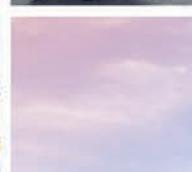
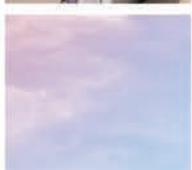


# Jahresbericht 2022





# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorworte</b>		Jahresbilanz der apf	<b>41</b>
		- Jahresbilanz: Bahn	<b>50</b>
		- Jahresbilanz: Bus	<b>58</b>
Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie	<b>04</b>	- Jahresbilanz: Schiff	<b>66</b>
		- Jahresbilanz: Flug	<b>70</b>
Geschäftsführerin der Schienen-Control GmbH und Leiterin der apf	<b>05</b>	Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit	<b>78</b>
		- Bahnverkehr	<b>81</b>
		- Busverkehr	<b>87</b>
		- Flugverkehr	<b>91</b>
<b>Zusammenfassung</b>		Internationale Zusammenarbeit	<b>94</b>
Das Jahr 2022 im Überblick	<b>08</b>		
		<b>Passagier- und Fahrgastrechte</b>	
<b>Schlichtungstätigkeit</b>		Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte	
Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte	<b>20</b>	- Bahnverkehr	<b>100</b>
		- Busverkehr	<b>109</b>
Schlichtungsverfahren	<b>30</b>	- Flugverkehr	<b>111</b>
		<b>Service und Informationen</b>	
		Verfahrensrichtlinie der apf, Gesetze, Beschwerdeabteilungen und Links	<b>122</b>
		Berichts- und Informationspflicht gemäß AStG	<b>124</b>
		Glossar	<b>126</b>

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

Die Reisetätigkeit nahm 2022 deutlich zu und näherte sich über alle Verkehrsträger hinweg dem Niveau von vor der COVID-19-Pandemie an. Die Reiselust war groß und insbesondere einige Fluglinien und Flughäfen waren gefordert – und mitunter überfordert –, die Reisenden an ihr Ziel zu bringen. Fliegen wurde insgesamt wieder (zeit-) aufwendiger. Aber auch im Bahnbereich überstieg die Nachfrage an einigen besonders starken Reisetagen teilweise die Kapazität der angebotenen Züge.

All dies bescherte der apf vermehrten Zulauf, insbesondere in den Bereichen Bahn- und Flugverkehr. Die Anfragen und Anträge auf Schlichtungen verdoppelten sich gegenüber dem Jahr 2021 und nur ein kleiner Teil davon betraf noch Auswirkungen der Pandemie. Es ist erfreulich zu sehen, dass die Erfolgsquote erneut hoch war und die Expertinnen und Experten der apf im weitaus größten Teil der Schlichtungsfälle eine Einigung zwischen den Parteien herbeiführen konnten.

Eine kompetente Schlichtungsstelle ist für Kundinnen und Kunden von Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugunternehmen von großem Wert. Gerade im Fall von vermehrt auftretenden Unregelmäßigkeiten und Problemen schätzten Reisende es besonders, dass sie die apf kostenlos kontaktieren konnten und dort in gewohnt unbürokratischer Weise Unterstützung erfuhren. Die Expertinnen und Experten des jeweiligen Verkehrsbereichs kümmerten sich rasch um die Erledigung der Passagieranliegen. Ich freue mich, allen Fahrgästen und Fluggästen diesen Service des Klimaschutzministeriums bereitstellen zu können.

Die rund 5.900 Schlichtungsanträge und Anfragen bearbeitete die apf mit kurzer Reaktionszeit. Bereits nach durchschnittlich einem Tag bekamen die Passagiere eine erste inhaltliche Beantwortung. Die apf konnte in 87 Prozent der Fälle erfolgreich zwischen den Parteien schlichten und erreichte insgesamt 1,6 Millionen Euro (2021: 1,1 Millionen Euro) an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen. Davon entfiel der überwiegende Anteil mit 93 Prozent (1,5 Millionen Euro) auf den Flugbereich, im Bahnsektor wurden mehr als 100.000 Euro und beim Verkehrsträger Bus über 3.000 Euro erreicht.

Ich möchte mich bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der apf für ihren Einsatz und ihr Engagement bedanken. Sie sind wichtige Vermittlerinnen und Vermittler zwischen den Unternehmen im Verkehrssektor und den Reisenden.

Als Klimaschutzministerin ist es mir besonders wichtig, den Mobilitätssektor nicht nur zu stärken, und gerade den öffentlichen Verkehr attraktiver zu gestalten, sondern auch klimafit in eine gute Zukunft für uns alle zu führen.



**Leonore Gewessler, BA**

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

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

Im Jahr 2022 konnten wir bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) eine Normalisierung der Fahr- und Fluggastzahlen nach den starken Auswirkungen der COVID-19-Pandemie in den Jahren davor feststellen. Dies war auch in unserer Schlichtungsarbeit bemerkbar. Der Ihnen vorliegende Jahresbericht beschreibt im Vergleich zu 2021 eine Verdoppelung der Anzahl der Schlichtungsanträge und der Schlichtungsverfahren im Bahn- und Flugbereich. Insbesondere verzeichneten wir im Bahnbereich die höchste Zahl an Anfragen und eröffneten Schlichtungsverfahren seit Gründung der apf.

Unser engagiertes Team bearbeitete im Jahr 2022 insgesamt 5.896 Schlichtungsanträge und Anfragen aus den Bereichen Bahn-, Bus-, Flug-, und Schiffsverkehr. Im Schnitt erreichten uns also 16 Anfragen zu Fahrgastrechten und Schlichtungsverfahren pro Tag. Rund drei Viertel der Anfragen und Anträge sind dem Flugsektor zuzuordnen, 20 Prozent dem Bahnbereich.

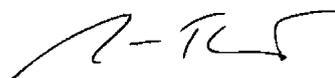
Unsere Expertise in den vier Verkehrsbereichen verhilft den meisten Fahr- und Fluggästen bei ihren ungeklärten Reise-problemen zu ihrem Recht. Dabei wird jeder Fall individuell genau geprüft und mit dem betroffenen Unternehmen erläutert. Die apf erzielte 2022 lediglich bei 14 Prozent der Schlichtungsfälle keine Einigung zwischen den Parteien. Die meisten Verfahren wurden in weniger als einer Woche abgeschlossen. Damit liegt die apf deutlich unter den – im Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – vorgesehenen 90 Tagen. Wir konnten die Verfahren für Fluggäste und Fahrgäste somit trotz der hohen Fallzahlen weiterhin rasch abwickeln. Die hohe Erfolgsquote bei den Schlichtungsverfahren belegt dabei unsere Durchsetzungsstärke.

In Summe beendete die apf im Vorjahr 3.581 Schlichtungsverfahren, davon 2.673 Flug-Verfahren und 888 Bahn-Verfahren. Im Flugbereich waren Annullierungen mit rund 65 Prozent der häufigste Verfahrensgrund. Bahnreisende konnten wir 2022 vorrangig bei Problemen betreffend Ticket-erstattung unterstützen.

Wir erreichten für Reisende im Jahr 2022 einen Gesamtbetrag an finanziellen Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen in der Höhe von 1,6 Millionen Euro. Dies stellt im Vergleich zum Vorjahr eine Steigerung von 40 Prozent dar.

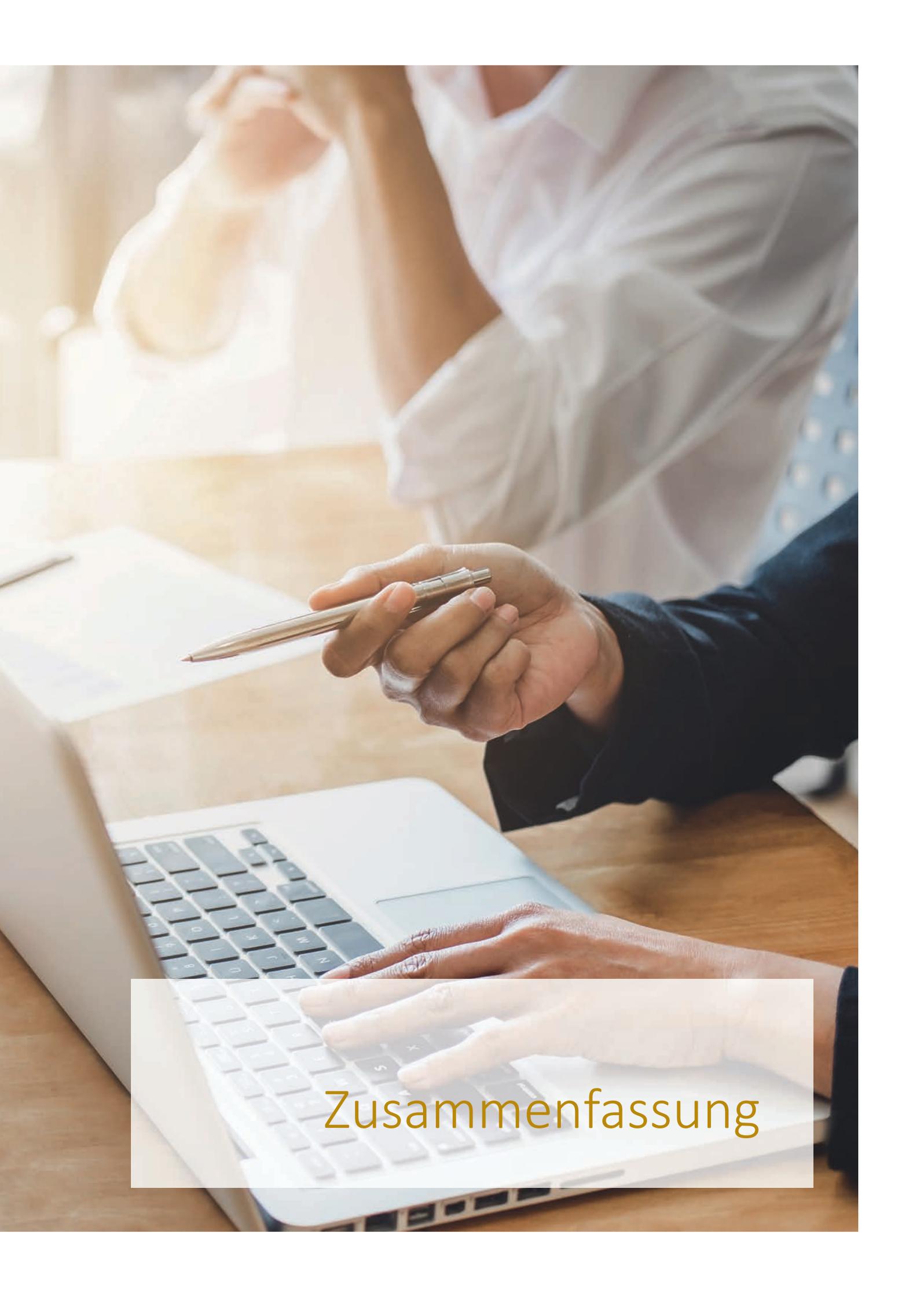
Die apf setzt ihren effektiven Weg in der Schlichtung auch 2023 fort und steht den Fahr- und Fluggästen weiterhin unbürokratisch, beratend sowie kostenlos zur Seite.

Wir wünschen Ihnen abschließend eine angenehme Lektüre unseres apf-Jahresberichts, der für Sie hoffentlich interessante Aspekte der Schlichtungsarbeit enthält!



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





Zusammenfassung

# Das Jahr 2022 im Überblick

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) hat gemäß § 8 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte<sup>1</sup> bzw. § 9 AStG<sup>2</sup> jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeiten und Ergebnisse zu erstellen. Die wesentlichen Inhalte des Berichts für das Jahr 2022 sind im Folgenden zusammengefasst. Der gesamte Bericht ist auf der Website der apf kostenlos abrufbar.<sup>3</sup>

## Gesetzgebung in Österreich

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

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

Die apf ist ein Service des Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK) und ist als Abteilung bei der Schienen-Control eingerichtet.

### Notifizierte Stelle bei der EU zur alternativen Streitbeilegung

Mit 9. Jänner 2016 wurde die apf notifizierte Stelle bei der Europäischen Union (EU) zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle) gemäß Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG)<sup>5</sup>, der nationalen Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-Richtlinie, Alternative Dispute Resolution)<sup>6</sup>. Sie ist damit eine von acht AS-Stellen, die in Österreich tätig sind.

Für Verbraucherinnen und Verbraucher ist die apf als AS-Stelle durch das Logo mit dem Bundeswappen und der Wortfolge „Staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle“ erkennbar. Die apf ist in Aufbau, Finanzierung, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung unabhängig von den von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen. Schlichtungsverfahren werden von der bzw. dem vom BMK bestellten Schlichterin bzw. Schlichter geführt.

### Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Die apf ist die gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr. Im Rahmen ihrer Schlichtungstätigkeit ist sie für die Klärung von Passagierbeschwerden mittels außergerichtlicher Streitbeilegung verantwortlich und verhilft Fahr- und Fluggästen im Streitfall mit einem Unternehmen zu ihrem Recht.

In ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle informiert die apf Fahr- und Fluggäste im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugbereich über ihre Rechte, prüft die Einhaltung der in den EU-Verordnungen verankerten Fahr- und Fluggastrechte und setzt, wenn nötig, weitere Schritte, um die betroffenen Unternehmen zur Einhaltung ihrer Verpflichtungen zu bewegen.

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

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

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

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

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

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

## Organisation der apf

---

Die apf ist als Abteilung ohne eigene Rechtspersönlichkeit bei der Schienen-Control eingerichtet. 2022 kümmerte sich die Leiterin der apf mit einem Team von bis zu zwölf Personen in Voll- oder Teilzeit (acht Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Vollzeitäquivalenten) direkt um die Anliegen (Fragen, Schlichtungsanträge, Verfahren) der Antragstellenden.

## Finanzierung der apf

---

Die apf wird anteilig durch Beiträge der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen und aus dem Budget der Republik Österreich finanziert. Die Schlichtungsverfahren sind für Unternehmen kostenpflichtig. Diese Kosten liegen derzeit gemäß PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015<sup>7</sup> bei 78 Euro pro Verfahren. Diese Beiträge sollen 40 Prozent der Kosten der apf abdecken<sup>8</sup>. Der darüber hinausgehende Teil des Aufwandes wird aus dem Bundesbudget durch das BMK finanziert.

## Aufgaben der apf

---

Aufgabe der apf ist es, Fahr- und Fluggästen zu ihrem Recht zu verhelfen, ohne dass sich diese an ein Gericht wenden müssen. Die apf sieht sich als unabhängige Vermittlerin zwischen den Unternehmen und ihren Passagieren. Passagiere bzw. Kundinnen und Kunden von Bahnunternehmen, Bahnhofsbetreibern, Verkehrsverbänden, Luftfahrt-, Schifffahrts- und Kraftomnibusunternehmen (eingeschränkt auch: Betreiber von Busbahnhöfen, Häfen und Terminals sowie Zivilflugplatzhalter, also z. B. Flughafenbetreiber) können bei der apf Schlichtungsanträge einbringen, sofern sie vorher versucht haben, das Problem gemeinsam mit dem betroffenen Unternehmen zu lösen. Für innerstädtische Verkehrsunternehmen ist die apf nicht zuständig.

## Zuständigkeiten der apf

---

### Bahnverkehr

---

Im Bahnbereich verhilft die apf allen Fahrgästen bzw. Kundinnen und Kunden von Bahnunternehmen und Verkehrsverbänden, sofern die Eisenbahn benutzt wird, zu ihrem Recht. Die apf kann bei nahezu jeder Angelegenheit helfen, die in Verbindung mit einem Beförderungsvertrag steht.

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

### Bus-, Schiffs- und Flugverkehr

---

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

## Zuständige Behörde für Verbraucherbehördenkooperation

---

Die apf wurde durch eine Novelle des VBKG<sup>9</sup> als zuständige Behörde für die Zusammenarbeit beim Verbraucherschutz im Bus-, Schiffs- und Flugverkehr benannt. Im Rahmen dieses Gesetzes<sup>10</sup> können die für Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden Amtshilfeersuchen an die entsprechenden Behörden im Ausland richten. Diese können in weiterer Folge gegen Unternehmen vorgehen, wenn es zu grenzüberschreitenden Verletzungen von Verbraucherschutzregelungen kommt.

Seit 17. Jänner 2020 umfasst die Behördenkooperation die Bahn-Fahrgastrechteverordnung<sup>11</sup> und im Flugverkehr die PRM-Fluggastrechteverordnung<sup>12</sup>. Die notwendige nationale Umsetzung durch die Novelle des Verbraucherbehördenkooperationsgesetzes<sup>13</sup> trat am 26. März 2021 in Kraft. Damit wurden neben dem Anwendungsbereich auch die Befugnisse (z. B. Rückverfolgung von Daten- und Finanzströmen, Testeinkäufe oder Zusagen zur Einstellung des Verstoßes) erweitert.

<sup>7</sup> PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015 BGBl II 2015/150.

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

<sup>9</sup> Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idF BGBl I 2015/61.

<sup>10</sup> Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idgF.

<sup>11</sup> VO (EG) 1371/2007 ABI L 2007/315, 14.

<sup>12</sup> VO (EG) 1107/2006 ABI L 2006/204, 1.

<sup>13</sup> Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idF BGBl I 2021/57.

## Durchsetzung der Fahr- und Fluggastrechte

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

Im Flugbereich hat die apf seit der Novelle zum Luftfahrtgesetz (LFG)<sup>14</sup> Parteistellung in Verwaltungsstrafverfahren. Die apf ist demnach berechtigt, in alle Verfahrensakte Einsicht zu nehmen, alle einschlägigen Auskünfte zu verlangen und Beschwerde an das Bundesverwaltungsgericht sowie Revision an den Verwaltungsgerichtshof zu erheben.

## Schlichtungsverfahren bei der apf

Die apf ersetzt nicht das Beschwerdemanagement des jeweiligen Unternehmens. Bevor die apf aktiv werden kann, müssen die Passagiere selbst versuchen, sich mit dem jeweiligen Unternehmen zu einigen.

Die genauen Zuständigkeiten bei den unterschiedlichen Verkehrsträgern, also wer und worüber man einen Schlichtungsantrag an die apf stellen kann, welche Schlichtungsanträge abgelehnt werden müssen, der genaue Ablauf des Schlichtungsverfahrens, die Kosten des Verfahrens usw., finden sich im Kapitel „Schlichtungsverfahren“ ab Seite 30.

*„Die Agentur hat mich sehr unbürokratisch und prompt im Schlichtungsverfahren unterstützt.“*

## Kompetenzen der Regulierungsbehörde im Bahnverkehr

### Verbindlicherklärung von Schlichtungsanträgen im Bahnverkehr

Im Bahnbereich kann die Schienen-Control Kommission bei Schlichtungsanträgen von Fahrgästen, bei denen es um eine fehlende oder unzureichende Fahrpreischädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen geht, den Lösungsvorschlag der apf für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen<sup>15</sup>. Diese Regelung kommt in Fällen zum Tragen, in denen keine Einigung mit dem Bahnunternehmen zustande kommt. Die Schienen-Control Kommission hat diese Kompetenz bei den anderen drei Verkehrsträgern nicht. Auch im Bahnverkehr gilt sie nur bei der Fahrpreischädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen, nicht jedoch für andere Ansprüche.

### Bekanntgabe und Überprüfung der Beförderungsbedingungen

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

Die Beförderungsbedingungen müssen sowohl bei der erstmaligen Veröffentlichung als auch bei Änderungen vorgelegt werden. Die Schienen-Control Kommission kann gemäß § 78b EisbG überprüfen, ob die Beförderungsbedingungen der Bahnunternehmen und der Verkehrsverbände dem Gesetz entsprechen und sie bei Verstößen für unwirksam erklären. Die Prüfung umfasst sämtliche österreichische und europäische Rechtsvorschriften (etwa KSchG<sup>16</sup>, EisbBFG<sup>17</sup> oder Bahn-Fahrgastrechteverordnung<sup>18</sup>).

<sup>14</sup> Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idF BGBl I 2021/151

<sup>15</sup> Gemäß § 78a Abs 5 EisbG.

<sup>16</sup> Konsumentenschutzgesetz – KSchG BGBl 1979/140 idgF.

<sup>17</sup> Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisbBFG BGBl I 2013/40 idgF.

<sup>18</sup> VO (EG) 1371/2007 ABl L 2007/315, 14.

## Jahresbilanz der apf

---

Das Jahr 2022 war in der Schlichtungsarbeit der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) von einem Rekord im Bahnbereich geprägt. Noch nie wurden bei der apf in einem Jahr so viele Anfragen und Schlichtungsanträge die Bahn betreffend eingebracht.

Auch der Flugbereich verzeichnete im Vergleich zum Vorjahr eine hohe Anzahl an Anträgen und Verfahren. Ausschlaggebend dafür waren u. a. organisatorische Mängel, wodurch in Europa zahlreiche Flüge gestrichen wurden bzw. sich die Abfertigung von Passagieren an Flughäfen deutlich verzögerte.

Im Jahr 2022 standen noch etwa fünf Prozent der Anfragen und Schlichtungsanträge mit COVID-19 in Verbindung.

Die Expertinnen und Experten aller vier Verkehrsbereiche setzten sich lösungsorientiert und effizient für die Reisenden ein. Sie erzielten wieder eine hohe Erfolgsquote und konnten in mehr als drei Viertel der Schlichtungsfälle eine Einigung zwischen den Parteien herbeiführen.

## Schlichtungsanträge und Anfragen

---

Im Jahr 2022 gingen insgesamt 5.896 schriftliche Schlichtungsanträge und Anfragen bei der apf ein (2021: 2.896), davon 4.697 im Flugbereich (2021: 2.224), 1.120 im Bahnbereich (2021: 626), 69 im Busbereich (2021: 38) und zehn im Schiffsbereich (2021: acht). Dies bedeutet eine Verdoppelung der Gesamtzahl. Gut fünf Prozent, 258 aller Anträge und Anfragen wiesen einen Bezug zur COVID-19-Pandemie auf.

## Eröffnete Schlichtungsverfahren

---

Zu den Schlichtungsverfahren zählen nur jene Fälle, bei denen auch ein Verfahren eröffnet wurde.

Im Jahr 2022 wurden insgesamt 4.264 Schlichtungsverfahren eröffnet (2021: 1.944), dies bedeutet eine Verdoppelung im Vergleich zu 2021. Der Hauptteil der Verfahren entfiel mit 3.350 Verfahren (2021: 1.423) auf den Flugbereich, gefolgt vom Bahnbereich mit 892 (2021: 505) und dem Busbereich mit 22 (2021: 15) eröffneten Schlichtungen. Im Schiffsbereich wurden keine Verfahren eröffnet (2021: eines).

*„Schnelle und unkomplizierte  
Abwicklung für meine Buchung,  
die kurzfristig ersatzlos  
storniert wurde.  
Danke!“*

## Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

---

2022 erzielte die apf für die Antragstellenden einen Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen in der Höhe von 1,6 Millionen Euro (2021: 1,1 Millionen Euro). Dies stellt eine Steigerung von ca. 40 Prozent im Vergleich zum Vorjahr dar. Bei diesem Vergleich ist allerdings zu berücksichtigen, dass die Anzahl an Verfahren im genannten Zeitraum um mehr als 50 Prozent angestiegen ist. 115.463 Euro entfielen dabei bereichsübergreifend auf pandemiebedingte Verfahren.

Der überwiegende Anteil des Gesamtbetrages entfiel mit 1,49 Millionen Euro auf den Flugbereich (2021: 1,09 Millionen Euro), im Bahnbereich wurden 114.638 Euro erreicht (2021: 54.429 Euro) und beim Verkehrsträger Bus 3.291 Euro (2021: 1.278 Euro).

## Reaktionszeit und Verfahrensdauer

---

Die durchschnittliche Reaktionszeit für eine erste Rückmeldung gegenüber den Antragstellenden betrug im Jahr 2022 rund einen Tag (2021: 1,5 Tage). Die apf konnte trotz der gestiegenen Anzahl an Anfragen bei der Reaktionszeit eine Verbesserung erreichen.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren bei der apf belief sich auf rund 31 Tage (2021: 87 Tage).

## Bahn

### Schlichtungsanträge und Anfragen

---

Die apf verzeichnete 2022 im Bahnbereich 1.120 Schlichtungsanträge (2021: 626), eine Steigerung um 79 Prozent und ein Rekord seit Bestehen der apf. 46 der Bahn-Schlichtungsanträge beinhalteten mit COVID-19 verbundene Reiseprobleme (2021: 78).

Die apf wies 78 Prozent der abgelehnten Bahn-Beschwerden deshalb zurück, weil der Fahrgast seine Forderung noch nicht beim betroffenen Unternehmen eingebracht hatte (2021: 66 Prozent).

Rund ein Drittel (30 Prozent) aller Antragstellenden im Bahnsektor hatte im Jahr 2022 den Wohnsitz in der Bundeshauptstadt Wien (2021: 33 Prozent). 14 Prozent der Antragstellenden kamen aus Niederösterreich (2021: 16 Prozent), zehn Prozent aus Oberösterreich (2021: zehn Prozent) und sechs Prozent aus Tirol. Elf Prozent entfielen auf die restlichen Bundesländer (2021: 13 Prozent) und weitere 27 Prozent der Schlichtungsanträge wurden von Reisenden aus dem Ausland eingebracht (2021: 20 Prozent), davon waren knapp die Hälfte Passagiere aus Deutschland.

### Schlichtungsverfahren

---

Im Jahr 2022 wurden 888 Schlichtungsverfahren abgeschlossen (2021: 509). Bei 47 davon ging es um pandemiebedingte Probleme (2021: 65).

98 Prozent aller Verfahren im Bahnverkehr konnten 2022 positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien erledigt werden (2021: 94 Prozent). Trotz intensiver Bemühungen konnte in zwei Prozent der Verfahren keine Einigung erzielt werden (2021: fünf Prozent), 0,5 Prozent wurden materiell eingestellt (2021: ein Prozent). Dies betrifft Fälle, denen die Grundlage fehlt, etwa weil der Fall bereits mit dem Unternehmen geklärt werden konnte.

Seit Ende Mai 2015 besteht eine Kostenverpflichtung bei Schlichtungsverfahren seitens der Verkehrsunternehmen. Von den im Jahr 2022 abgeschlossenen Verfahren waren 670 Verfahren für die jeweiligen Unternehmen im Bahnbereich kostenpflichtig (2021: 393).

### Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

---

Im Bahnbereich verweigerte 2022 kein Unternehmen die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren (2021: kein Unternehmen).

### Verfahrensgründe und Verteilung auf Unternehmen

---

Der häufigste Verfahrensgrund war 2022 mit 37 Prozent der Verfahren das Thema Ticketerstattung (2021: 33 Prozent).

Platz 2 nahmen im Jahr 2022 mit 30 Prozent Verfahren betreffend Strafzahlungen und Gebühren ein (2021: 48 Prozent).

Platz 3 teilten sich Verfahren betreffend Verspätungsschädigung und Entschädigungen (für sonstige Kosten), mit je zwölf Prozent.

95 Prozent der Verfahren betrafen die ÖBB-Personenverkehr (2021: 93,9 Prozent) und 1,5 Prozent die WESTbahn. Der Rest entfiel auf weitere Verkehrsunternehmen, Infrastrukturbetreiber und Verkehrsverbände.

### Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

---

Bei allen im Jahr 2022 abgeschlossenen Verfahren konnte die apf im Bahnsektor eine Summe von 114.638 Euro erwirken (2021: 54.429 Euro). 8.872 Euro dieser Entschädigungen betrafen Fälle mit COVID-19-Bezug (2021: 9.233 Euro).

### Verfahrensdauer

---

In 83 Prozent der Verfahren zum Verkehrsträger Bahn konnte die apf im Jahr 2022 in weniger als zwei Wochen eine Lösung herbeiführen (2021: 77 Prozent). Weitere zwölf Prozent aller Verfahren konnten bereits in weniger als einem Monat (2021: 18 Prozent) und vier Prozent in weniger als zwei Monaten (2021: vier Prozent) erledigt werden. Nur ein Prozent der Schlichtungsverfahren dauerte (wie 2021) länger als zwei Monate, dies meist in rechtlich sehr komplexen Fällen.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller (einfachen bis hochkomplexen) Schlichtungsverfahren im Bahnbereich lag im Jahr 2022 bei rund neun Tagen (2021: zehn Tagen).

## Bus

### Schlichtungsanträge und Anfragen

---

Im Bereich Busverkehr langten im Jahr 2022 insgesamt 69 Schlichtungsanträge (2021: 38) bei der apf ein. Davon bezogen sich vier auf COVID-19 (2021: zwei).

81 Prozent der Ablehnungen erfolgten aufgrund von Unzuständigkeit (2021: 91 Prozent), 17 Prozent, weil es keine Erstkontaktaufnahme mit dem Unternehmen gegeben hatte (2021: neun Prozent).

22 Prozent der Antragstellenden aus dem Bussektor waren 2022 in Wien beheimatet (2021: 37 Prozent), gefolgt von 14 Prozent mit Hauptwohnsitz in Oberösterreich (2021: 16 Prozent). 44 Prozent entfielen auf die restlichen Bundesländer (2021: 18 Prozent). Bei 13 Prozent der Antragstellenden lag 2022 der Wohnort nicht in Österreich (2021: 18 Prozent). Sieben Prozent machten im Vorjahr keine diesbezügliche Angabe (2021: elf Prozent).

### Schlichtungsverfahren

---

Im Jahr 2022 wurden insgesamt 20 Verfahren im Busbereich zum Abschluss gebracht (2021: 16). COVID-19 war in keinem Verfahren Thema (2021: zwei).

100 Prozent der Verfahren im Busverkehr konnten wie 2021 positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien erledigt werden.

19 der 2022 abgeschlossenen Verfahren waren für die jeweiligen Unternehmen im Busbereich kostenpflichtig (2021: 15).

### Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

---

Kein Unternehmen im Busbereich verweigerte 2022 die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren (2021: kein Unternehmen).

### Verfahrensgründe und Verteilung auf Unternehmen

---

Mit 82 Prozent waren Annullierungen, Abfahrtsverspätungen und Überbuchungen 2022 der Hauptgrund für Bus-

Schlichtungsverfahren (2021: 88 Prozent Annullierungen). Neun Prozent der Verfahren betrafen Hilfeleistungen wie Verpflegung oder Unterkunft.

Alle der im Jahr 2022 abgeschlossenen Verfahren wurden mit FlixBus geführt (2021: 82 Prozent).

### Entschädigungen und Erstattungen

---

Im Jahr 2022 konnte die apf beim Verkehrsträger Bus monetäre Entschädigungen und Erstattungen in der Höhe von 3.291 Euro für Fahrgäste erwirken (2021: 1.278 Euro). Null Euro der Gesamtsumme entfielen auf Verfahren mit Bezug zu COVID-19 (2021: 251 Euro).

### Verfahrensdauer

---

Bei 28 Prozent der Verfahren war es 2022 möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu gelangen (2021: 33 Prozent). 56 Prozent der Fälle wurden in weniger als einem Monat (2021: 27 Prozent) und elf Prozent in weniger als zwei Monaten (2021: 25 Prozent) erledigt. Fünf Prozent benötigten aufgrund länger andauernder Durchsetzungsverfahren mehr als zwei Monate (2021: 13 Prozent).

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2022 abgeschlossenen Verfahren lag bei rund 23 Tagen, also deutlich kürzer als noch im Vorjahr (2021: 28 Tage).

## Schiff

### Schlichtungsanträge, Anfragen und Schlichtungsverfahren

---

Im Bereich Schiffsverkehr erhielt die apf 2022 insgesamt zehn Schlichtungsanträge (2021: acht). Es wurde kein Verfahren eröffnet (2021: ein Verfahren). Sämtliche Ablehnungen erfolgten 2022, wie auch in den Jahren zuvor, aufgrund von Unzuständigkeit.

## Flug

### Schlichtungsanträge und Anfragen

---

Insgesamt wurden 2022 im Flugverkehr 4.697 Schlichtungsanträge und Anfragen bearbeitet (2021: 2.224).

72 Prozent der Ablehnungen erfolgten 2022 aufgrund von Unzuständigkeit (2021: 59 Prozent) und 22 Prozent aufgrund der Feststellung, dass die Fluggäste ihre Forderungen noch nicht bei der betroffenen Fluglinie eingebracht hatten (2021: 21 Prozent). Sechs Prozent der Fälle mussten wegen sonstiger Gründe wie mangelnder formeller Einbringung oder Insolvenz der Airline abgelehnt werden (2021: 20 Prozent).

Mit 75 Prozent wurden die meisten Schlichtungsanträge im Jahr 2022 von Personen mit Wohnsitz in Österreich eingebracht (2021: 72 Prozent). Aus anderen EU-Mitgliedstaaten sowie Island, Norwegen und der Schweiz kamen 16 Prozent der Anträge (2021: 16 Prozent), drei Prozent stammten aus Drittstaaten (2021: drei Prozent). Sechs Prozent der Antragstellenden machten im Antragsformular diesbezüglich keine Angaben (2021: neun Prozent).

### Schlichtungsverfahren

---

Im Flugverkehr wurden im Jahr 2022 insgesamt 2.673 Verfahren abgeschlossen (2021: 2.176). 196 dieser Verfahren wurden im Zusammenhang mit COVID-19-Themen geführt (2021: 1.231).

In 84 Prozent der Fälle wurde eine Einigung zwischen Unternehmen und Fluggast erzielt und somit ein positiver Abschluss erreicht (2021: 73 Prozent). Trotz intensiver Bemühungen konnte 2022 in drei Prozent der Verfahren keine Einigung erzielt werden (2021: in vier Prozent). Bei den weiteren Verfahren erfolgte eine materielle Einstellung. Dies inkludiert u. a. außergewöhnliche Umstände und Verspätungen von unter drei Stunden. Elf Prozent wurden aufgrund außergewöhnlicher Umstände, z. B. schlechter Wetterverhältnisse, (2021: 13 Prozent) und zwei Prozent aufgrund sonstiger Gründe, z. B. Verspätung unter drei Stunden, (2021: zehn Prozent) eingestellt.

2.351 der beendeten Verfahren waren im Jahr 2022 für die Fluglinien kostenpflichtig (2021: 1.769).

*„Ich möchte mich für die rasche und unkomplizierte Behandlung meines Falles bedanken und empfehle die Agentur ausdrücklich weiter.“*

### 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 zuständigen 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 2022 kam es zu insgesamt 16 solcher Anzeigen (2021: 104). Bei sechs Anzeigen lag auch eine mangelnde Mitwirkung der Fluggesellschaft am Schlichtungsverfahren der apf vor (2021: 37).

### Verfahrensgründe und Verteilung auf Unternehmen

---

Rund 65 Prozent der Verfahren wurden 2022 aufgrund von Annullierungen geführt (2021: 77 Prozent). Bei 29 Prozent der Verfahren ging es um verspätete Flüge (2021: 17 Prozent) und knapp fünf Prozent betrafen Nichtbeförderung (2021: fünf Prozent).

34 Prozent der im Jahr 2022 abgeschlossenen Verfahren wurden gegen Austrian Airlines als größtes österreichisches Luftfahrtunternehmen geführt (2021: 21 Prozent). 2022 bezogen sich rund 21 Prozent der Verfahren auf WizzAir (2021: 16 Prozent) und rund zehn Prozent auf Ryanair DAC

(2021: zehn Prozent). Sechs Prozent der Verfahren entfielen auf Eurowings (2021: acht Prozent) und vier Prozent auf die Lufthansa (2021: sechs Prozent). Die restlichen 25 Prozent teilten sich auf die weitere Luftfahrtunternehmen auf.

## Entschädigungen und Erstattungen

Die apf erzielte im Flugsektor im Jahr 2022 einen Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen und Erstattungen in der Höhe von 1.485.499 Euro (2021: 1.087.232 Euro). 106.591 Euro dieser Entschädigungen betreffen COVID-19-Fälle (2021: 737.511 Euro).

## Verfahrensdauer

2022 war es erneut bei einem Viertel (24 Prozent) der Schlichtungsverfahren möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu kommen (2021: 25 Prozent). In 35 Prozent der Fälle konnte innerhalb eines Monats (2021: 17 Prozent) und in 21 Prozent im Zeitraum von zwei Monaten (2021: 15 Prozent) zwischen Passagieren und Unternehmen vermittelt werden. Mehr als zwei Monate mussten im Jahr 2022 für 20 Prozent der Fälle aufgewendet werden, 2021 waren es 43 Prozent. Es ist insgesamt bei der Bearbeitungsdauer ein deutlich positiver Trend erkennbar.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer lag beim Fachbereich Flug im Jahr 2022 bei rund 39 Tagen, einer sehr starken Verbesserung im Vergleich zum Vorjahr (2021: 106 Tage).

## Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit

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

Diese Themen werden während und gegebenenfalls auch nach der Fallbearbeitung mit den Unternehmen und den Passagieren eingehend behandelt. Mit manchen Unternehmen werden zusätzlich mehrmals im Jahr persönliche (COVID-19-bedingt virtuelle) Treffen absolviert, bei denen vor allem jene Themen besprochen werden, die für einen größeren Kreis von Personen besonders relevant sind.

Insbesondere sind in den Fachbereichen Bahn-, Bus- und Flugverkehr nennenswerte Themen aufgetreten, die im Kapitel „Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit“ ab Seite 78 näher beschrieben werden. Im Fachbereich Schiffsverkehr lassen sich aufgrund der geringen Fallzahl im Berichtszeitraum keine allgemeinen Rückschlüsse auf möglicherweise bestehende strukturelle Probleme ziehen.

Im Bahnbereich waren der Bezug von Online-Tickets, Strafen/Fahrgeldnachforderungen, Erstattungen, Leistungseinschränkungen sowie Fristverletzungen Schwerpunktthemen.

Wichtige Flug-Themen in der Schlichtungsarbeit waren Auswirkungen durch COVID-19, Annullierungen, Nichtbeförderung bzw. lange Wartezeiten an den Sicherheitskontrollen und Online-Reisevermittler.

## Internationale Zusammenarbeit

Die gemeinschaftlichen Regelungen der europäischen Mitgliedstaaten im Bereich der Fahr- und Fluggastrechte erfordern einen engen und regelmäßigen Austausch der Nationalen Durchsetzungsstellen (NEB – National Enforcement Bodies), um eine einheitliche und länderübergreifende Vorgehensweise garantieren zu können.

Neben regelmäßigen Treffen und der Teilnahme an Arbeitsgruppen findet kontinuierlicher Austausch bei informellen Gesprächstreffen, gemeinsam organisierten Veranstaltungen mit Stakeholdern und in schriftlicher Form bei allgemeinen Fragen zum Umgang mit aktuellen Herausforderungen statt.

Mehr zu den Austauschtreffen der Europäischen Kommission mit den NEB, der Zusammenarbeit mit anderen NEB und weiteren Aktivitäten in diesem Bereich im Jahr 2022 ist im Kapitel „Internationale Zusammenarbeit“ ab Seite 94 nachzulesen.

## Passagier- und Fahrgastrechte

---

### Bahn

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

---

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

Fristverletzung bei der Auszahlung von Verspätungsschädigungen, Verweigerung der Auszahlung, der Erstattungsgrund, Verletzung bezüglich der Ausstellung und Reduktion von Strafzahlungen waren im Jahr 2022 die wichtigsten Themen in diesem Bereich.

#### Kontrolle der Beförderungsbedingungen

---

Im Rahmen der Vorlage der Beförderungsbedingungen und bei Verfahren, die aufgrund von Schlichtungsanträgen eröffnet werden, 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 2022 führte die apf das Audit im Bahnbereich an der Westbahnstrecke durch. Sie auditierte die WESTbahn sowie große Bahnhöfe entlang der Westbahnstrecke zwischen Salzburg und Wien.

Das Team der apf thematisierte die Ergebnisse im Anschluss mit den jeweiligen Unternehmen, empfahl bzw. forderte Verbesserungsmaßnahmen und kontrollierte, soweit möglich, die Umsetzung.

Primär prüfte die apf, ob die Tarif- und Beförderungsbedingungen rechtmäßig sind und die Informationspflichten eingehalten werden, etwa mit Aushang von Fahrgastrechten und Tarifen.

#### Neue Bahn-Fahrgastrechteverordnung

---

Die Europäische Kommission veröffentlichte am 27. September 2017 ihren Vorschlag für eine Revision/Neufassung der Bahn-Fahrgastrechteverordnung<sup>19</sup>. Nach Veröffentlichung im Amtsblatt der EU am 29. April 2021 trat die Neufassung der Bahn-Fahrgastrechteverordnung<sup>20</sup> am zwanzigsten Tag nach ihrer Veröffentlichung im Amtsblatt der EU in Kraft. Die Neufassung der Bahn-Fahrgastrechteverordnung gilt, abgesehen von einer Bestimmung, ab 7. Juni 2023. Bis zum Inkrafttreten der neuen EU-Verordnung gelten weiterhin die alten Fahrgastrechte. Mehr dazu ist dem Kapitel „Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Bahnverkehr“ ab Seite 100 zu entnehmen.

#### Verfahren der Schienen-Control Kommission

---

Im Jahr 2022 behandelte die Schienen-Control Kommission im Bereich der Fahrgastrechte Verfahren betreffend die Beförderungsbedingungen für Fahrräder, Verfahren betreffend den Ausschluss des Einspruchs gegen die Fahrgeldnachforderung, zu den Tarifbestimmungen des KlimaTickets und über die Information zum günstigsten Fahrpreis auf grenzüberschreitenden Strecken. Mehr zu den 2022 geführten Verfahren findet sich im Kapitel „Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Bahnverkehr“ ab Seite 100.

### Flug

#### Relevante Urteile im Jahr 2022

---

Die Revision der Fluggastrechteverordnung ist weiterhin ausständig. Der Europäische Gerichtshof (EuGH) befasste sich auch im Jahr 2022 mehrfach mit Auslegungsfragen zum Thema Fluggastrechte. Für die Tätigkeit der apf sind die Urteile zu folgenden Fragen relevant: Kann ein von einer Gewerkschaft der Angestellten eines Luftfahrtunternehmens organisierter Streik einen außergewöhnlichen Umstand darstellen? Kann der Ausfall der allgemeinen Treibstoffversorgung als „außergewöhnlicher Umstand“ angesehen werden?

Kann die Vorverlegung eines Fluges eine Annullierung darstellen? Ist die Benachrichtigung über die Änderung von Flugdaten über eine Buchungsplattform ausreichend? Mehr Informationen enthält das Kapitel „Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Flugverkehr“ ab Seite 111.

## **Durchsetzungstätigkeiten im Fachbereich Flug**

### **Anzeigen und Parteistellung im Verwaltungsverfahren**

Als benannte Nationale Durchsetzungsstelle für die Fluggastrechteverordnung<sup>21</sup> und die PRM-Fluggastrechteverordnung<sup>22</sup> brachte die apf in den Vorjahren Anzeigen bei den zuständigen Behörden ein. Im Jahr 2022 lag der Fokus der Durchsetzungstätigkeiten auf der Begleitung der Verwaltungsstrafverfahren. Die apf erstellt weiterhin Anzeigen aufgrund von Verstößen gegen die genannten Verordnungen oder Verletzungen der Mitwirkungspflicht im Schlichtungsverfahren nach dem LFG. Das LFG sieht in § 169 für Verstöße gegen die Verordnungen und für die Nichtmitwirkung an Schlichtungsverfahren der apf Verwaltungsstrafen in Höhe von bis zu 22.000 Euro vor.

Seit der Novelle zum LFG und dem neu geregelten § 139a LFG („Außergerichtliche Streitbeilegung“) ist die Parteistellung der apf in den Verwaltungsstrafverfahren vorgesehen. Die apf ist demnach berechtigt, in alle Verfahrensakte Einsicht zu nehmen, alle einschlägigen Auskünfte zu verlangen und Beschwerde an das Bundesverwaltungsgericht sowie Revision an den Verwaltungsgerichtshof zu erheben.

### **Durchsetzung bei systematischen Verstößen**

Die Durchsetzung umfasste auch generelle Ersuchen an Luftfahrtunternehmen, sofern systematische Verstöße gegen die Fluggastrechteverordnung vermutet bzw. festgestellt werden konnten. Bei festgestellten oder vermuteten Verstößen diskutierte die apf mit den betroffenen Luftfahrtunternehmen und forderte diese schriftlich zur Behebung der Verstöße auf. Systematische Verstöße umfassten 2022 exemplarisch die mangelhafte Bereitstellung von Personal zur Abfertigung von Flügen, die mangelhafte Zahlungsbereitschaft einzelner Luftfahrtunternehmen nach einer Einigung in Schlichtungsverfahren und die Vernachlässigung von Informationspflichten im Zuge von Schlichtungsverfahren.

## **Audits**

Die apf auditierte im Jahr 2022 abermals die Website von Austrian Airlines (www.austrian.com), um die Umsetzung der im Audit 2021 angeregten Änderungen bezüglich der Verpflichtungen nach der Fluggastrechteverordnung und der PRM-Fluggastrechteverordnung zu überprüfen. Zudem wurde die Überprüfung der Einhaltung von Qualitätsstandards nach der PRM-Fluggastrechteverordnung an allen sechs internationalen Flughäfen in Österreich begonnen.

## **Verbraucherbehördenkooperation**

Mit der am 26. März 2021 in Kraft getretenen Novelle des Verbraucherbehördenkooperationsgesetzes (VBKG)<sup>23</sup> wurde die apf als Abteilung der Schienen-Control GmbH erneut als zuständige Behörde nach der neuen Verbraucherbehördenkooperationsverordnung benannt.

Die apf nahm 2022 erneut an der koordinierten Aktion für die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz im Rahmen des CPC-Netzwerkes<sup>24</sup> teil. Inhaltlich befasste sich die koordinierte Aktion mit Praktiken von europäischen Fluggesellschaften hinsichtlich der Einhaltung von Fluggastrechten bei pandemiebedingten Annullierungen.

## **Weitere Themen**

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

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

<sup>19</sup> COM(2017)548.

<sup>20</sup> VO (EU) 2021/782 ABl L 2021/172, 1.

<sup>21</sup> VO (EG) 261/2004 ABl L 2004/46, 1.

<sup>22</sup> VO (EG) 1107/2006 ABl L 2006/204, 1.

<sup>23</sup> Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idF BGBl I 2021/57.

<sup>24</sup> CPC – Consumer Protection Cooperation, europäisches Behördennetzwerk.





Schlichtungstätigkeit

# Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ist die gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr. Im Rahmen ihrer Schlichtungstätigkeit verantwortet die apf die Klärung von Passagierbeschwerden mittels außergerichtlicher Streitbeilegung, sie verhilft Fahr- und Fluggästen im Streitfall mit dem Unternehmen zu ihrem Recht. In ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle informiert die apf Fahr- und Fluggäste im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugbereich über ihre Rechte. Sie prüft die Einhaltung der in den EU-Verordnungen (EU, Europäische Union) verankerten Fahr- und Fluggastrechte und setzt bei Bedarf weitere Schritte, um die betroffenen Unternehmen zur Einhaltung ihrer Verpflichtungen zu bewegen.

Im Verkehrssektor ist zwischen nationalen Durchsetzungsstellen einerseits und Schlichtungsstellen andererseits zu unterscheiden. Eine nationale Durchsetzungsstelle überwacht die Einhaltung der geltenden Fahr- bzw. Fluggastrechte. Diese sind für den jeweiligen Verkehrsträger mittels EU-Verordnungen, EU-Richtlinien oder im Bahnverkehr auch im nationalen Recht geregelt (z. B. Auszahlung von Verspätungsentschädigungen, Erstattungen, Hilfeleistungen bei Verspätungen). Eine Schlichtungsstelle ist hingegen eine außergerichtliche Streitbeilegungsstelle, die bei Beschwerden zwischen Unternehmen und Fahr- bzw. Fluggast vermittelt.

Die apf vereint die beiden genannten Funktionen in einer Stelle und hat aufgrund ihrer Zuständigkeit für alle Verkehrsträger eine europaweite Vorreiterrolle inne.

## Gesetzgebung auf europäischer Ebene

Auf europäischer Ebene wurden zwischen 2004 und 2011 die Verordnungen für die Rechte der Fluggäste im Luftverkehr<sup>1</sup>, der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr<sup>2</sup>, der Fahrgäste im See- und Binnenschiffsverkehr<sup>3</sup> sowie der Fahrgäste im Kraftomnibusverkehr<sup>4</sup> erlassen. Die EU-Verordnungen erfassen, sofern national nicht von Ausnahmeregelungen Gebrauch gemacht wird, den grenzüberschreitenden sowie den innerstaatlichen Verkehr. Sie regeln die konkreten Rechte und Ansprüche der Fahr- bzw. Fluggäste in den einzelnen Fällen.

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

Die Europäische Kommission stellte am 13. März 2013 ihren Vorschlag für eine Revision/Neufassung der Fluggastrechteverordnung<sup>5</sup> vor. Die Revision der Fluggastrechteverordnung wurde 2019 wieder aufgenommen. Aufgrund einer COVID-19-bedingten Unterbrechung ist es derzeit nicht abschätzbar, ob und wann es zu einer Einigung kommen wird.

Im Bahnverkehr veröffentlichte die Europäische Kommission am 27. September 2017 ihren Vorschlag für eine Revision / Neufassung der Bahn-Fahrgastrechteverordnung<sup>6</sup>. Die Neufassung der Bahn-Fahrgastrechteverordnung<sup>7</sup> trat am 6. Juni 2021 in Kraft und gilt, abgesehen von einer Bestimmung, ab 7. Juni 2023.

Seitens der Europäischen Kommission findet aktuell eine Folgenabschätzung und Evaluierung der Bus- und Schiff-Fahrgastrechteverordnung, Fluggastrechteverordnung und

<sup>1</sup> VO (EG) 261/2004 ABl L 2004/46, 1 sowie VO (EG) 1107/2006 ABl L 2006/204, 1.

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

<sup>3</sup> VO (EU) 1177/2010 ABl L 2010/334, 1.

<sup>4</sup> VO (EU) 181/2011 ABl L 2011/55, 1.

<sup>5</sup> COM(2013)130.

<sup>6</sup> COM(2017)548.

<sup>7</sup> VO (EU) 2021/782 ABl L 2021/172, 1.

der PRM-Fluggastrechteverordnung statt. Darüber hinaus wird ein besserer Schutz von Passagieren und ihren Rechten auch in anderen Bereichen evaluiert, z. B. multimodale Passagierrechte, Vorschriften für Vermittler oder einen angemessenen Schutz der Passagiere vor dem Risiko einer Insolvenz des Betreibers. Die konkreten Ergebnisse dieser EU-Initiativen werden abzuwarten sein.

## Gesetzgebung in Österreich

FACTS:

### Wichtige Rechtsgrundlagen für die apf

Alternative-Streitbeilegung-Gesetz –  
AStG BGBl I 2015/105 idGF<sup>8</sup>.

Bundesgesetz über die Agentur für Passagier-  
und Fahrgastrechte BGBl I 2015/61 idGF<sup>9</sup>.

Eisenbahngesetz 1957 –  
EisbG BGBl 1957/60 idGF<sup>10</sup>.

Kraftfahrlineiengesetz –  
KfIG BGBl I 1999/203 idGF<sup>11</sup>.

Luftfahrtgesetz –  
LFG BGBl 1957/253 idGF<sup>12</sup>.

Schiffahrtsgesetz –  
SchFG BGBl I 1997/62 idGF<sup>13</sup>.

Verbraucherbehördenkooperationsgesetz –  
VBKG BGBl I 2006/148 idGF<sup>14</sup>.

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

Seit dem 27. Juli 2006<sup>15</sup> 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 2010<sup>16</sup> wurde die Schienen-Control neben der Schienen-Control Kommission als eine der nationalen Stellen zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Bahnverkehr benannt. Mehr Informationen dazu enthalten die Berichte der vergangenen Jahre und die Website der Schienen-Control<sup>17</sup>.

Am 28. Mai 2015<sup>18</sup> löste die apf die bisherige Schlichtungsstelle für den Bahnbereich ab. Die im Verkehrsministerium angesiedelte Schlichtungsstelle zur Behandlung von Beschwerden die Fluggastrechte betreffend wurde in die apf eingegliedert. Dazu kamen bei der apf noch die neu geschaffenen Schlichtungsstellen für die Bereiche Kraftfahr-  
linien (Busverkehr) und Schifffahrt.

Die apf ist ein Service des Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK) und wurde als Abteilung bei der Schienen-Control eingerichtet. Die zentrale Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr ermöglicht, dass die Ressourcen effizient genutzt und Synergien erzielt werden können.

<sup>8</sup> Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG BGBl I 2015/105 idGF.

<sup>9</sup> Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte BGBl I 2015/61 idGF.

<sup>10</sup> Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idGF.

<sup>11</sup> Kraftfahrlineiengesetz – KfIG BGBl I 1999/203 idGF.

<sup>12</sup> Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idGF.

<sup>13</sup> Schiffahrtsgesetz – SchFG BGBl I 1997/62 idGF.

<sup>14</sup> Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idGF.

<sup>15</sup> EisbG 1957 BGBl 1957/60 idF BGBl I 2006/125.

<sup>16</sup> Bundesgesetz zur VO (EG) 1371/2007 BGBl I 2010/25

(Außerkräfttreten am 30.6.2013).

<sup>17</sup> [www.schienecontrol.gv.at](http://www.schienecontrol.gv.at).

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



## Notifizierte Stelle bei der EU zur alternativen Streitbeilegung

Stellen zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stellen) befassen sich mit der außergerichtlichen Beilegung der Streitigkeiten von Verbraucherinnen und Verbrauchern mit Unternehmen.

2012 wurde die Schlichtungsstelle der Schienen-Control für den Bahnbereich bei der EU offiziell notifiziert und ist seither Teil der europaweiten außergerichtlichen Streitbeilegung.

Mit 9. Jänner 2016 wurde die apf notifizierte AS-Stelle gemäß AStG<sup>19</sup>, der nationalen Umsetzung der ADR-Richtlinie<sup>20</sup>. Sie ist damit eine von acht AS-Stellen, die in Österreich im Sinne des AStG tätig sind.

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

Die apf erfüllt damit die Anforderungen an AS-Stellen in puncto Unabhängigkeit (Berufung als Schlichter), Unparteilichkeit (keine Weisungen einer Partei), Fachwissen, Transparenz (öffentlich zugängliche Informationen), Effektivität (maximale Verfahrensdauer bei nicht komplexen Verfahren von 90 Tagen), Fairness (Äußerungsrecht und Vertretungsmöglichkeit der Parteien), Rechtmäßigkeit und Handlungsfreiheit. Sie ist in Aufbau, Finanzierung, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung unabhängig von den durch Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen.

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

Die apf erstellt jährlich einen Tätigkeitsbericht und übermittelt diesen dem BMK<sup>21</sup>. Das BMK wiederum legt den Bericht dem Nationalrat vor.

INFO:

### Die apf erfüllt als Stelle zur alternativen Streitbeilegung folgende Anforderungen

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

## Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

### Organisation der apf

Die apf ist als Abteilung ohne eigene Rechtspersönlichkeit bei der Schienen-Control eingerichtet. 2022 bearbeitete die Leiterin der apf mit bis zu zehn Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Voll- oder Teilzeit (sieben Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Vollzeitäquivalenten) die Anliegen der Antragstellenden.

### Finanzierung der apf

Die apf finanziert sich anteilig durch Beiträge der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen sowie durch den Bund. Die Schlichtungsverfahren sind für Unternehmen kostenpflichtig; diese Kosten liegen derzeit gemäß PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015<sup>22</sup> bei 78 Euro pro Verfahren. Die Beiträge sollen 40 Prozent der Kosten der apf abdecken<sup>23</sup>. Die verbleibenden 60 Prozent werden aus dem Bundesbudget durch das BMK bereitgestellt. Die apf schreibt die jährlichen Beiträge für die tatsächlich abgewickelten Schlichtungsverfahren im darauffolgenden Jahr mit Bescheid vor. Die Entwicklung des entstandenen Aufwands und die festgesetzten Beiträge der Unternehmen sind in den ersten drei Geschäftsjahren jährlich und danach alle drei Jahre zu evaluieren.

*„Einige Unternehmen  
antworten nicht auf Beschwerden,  
genau dafür setzt sich  
die APF ein.“*

## Aufgaben der apf

Aufgabe der apf ist es, Fahr- und Fluggästen zu ihrem Recht zu verhelfen, ohne dass sich diese an ein Gericht wenden müssen. Die apf sieht sich als unabhängige Vermittlerin zwischen den Unternehmen und ihren Passagieren.

Passagiere bzw. Kundinnen und Kunden von Bahnunternehmen, Bahnhofsbetreibern, Verkehrsverbänden, Luftfahrt-, Schifffahrts- und Kraftomnibusunternehmen (eingeschränkt auch: Betreiber von Busbahnhöfen, Häfen und Terminals sowie Zivilflugplatzhalter, also z. B. Flughafenbetreiber) können bei der apf Schlichtungsanträge einbringen, sofern sie vorher versucht haben, das Problem gemeinsam mit dem betroffenen Unternehmen zu lösen.

Die genauen Zuständigkeiten beschreibt das Kapitel „Schlichtungsverfahren“ auf Seite 30.

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

<sup>19</sup> Gemäß § 4 Abs 1 IVm § 25 AStG.

<sup>20</sup> RL 2013/11/EU ABl L 2013/165, 63.

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

<sup>22</sup> PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015 BGBl II 2015/150.

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

<sup>24</sup> Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz - EKHG BGBl 1959/48 idgF.

FACTS:

### Wichtige Rechtsgrundlagen für Passagiere

VO (EG) 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl L 2007/315 (Bahn-Fahrgastrechteverordnung). Mit Wirkung vom 7. Juni 2023 aufgehoben.

VO (EU) 782/2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl L 2021/172 (Bahn-Fahrgastrechteverordnung). Gültig ab dem 7. Juni 2023.

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 BGBl I 2013/40 idgF.

Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz – EKHG BGBl 1959/48 idgF<sup>24</sup>.

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

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

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

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



## Zuständigkeiten der apf

### Bahnverkehr

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

FACTS:

#### Wo die apf im Bahnverkehr hilft

Probleme im Zusammenhang mit Buchungen.

Verspätungen und Zugausfälle.

Strafzahlungen.

Erstattung von Tickets.

Information der Fahrgäste über ihre Rechte.

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

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

Beschädigtes oder verlorenes Gepäck.

Probleme mit der Tarifgestaltung oder den AGB (allgemeinen Geschäftsbedingungen).

Beschwerden über Personal.

Mangelnde Qualität des Essens, des Wagenmaterials oder sonstiger Leistungen.

Probleme bezüglich mangelhafter Informationen.

Rechte von Menschen mit Behinderung.

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

### Bus-, Schiffs- und Flugverkehr

Im Bus-, Schiffs- und Flugbereich ist die apf im Rahmen der jeweiligen EU-Verordnungen tätig und verfügt im Vergleich zum Bahnbereich über eingeschränktere Kompetenzen.

Ebenso setzt sich die apf als Schlichtungsstelle für die Rechte von Menschen mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität ein.

FACTS:

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

Große Verspätungen, Ausfälle oder Annullierungen, Nichtbeförderung, Höherstufung und Herabstufung.

Entschädigungen, Erstattungen.

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

Beschwerden an Unternehmen über Hilfeleistungen in einem Flughafen/Busbahnhof/Hafen-terminal und eines Luftfahrt-/Bus-/Schiffunternehmens.

## Zuständige Behörde für Verbraucherbehördenkooperation

Die apf wurde durch eine Novelle des VBKG<sup>25</sup> als zuständige Behörde für die Zusammenarbeit beim Verbraucherschutz im Bus-, Schiffs- und Flugverkehr benannt. Im Rahmen dieses Gesetzes<sup>26</sup> können die für Verbraucherschutzgesetzte zuständigen nationalen Behörden Amtshilfersuchen an die entsprechenden Behörden im Ausland richten. Diese können in weiterer Folge gegen Unternehmen vorgehen, wenn es zu grenzüberschreitenden Verletzungen von Verbraucherschutzregelungen kommt. Die Ermittlungsbefugnisse reichen von der Einsichtnahme in Unterlagen und Ersuchen um Auskünfte über das Betreten oder Besichtigen von Räumen des Unternehmens bis hin zu Unterlassungsklagen.

*„Nach fünf Monaten erfolglosen Kontaktversuchen war der Fall nach der Intervention der apf nach zwei Tagen erledigt.“*



Seit 17. Jänner 2020 kommt die neue Verbraucherbehördenkooperationsverordnung (VBKVO)<sup>27</sup> zur Anwendung. Die notwendige nationale Umsetzung durch die Novelle des Verbraucherbehördenkooperationsgesetzes<sup>28</sup> trat am 26. März 2021 in Kraft. Damit wurden die Befugnisse (z. B. Rückverfolgung von Daten- und Finanzströmen, Testeinkäufe oder Zusagen zur Einstellung des Verstoßes) und der Anwendungsbereich (PRM-Fluggastrechteverordnung und Bahn-Fahrgastrechteverordnung) erweitert.

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

## Keine Zuständigkeit für innerstädtische Verkehrsunternehmen

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

## Strafbestimmungen in den vier Verkehrsbereichen

Grundsätzlich versucht die apf im Rahmen von Schlichtungsverfahren, zwischen Passagieren und Unternehmen zu vermitteln. Kann im Rahmen des Schlichtungsverfahrens keine Lösung gefunden werden, die den Verstoß gegen eine Fahr- bzw. Fluggastrechteverordnung beseitigt, bringt die apf im Rahmen ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle eine Anzeige bei der zuständigen Verwaltungsstrafbehörde ein. Gleiches gilt, wenn das Unternehmen nicht am Schlichtungsverfahren mitwirkt, obwohl es dazu verpflichtet ist.

<sup>25</sup> Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idF BGBl I 2015/61.

<sup>26</sup> Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idGF VO (EU) 2017/2394 ABI L 2017/345, 1.

<sup>28</sup> Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idF BGBl I 2021/57.

## **Bei diesen Verstößen sind Strafen durch die Bezirksverwaltungsbehörden vorgesehen**

- Im Bahnverkehr gemäß § 232 EisebG, wenn die Bahnunternehmen und Verkehrsverbände keine Beförderungs- oder Entschädigungsbedingungen in die Tarife aufnehmen, die Pflicht zur Bekanntgabe der Beförderungsbedingungen nicht erfüllen, die für den Entschädigungsanspruch notwendigen Daten nicht zur Verfügung stellen, den Bescheiden der Schienen-Control Kommission zuwiderhandeln, ihrer Mitwirkungs- und Auskunftspflicht in Schlichtungsverfahren nicht nachkommen oder gegen die Bahn-Fahrgastrechteverordnung bzw. das EisebBFG verstoßen.
- Im Busverkehr gemäß § 47 KfzG, wenn Reisevermittler, Reiseveranstalter, Fahrscheinverkäufer oder Busbahnhofsbetreiber gegen Bestimmungen der Bus-Fahrgastrechteverordnung verstoßen oder entgegen den Verpflichtungen gemäß § 32b Abs 1 an einem Verfahren nicht mitwirken, Auskünfte nicht erteilen oder Unterlagen nicht vorlegen.
- Im Schiffsverkehr gemäß § 72 SchFG, wenn Hafen- oder Fahrgastanlagenbetreiber Verpflichtungen gemäß der Schiff-Fahrgastrechteverordnung nicht erfüllen oder entgegen den Verpflichtungen gemäß § 71a Abs 3 an einem Verfahren nicht mitwirken, Auskünfte nicht erteilen oder Unterlagen nicht vorlegen.
- Im Schiffsverkehr gemäß § 88 Abs 2 SchFG, wenn Konzessionsinhaber, Beförderer, Fahrscheinverkäufer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter Verpflichtungen gemäß der Schiff-Fahrgastrechteverordnung nicht erfüllen oder als Konzessionsinhaber entgegen den Verpflichtungen gemäß § 87a Abs 3 an einem Verfahren nicht mitwirken, Auskünfte nicht erteilen oder Unterlagen nicht vorlegen.
- Im Flugverkehr gemäß § 169 LFG, wenn Luftverkehrsunternehmen bzw. Zivilflugplatzhalter der Fluggastrechteverordnung bzw. der PRM-Fluggastrechteverordnung zuwiderhandeln oder zuwiderzuhandeln versuchen bzw. am Schlichtungsverfahren der apf gemäß § 139a Abs 1 und 2 nicht mitwirken, Auskünfte nicht erteilen oder Unterlagen nicht vorlegen.

## **Maximale Strafhöhe**

- Im Bahnverkehr bis zu 7.000 Euro bzw. 10.000 Euro im Wiederholungsfall.
- Im Busverkehr zwischen 726 Euro und 7.267 Euro.
- Im Schiffsverkehr zwischen 72 Euro und 3.633 Euro.
- Im Flugverkehr bis zu 22.000 Euro.

Im Schiffsverkehr droht bei Verstößen darüber hinaus der Widerruf der Konzession, wenn der Konzessionsinhaber trotz zweier Mahnungen seitens der Behörde, zwischen und nach denen ein Zeitraum von wenigstens vier Wochen liegen muss, entgegen seinen Verpflichtungen an einem Verfahren nicht mitwirkt, Auskünfte nicht erteilt oder Unterlagen nicht vorlegt.<sup>29</sup>

## **Parteistellung in den Verwaltungsstrafverfahren im Bereich Flug**

Mit 1. August 2021 trat eine Novelle des LFG<sup>30</sup> in Kraft, wodurch 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 gegen die Verpflichtung zur Mitwirkung und zur Erteilung aller für die Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte sowie zur Vorlage der erforderlichen Unterlagen.

Bei Verfahren bezüglich Verstößen gegen die Fluggastrechteverordnung und die PRM-Fluggastrechteverordnung sehen die Verwaltungsgerichte das Bestehen der Parteistellung derzeit kritisch.

Die apf, als zuständige Abteilung der Schienen-Control, ist sohin 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 sowie dabei die Einhaltung der Bestimmungen gemäß § 139a Abs 1 bis Abs 3 LFG geltend machen.

<sup>29</sup> Gemäß § 85 Abs 2 und § 87a Abs 3 SchFG.

<sup>30</sup> Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idF BGBl I 2021/151.

## Kompetenzen der Regulierungsbehörde im Bereich Fahrgastrechte Bahn

---

FACTS:

### Kompetenzen der Schienen-Control

---

#### Vorlage der gesamten

#### Beförderungsbedingungen

Bahnunternehmen und Verkehrsverbünde müssen alle Beförderungsbedingungen bei der erstmaligen Veröffentlichung sowie bei Änderungen an die Schienen-Control übermitteln. Die Schienen-Control Kommission kann die Beförderungsbedingungen auf ihre Gesetzmäßigkeit überprüfen und bei Verstößen für unwirksam erklären.

---

#### Untersagung

#### rechtswidriger Beförderungsbedingungen

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

---

#### Verbindliche Entscheidung

#### über Entschädigungen bei Verspätungen

Bei fehlender Einigung zwischen Fahrgästen und Unternehmen die Fahrpreisentschädigungen betreffend kann die Schienen-Control Kommission im Fall von Zugverspätungen und Zugausfällen den Lösungsvorschlag der apf aus dem Schlichtungsverfahren für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen.

---

## Verbindlicherklärung von apf-Empfehlungen im Bahnverkehr

---

Im Bahnbereich kann die Schienen-Control Kommission bei Schlichtungsanträgen von Fahrgästen, bei denen es um eine fehlende oder unzureichende Fahrpreisentschädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen geht, den Lösungsvorschlag der apf für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen<sup>31</sup>. Diese Regelung kommt in Fällen zum Tragen, in denen keine Einigung mit dem Bahnunternehmen zustande kommt. Die Schienen-Control Kommission hat diese Kompetenz bei den anderen drei Verkehrsträgern nicht. Auch im Bahnverkehr gilt sie nur bei der Fahrpreisentschädigung im Fall von Zugverspätungen und Zugausfällen, nicht jedoch für andere Ansprüche.

### Bekanntgabe und Überprüfung der Beförderungsbedingungen im Bahnverkehr

---

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

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

Die Schienen-Control Kommission kann die Verwendung rechtswidriger Beförderungsbedingungen nicht nur untersagen, sondern dem jeweiligen Unternehmen auch konkret eine Änderung der Bedingungen auftragen, damit diese dem Gesetz entsprechen (siehe „Verfahren der Schienen-Control Kommission“ auf Seite 102).

---

<sup>31</sup> Gemäß § 78a Abs 5 EisbG.



# Schlichtungsverfahren

## Schlichtungsverfahren bei der apf

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastreue (apf) ist als gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für die vier Verkehrsträger Bahn, Bus, Schiff und Flug tätig.

Im Zuge der Schlichtung klärt sie Beschwerden von Passagieren mittels außergerichtlicher Streitbeilegung. Sie unterstützt Fahrgäste bzw. Fluggäste und vermittelt im Streitfall zwischen ihnen und den Unternehmen, damit sie zu ihrem Recht kommen.

In ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle prüft die apf im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugbereich die Einhaltung der in den EU-Verordnungen (EU, Europäische Union) verankerten Passagierrechte.

Die apf ersetzt ausdrücklich nicht das Beschwerdemanagement des jeweiligen Unternehmens. Bevor sie aktiv wird, müssen die Passagiere selbst eine Einigung mit dem Unternehmen anstreben. Wenn das Ergebnis für die betroffenen Fahr- und Fluggäste nicht zufriedenstellend ist, kann die apf die Fälle im Rahmen ihrer Zuständigkeit übernehmen. Als Maßstab für Schlichtungsverfahren gelten durchschnittlich verständige, informierte und redliche Kundinnen und Kunden.

*„Ich war überrascht wie schnell die Angelegenheit zu meiner Zufriedenheit erledigt wurde. Schon die Beratung war äußerst kompetent und freundlich.“*



## Zuständigkeiten bei den unterschiedlichen Verkehrsträgern

### Bahn

- Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbünde (in Zusammenhang mit Eisenbahnverkehrsleistungen).
- Beförderung auf Haupt- und Nebenbahnen.
- Ticketkauf bei einem in Österreich niedergelassenen oder tätigen Unternehmen oder im Einzelfall Bezug zu Österreich (z. B. Problem trat in Österreich auf).

### Bus

- Alle linienmäßigen Beförderungen mit Abfahrt oder Ankunft in Österreich.
- Alle linienmäßigen Beförderungen, die von österreichischen Unternehmen durchgeführt werden (Einzelfallprüfung).
- Teilweise auch Reisebusverkehr, sogenannte Gelegenheitsverkehrsdienste, allerdings sehr eingeschränkt.
- Der Vollanwendungsbereich der Verordnung umfasst nur Linienverkehre mit einer Streckenlänge von mehr als 250 Kilometern (Streckenlänge der gesamten Linie, nicht der einzelnen Fahrt).

### Schiff

- Alle linienmäßigen Beförderungen mit Ein- oder Ausschiffungshafen in Österreich.
- Alle linienmäßigen Beförderungen, die von österreichischen Unternehmen durchgeführt werden (Einzelfallprüfung).
- Aus Drittstaaten kommend nur, wenn der Verkehrsdienst von einem Unternehmen mit Sitz in der EU erbracht wird.
- Kreuzfahrten mit Einschiffungshafen in Österreich (hier gelten jedoch nicht alle Bestimmungen der Verordnung, z. B. gibt es weder Verspätungsschädigungen noch alternative Beförderung).
- Weitere Einschränkungen des Geltungsbereichs ergeben sich u. a. durch die Mindestgröße des Schiffs bzw. die faktische Mindestbesatzung von mehr als drei Personen.

### Flug

- Flüge mit Start in Österreich.
- Flüge mit Start in einem Drittstaat und Landung in Österreich, die von einer Fluglinie mit Hauptniederlassung in einem EU-Mitgliedstaat durchgeführt werden.
- Flüge mit Start in einem EU-Mitgliedstaat und Landung in Österreich.
- Flüge, die von Fluglinien mit Hauptniederlassung in Österreich durchgeführt werden.

## Wer kann einen Schlichtungsantrag an die apf ?? stellen?

### Bahn

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

### Bus

Fahrgäste von Busunternehmen sowie Nutzerinnen und Nutzer von Busbahnhöfen.

### Schiff

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

### Flug

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

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



## Zu welchen Sachverhalten kann man einen Schlichtungsantrag stellen?

### Bahn, Bus, Schiff, Flug

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

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

### Bahn

- Fahrpreiserstattungen oder Stornierungen aus persönlichen Gründen.
- Probleme mit Bahnmitarbeiterinnen und Bahnmitarbeitern.
- Mangelnde Qualität des Essens, des Wagenmaterials oder Nichterbringung sonstiger Leistungen.
- Beschädigtes oder verlorenes Gepäck.
- Umgang mit Beschwerden an / von Unternehmen.
- Probleme bei der Ticketbuchung.
- Strafen beim Fahren ohne oder ohne gültiges Ticket.
- ... und bei zahlreichen weiteren Bahn-Themen.

### Flug

- Nichtbeförderung.
- Herabstufung in eine niedrigere Klasse.
- Höherstufung.

FACTS:

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

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

Kontaktaten von Unternehmen und Muster-schreiben zur Einbringung der Forderung an Fluglinien: [www.passagier.at](http://www.passagier.at)

## Ablehnungsgründe für Schlichtungsanträge

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

### Bahn, Bus, Schiff, Flug

- Schlichtungsanträge, die der apf später als zwei Jahre nach dem Zeitpunkt der Einreichung der Beschwerde beim Unternehmen vorgelegt werden.
- Schlichtungsanträge über Forderungen, behauptete Verstöße oder behauptete rechtswidrige Regelungen, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig oder rechtskräftig entschieden bzw. rechtskräftig verglichen sind.
- Schlichtungsanträge zu Beschwerden, die bereits einmal Gegenstand eines Schlichtungs- oder Durchsetzungsverfahrens waren.
- Schlichtungsanträge zu Beschwerden, für die eine andere Schlichtungsstelle/Stelle zur alternativen Streitbeilegung oder nationale Durchsetzungsstelle gemäß Art 30 Abs 1 oder Art 31 Abs 1 der Bahn-Fahrgastreueverordnungen<sup>2</sup> oder gemäß Art 28 Abs 1 der Bus-Fahrgastreueverordnung<sup>3</sup> oder gemäß Art 25 Abs 1 der Schiff-Fahrgastreueverordnung<sup>4</sup> oder gemäß Art 16 Abs 1 der Fluggastreueverordnung<sup>5</sup> bzw. gemäß Art 14 Abs 1 der PRM-Fluggastreueverordnung<sup>6</sup> zuständig ist.



- Schlichtungsanträge über Streitigkeiten, die mutwillig oder schikanös sind.
- Schlichtungsanträge, deren Behandlung den effektiven Betrieb der apf ernsthaft beeinträchtigen könnte, etwa weil umfangreiche Beweisaufnahmen erforderlich sind oder es sich um übermäßig komplexe Rechtsfragen handelt.

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

## Bahn

- Schlichtungsanträge, die nicht die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betreffen.
- Schlichtungsanträge, wenn das Ticket nicht bei einem in Österreich niedergelassenen oder tätigen Unternehmen gekauft worden ist bzw. auch kein sonstiger Bezug zu Österreich vorliegt.
- Schlichtungsanträge zu Beschwerden, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden<sup>7</sup>.
- Schlichtungsanträge gemäß § 78a Abs 1 EisbG<sup>8</sup>, deren Streitwert weniger als zehn Euro beträgt, wenn der Streitgegenstand keine über den Einzelfall hinausgehende grundsätzliche Bedeutung hat.

## Bus

- Schlichtungsanträge, die nicht die Beförderung von Fahrgästen, den Verlust oder die Beschädigung von Reisegepäck bei Unfällen oder die Entschädigung für beschädigte oder verlorene Rollstühle und andere Mobilitätshilfen betreffen.
- Schlichtungsanträge, wenn weder Ankunfts- noch Abfahrtsort oder Hauptniederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegt.
- Schlichtungsanträge zu Beschwerden, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden oder bei denen die dreimonatige Frist für die endgültige Beantwortung durch das Unternehmen nicht abgewartet wurde.
- Schlichtungsanträge, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fahrgästen gemäß der Bus-Fahrgastrechteverordnung als Grundlage haben.

## Schiff

- Schlichtungsanträge, die nicht die Beförderung von Fahrgästen bzw. die Entschädigung für beschädigte oder verlorene Mobilitätshilfen oder sonstige spezielle Ausrüstungen betreffen.
- Schlichtungsanträge, wenn weder Ankunfts- noch Abfahrtsort oder Hauptniederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegt.
- Schlichtungsanträge zu Beschwerden, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden oder bei denen die zweimonatige Frist für die endgültige Beantwortung durch das Unternehmen nicht abgewartet wurde.
- Schlichtungsanträge, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fahrgästen gemäß der Schiff-Fahrgastrechteverordnung als Grundlage haben.

## Flug

- Schlichtungsanträge, die nicht die Beförderung von Fluggästen bzw. die Entschädigung für verloren gegangene oder beschädigte Rollstühle, sonstige Mobilitätshilfen und Hilfsgeräte betreffen.
- Schlichtungsanträge, wenn weder Ankunfts- noch Abflugort oder Hauptniederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegt.
- Schlichtungsanträge zu Beschwerden, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden oder bei denen die sechswöchige Frist für die Beantwortung durch das Unternehmen nicht abgewartet wurde.
- Schlichtungsanträge, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fluggästen gemäß der Fluggastrechteverordnung oder PRM-Fluggastrechteverordnung als Grundlage haben.

<sup>2</sup> VO (EG) 1371/2007 ABI L 2007/315, 14 oder VO (EU) 2021/782 ABI L 2021/172, 1.

<sup>3</sup> VO (EU) 181/2011 ABI L 2011/55, 1.

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

<sup>5</sup> VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1.

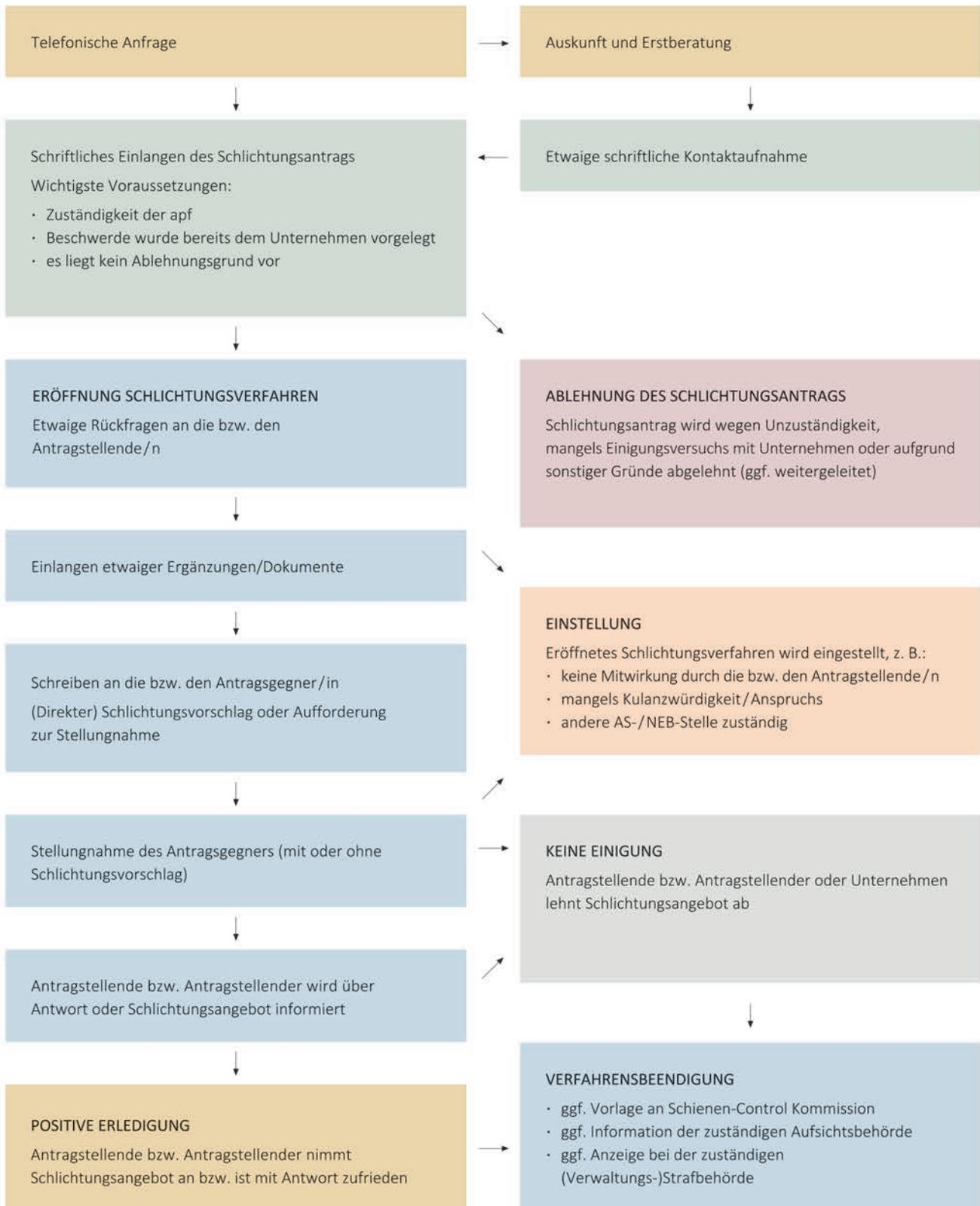
<sup>6</sup> VO (EG) 1107/2006 ABI L 2006/204, 1.

<sup>7</sup> Im Bahnverkehr nur bei Beschwerden gemäß § 78a Abs 1 EisbG.

<sup>8</sup> Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idgF.

## Ablauf eines Schlichtungsverfahrens

### Überblick über die Vorgehensweise



## Einbringen des Schlichtungsantrags

---

Die apf benötigt alle Informationen und Unterlagen schriftlich. Passagiere können diese per Online-Schlichtungsantrag auf der Website [www.passagier.at](http://www.passagier.at) übermitteln.

Sollte diese Vorgehensweise für Passagiere nicht möglich sein, kann die Zusendung per Post erfolgen. In diesem Fall hat der Schlichtungsantrag zumindest die nachstehenden Angaben zu enthalten.

- Persönliche Daten der Antragstellerin bzw. des Antragstellers und ggf. der bzw. des Betroffenen, also Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse.
- Betroffenes Unternehmen.
- Eine vollständige schriftliche Darstellung des Sachverhalts bzw. Angabe der relevanten Reisedetails inklusive aller Dokumente in Kopie, die für die Beurteilung des Falles notwendig sind (z. B. Fahrkarte bzw. Flugschein, Buchungsbestätigung oder Boarding-Pass, Ermäßigungskarte, Strafzahlung, Inkassobrief, Rechnungen von Taxi oder Hotel usw.).
- Die Beschwerde, die bereits an das Unternehmen gerichtet wurde.
- Die Antwort des Unternehmens mit kompletter Korrespondenz.
- Die aktuelle Forderung gegenüber dem Unternehmen und Information über bereits erhaltene Vergütungen.
- Die Zustimmung zur Verfahrensrichtlinie der apf.

Sobald die apf den schriftlichen Schlichtungsantrag erhalten hat, prüft eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter, ob der Fall in den Kompetenzbereich der Agentur fällt und ein Schlichtungsverfahren durchgeführt wird. Die Antragstellenden bekommen eine Bestätigung über den Eingang des Schlichtungsantrags.

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

Wird ein Schlichtungsverfahren eröffnet, fordert die Schlichtungsstelle das involvierte Unternehmen zu einer schriftlichen Stellungnahme und ggf. zu einem Schlichtungsvorschlag auf oder unterbreitet selbst einen solchen.

INFO:

---

### Die apf bietet online Musterbriefe an

---

für Schlichtungsanträge zu Flugverspätung, Flugannullierung, Flugüberbuchung / Nichtbeförderung und Downgrade / Herabstufung auf Deutsch und Englisch: [www.apf.gv.at/de/musterbriefe-entschaedigung-fluglinie.html](http://www.apf.gv.at/de/musterbriefe-entschaedigung-fluglinie.html).

---

## Verzugszinsen und Gebühren der Unternehmen

---

Die apf ersucht die Unternehmen, für die Dauer des Schlichtungsverfahrens keine Verzugszinsen bzw. Mahn- oder Inkassogebühren zu verlangen. Dies ist beispielsweise im Bahnbereich bei Inkasso- oder Zahlungsaufforderungen des Unternehmens im Zusammenhang mit Strafzahlungen mangels gültigen Tickets relevant.

Die apf empfiehlt Fahrgästen zudem, das Inkassounternehmen selbst über das Schlichtungsverfahren zu informieren.



## Mitwirkungspflicht im Schlichtungsverfahren

Die Unternehmen und Antragstellenden sind verpflichtet, am Schlichtungsverfahren mitzuwirken und der apf alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie entsprechende Unterlagen vorzulegen. Die mangelhafte Befolgung der Mitwirkungs- und Auskunftspflicht von Unternehmen kann mit einer Geldstrafe durch die zuständige Bezirksverwaltungsbehörde geahndet werden. Antworten Antragstellerinnen bzw. Antragsteller trotz Nachfrage nicht, ist vereinbart, dass der Schlichtungsantrag als zurückgezogen gilt. Auf diese Rechtsfolge werden Antragstellende bei der Urgenz hingewiesen.

Falsche und/oder unvollständige Angaben der Antragstellerinnen bzw. Antragsteller können als schikanöse Verfahrensführung gewertet werden und die Einstellung eines Schlichtungsverfahrens bewirken. Wenn es zweckmäßig erscheint, kann die apf einen oder alle Beteiligten zu einer freiwilligen mündlichen Verhandlung in die Geschäftsräume der apf einladen.

*„Das ist das zweite Mal, dass APF mir rasch und unbürokratisch in einer schwierigen Situation zum erwünschten Ergebnis verholfen hat.“*

In vielen Fällen findet die apf bei den Schlichtungsverfahren sehr rasch eine Lösung. Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller Verkehrsbereiche belief sich im Jahr 2022 auf knapp ein Monat. Mehr Zeit für die Prüfung und Durchführung nehmen im Flugbereich vor allem Verfahren in Anspruch, in denen Fluglinien bestimmte Nachweise vorlegen müssen, z. B. wenn außergewöhnliche Umstände als Entlastungsgrund geltend gemacht werden. Eine Auswirkung auf die Verfahrensdauer hatte im Flugbereich zudem die seit 2020 vorherrschende COVID-19-Krise und die dadurch entstandene Vielzahl an komplexeren Sachverhalten. Jedenfalls strebt die apf eine einvernehmliche Lösung innerhalb von sechs Wochen an, was in zahlreichen Fällen in der Regel gelingt. Laut AStG<sup>9</sup> 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).<sup>10</sup>

Unter [www.passagier.at](http://www.passagier.at) können die genauen Verfahrensabläufe (beim jeweiligen Verkehrsbereich im Menüpunkt „FAQ Schlichtungsverfahren“) und die Verfahrensrichtlinie (unter „die apf“ im Menüpunkt „Rechtliche Grundlagen“) abgerufen werden.

## Eckpunkte des Schlichtungsverfahrens

### Kosten und Vertretung

Eine gerichtliche Durchsetzung auch bei geringen Streitwerten ist oft mit unverhältnismäßigem Aufwand und finanziellem Risiko für die betroffenen Passagiere verbunden. Die Höhe der Gerichtsgebühren, die für die vom Gericht erbrachten Leistungen zu zahlen sind, berechnet sich nach dem Streitwert. Dazu kommen je nach Prozessausgang möglicherweise noch Gebühren für Rechtsanwältinnen bzw. Rechtsanwälte, Sachverständige, Zeuginnen bzw. Zeugen oder Dolmetscherinnen und Dolmetscher.

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



ministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)<sup>11</sup> festgesetzt und beträgt seit dem Jahr 2015 78 Euro je Fall. Die Passagiere müssen nur allfällige Porto- und Kopierkosten, Honorare von selbst beauftragten Rechtsanwältinnen bzw. Rechtsanwälten oder Gutachterinnen bzw. Gutachtern tragen. Die apf ersetzt dabei keinen Zeitaufwand der Passagiere, der durch die Einbringung und Korrespondenz mit der apf erfolgt.

## Datenschutz

Die apf ist zur Einhaltung des Datenschutzes verpflichtet. Die Verwendung der personenbezogenen Daten erfolgt unter Beachtung aller datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Die apf nutzt die Daten ausschließlich zur Fallbearbeitung und zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens. Die zweckentsprechenden Daten werden in den gesetzlich geregelten Fällen an die zuständigen Behörden (z.B. Schienen-Control Kommission, BMK) bzw. bei Anzeigen wegen (verwaltungs-) strafrechtlicher Sachverhalte an die zuständigen Einrichtungen (z.B. Bezirksverwaltungsbehörde) übermittelt. Daten ohne Personenbezug werden im Rahmen von Publikationen, wie etwa dem jährlichen Jahresbericht<sup>12</sup>, verarbeitet. Die apf verwendet keine Daten zu anderen Zwecken, es sei denn, sie ist im Einzelfall zur Datenverwendung berechtigt. Passagiere werden mittels Verfahrensrichtlinie bzw. Datenschutzerklärung auf der Website über die Nutzung ihrer Daten, ihre diesbezüglichen Rechte und die Kontaktdaten 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 des Passagiers.

## Schlichterin bzw. Schlichter der apf

Die gemäß § 10 Abs 2 AStG als Schlichterin bzw. Schlichter bestellte Person ist auf der Website [www.passagier.at](http://www.passagier.at) namentlich angeführt. Sie muss alle Umstände, die geeignet sind, ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit zu beein-

trächtigen, die Interessenkonflikte mit einem Beteiligten entstehen lassen oder auch nur diesen Eindruck erwecken können, unverzüglich offenlegen. Im Falle der Befangenheit der Schlichterin bzw. des Schlichters wird die Behandlung der Beschwerde an die Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte übertragen.

## Schlichtungsergebnis

Die apf ist in ihrer Beweiswürdigung frei. Auf Basis des beidseitigen Vorbringens beurteilt die Schlichtungsstelle den Fall in rechtlicher (z.B. EisbG, EisbBFG, EKHG<sup>13</sup>, KfIG<sup>14</sup>, LFG<sup>15</sup>, KSchG<sup>16</sup>, SchFG<sup>17</sup>, Bahn-Fahrgastreueverordnung, Fluggastreueverordnung, PRM-Fluggastreueverordnung, Bus- Fahrgastreueverordnung, Schiff-Fahrgastreueverordnung) und tatsächlicher Hinsicht (z.B. Billigkeitserwägungen).

Die apf erarbeitet einen Lösungsvorschlag, der in den meisten Fällen von beiden Parteien angenommen wird und damit zur Beendigung des Streitfalls führt. Wenn beide Parteien den Lösungsvorschlag befürworten, stimmen sie damit einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zu. Lehnt eine der Parteien den Lösungsvorschlag der apf ab, entfaltet dieser keine bindende Wirkung. Wenn keine Einigung zustande kommt, wird das Verfahren eingestellt. Flug- und Fahrgäste können ihre Ansprüche unabhängig vom Schlichtungsvorschlag vor den zuständigen Gerichten geltend machen. Der Vorschlag der apf hat in einem solchen Fall nur Empfehlungscharakter.

<sup>9</sup> Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG BGBl I 2015/105 idGF.

<sup>10</sup> Berechnet als Median. Quelle: Bundesministerium für Justiz, <https://www.justiz.gv.at/home/justiz/daten-und-fakten/verfahrensdauer.1e7.de.html>.

<sup>11</sup> PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015 BGBl II 2015/150.

<sup>12</sup> Gemäß § 8 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastreue bzw. gemäß § 9 AStG.

<sup>13</sup> Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz – EKHG BGBl 1959/48 idGF.

<sup>14</sup> Kraftfahrlineingesetz – KfIG BGBl I 1999/203 idGF.

<sup>15</sup> Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idGF.

<sup>16</sup> Konsumentenschutzgesetz – KSchG BGBl 1979/140 idGF.

<sup>17</sup> Schifffahrtsgesetz – SchFG BGBl I 1997/62 idGF.

## (Aufsichts-)Behörden

Die Schienen-Control Kommission kann bei Schlichtungsanträgen von Fahrgästen im Bahnbereich, bei denen es um fehlende oder unzureichende Fahrpreiseschädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen geht und bei denen keine Einigung mit dem Bahnunternehmen erreicht wird, den Lösungsvorschlag der apf für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen.

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

Bei Schlichtungsanträgen im Schiffsbereich müssen das BMK und die zuständige Bezirksverwaltungsbehörde in Kenntnis gesetzt werden, wenn das betroffene Unternehmen seiner Verpflichtung zur Mitwirkung am Verfahren nicht nachkommt.

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

INFO:

---

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

---

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

---

### Postweg:

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



Die apf ist unter der Telefonnummer +43 1 5050707 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.







# Jahresbilanz der apf

In der Schlichtungsarbeit der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) war die COVID-19-Pandemie im Jahr 2022 kaum noch spürbar. Da die Reisetätigkeit insgesamt wieder zugenommen hat, haben sich die Schlichtungsanträge und Anfragen zu 2021 verdoppelt. Nur fünf Prozent aller Anträge und Anfragen betrafen Fälle in Verbindung mit der COVID-19-Pandemie.

Die Expertinnen und Experten aller vier Verkehrsbereiche setzten sich lösungsorientiert für die Reisenden ein. Sie erzielten wieder eine hohe Erfolgsquote und konnten bei mehr als drei Viertel der Schlichtungsfälle eine Einigung zwischen den Parteien erwirken.

## Kontakt zur Schlichtungsstelle

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

Die meisten Schlichtungsanträge werden über das auf der Website [www.passagier.at](http://www.passagier.at) verfügbare Online-Formular eingebracht. So kann die apf Schlichtungsanträge am schnellsten bearbeiten. Sollte die Eingabe eines Antrags auf diesem Weg nicht möglich sein, übermittelt die apf gern ein ausgedrucktes Formular, das per Post zurückgesendet werden kann.

INFO:

### Kontakt

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

Bahn: 710

Bus: 720

Schiff: 730

Flug: 740

## Informationen für Passagiere

Die apf informiert Reisende der Verkehrsträger Bahn, Bus, Schiff und Flug auch im Jahr 2022 kompetent und kostenlos über ihre Fahr- und Fluggastrechte. Die Schlichtungsstelle kommunizierte über verschiedene Kanäle mit den Passagieren, um Betroffenen individuelle Beratungen und Schlichtungen zu ermöglichen.

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



## Schlichtungsanträge und Anfragen

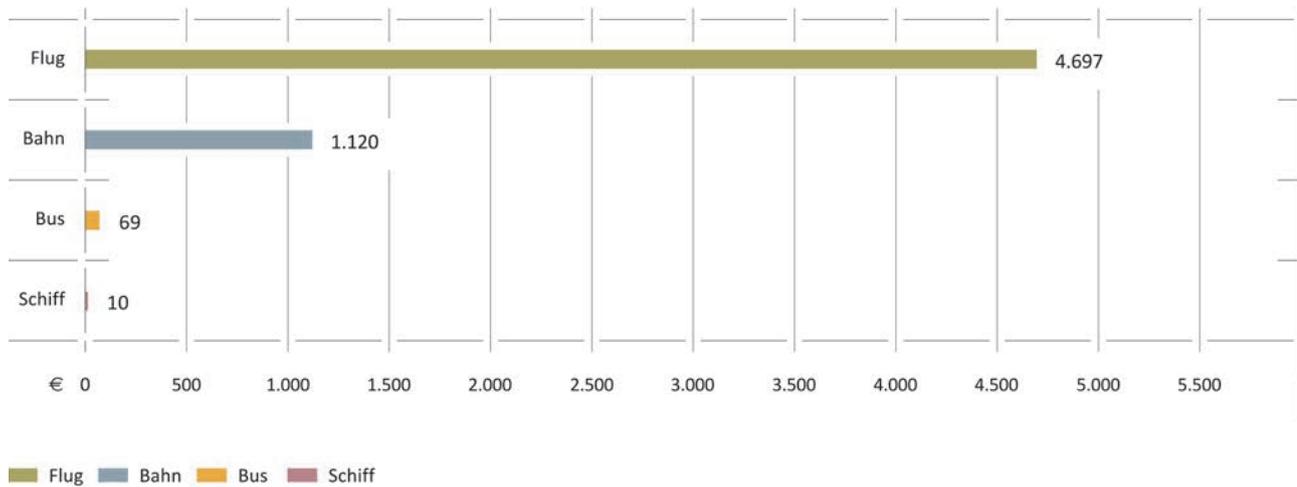


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2022. Quelle: apf.

Im Jahr 2022 gingen insgesamt 5.896 schriftliche Schlichtungsanträge und Anfragen bei der apf ein (2021: 2.896).

Dies bedeutet eine Verdoppelung der Fallzahlen zum Jahr 2021. Gut fünf Prozent (258) aller Anträge und Anfragen betrafen Reiseprobleme aufgrund der COVID-19-Pandemie.

Die Reaktionszeit zwischen Eintreffen eines schriftlichen Schlichtungsantrags und einer ersten inhaltlichen Beantwortung durch die apf betrug durchschnittlich einen Tag (2021: knapp eineinhalb Tage). Der apf gelang hier im Vergleich zum Vorjahr eine deutliche Verbesserung.

*„Wo andere Gebühren kassieren,  
wird hier nur geholfen.  
Vielen, vielen  
Dank!“*

## Schlichtungsverfahren

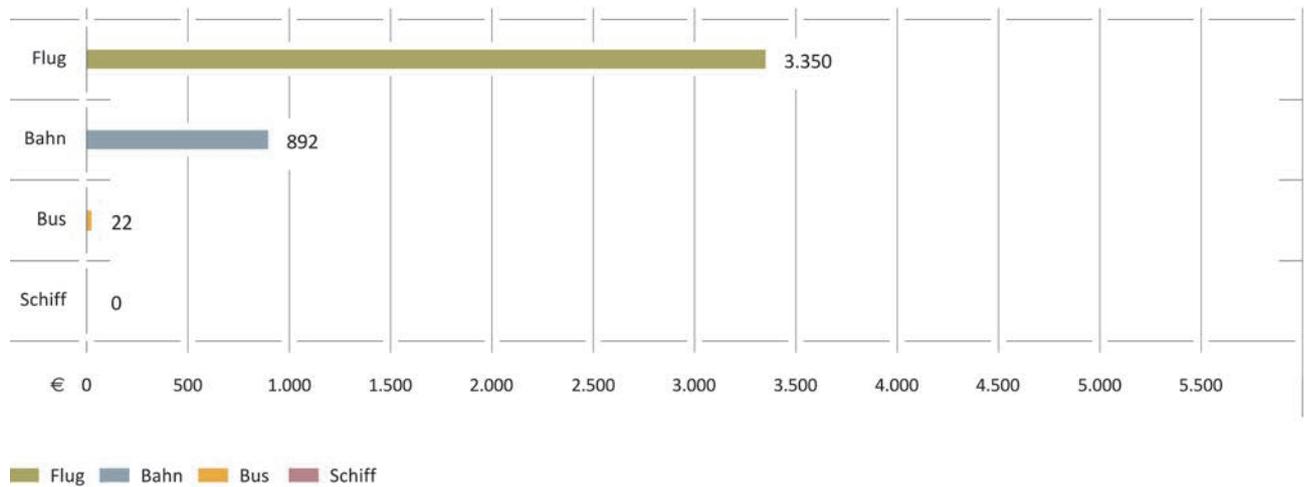


Abb. 2: Anzahl der eröffneten Verfahren 2022. Basis: Eröffnungsjahr 2022. Quelle: apf.

## Eröffnete Verfahren

Die apf eröffnete 2022 insgesamt 4.264 formelle Schlichtungsverfahren (2021: 1.944), dies bedeutet fast eine Verdoppelung zum Vorjahr.

Die überwiegende Mehrheit betraf den Flugverkehr mit 3.350 Verfahren, gefolgt vom Verkehrsträger Bahn mit 892 Verfahren. 22 Verfahren wurden im Bussektor eröffnet, im Schiffsbereich wurde 2022 kein Verfahren eröffnet.

## Abgeschlossene Verfahren

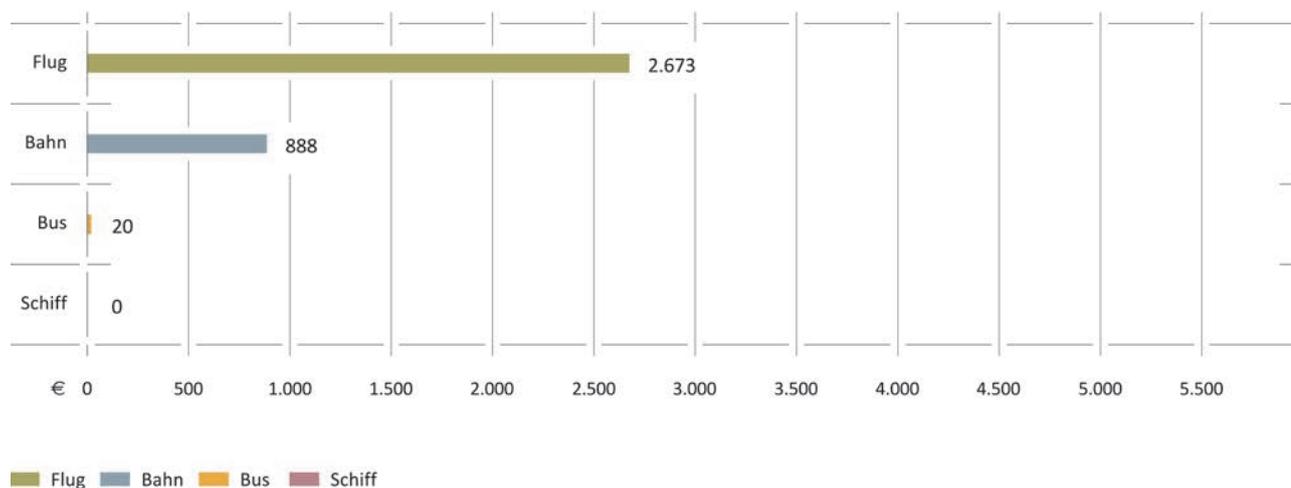


Abb. 3: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2022. Basis: Abschlussjahr 2022. Quelle: apf.

Insgesamt 3.581 abgeschlossene Schlichtungsverfahren verzeichnete die apf im Jahr 2022, im Jahr 2021 waren es 2.702 Verfahren.

Dies bedeutet einen Anstieg um rund 32 Prozent. Die Verfahren teilten sich wie folgt auf die Verkehrsträger auf: 2.673 im Flug-, 888 im Bahn-, 20 im Busbereich. 243 der insgesamt abgeschlossenen Verfahren hatten COVID-19 zum Thema, davon 196 im Flugbereich und 47 im Bahnbereich.

2022 schloss die apf mehr als drei Viertel der Schlichtungsverfahren (87 Prozent) mit einem positiven Ergebnis ab, eine starke Steigerung verglichen mit 77 Prozent im Jahr davor.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren bei der apf belief sich auf rund 31 Tage (2021: 87 Tage).

## Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

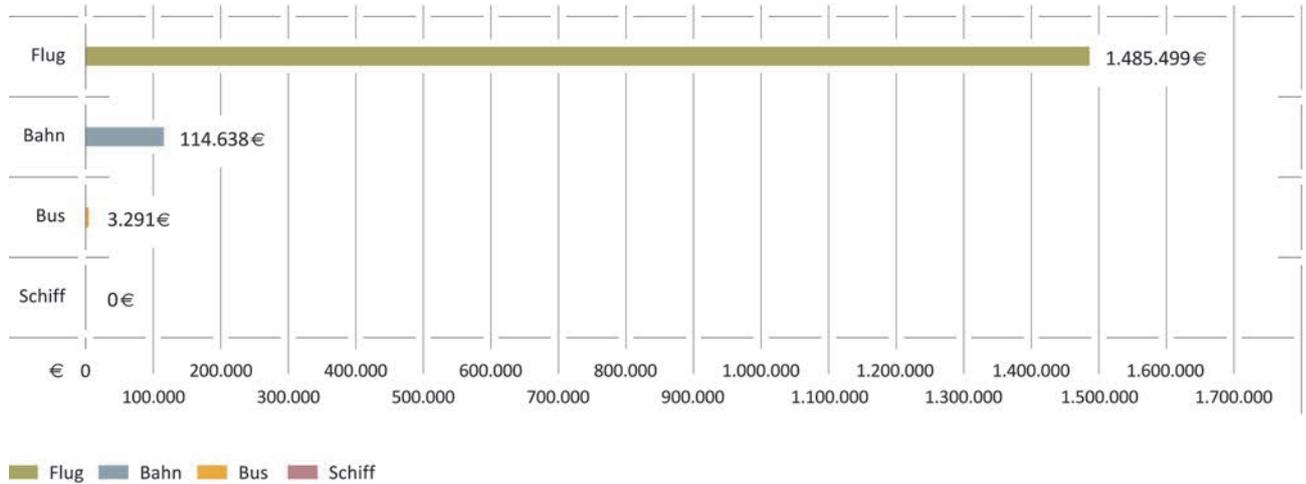


Abb. 4: Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen 2022. Basis: Abschlussjahr 2022. Quelle: apf.

Die apf vermittelt zwischen den Passagieren und den Unternehmen. Bei der Annahme eines monetären Lösungsvorschlages zwischen den beiden Verfahrensparteien zahlen die Unternehmen den vereinbarten Betrag (zurück) oder verzichten (teilweise oder zur Gänze) auf eine verhängte Strafe. 2022 erzielte die apf für die Antragstellenden einen Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen in der Höhe von 1.603.428 Euro (2021: 1.142.939 Euro). 115.463 Euro des erreichten Betrages entfielen auf pandemiebedingte Verfahren.

Der überwiegende Anteil des Gesamtbetrages entfällt mit 1.485.499 Euro auf den Flugbereich, im Bahnsektor wurden 114.638 Euro erreicht und beim Verkehrsträger Bus 3.291 Euro.



## Schlichtungstätigkeit für Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität

### Bahnverkehr

Im Bahnbereich führte die apf im Jahr 2022 fünf Verfahren zum Thema PRM<sup>1</sup> durch. Im Folgenden einige Details zu zwei Fällen:

#### Strafe – Bedienung des Automaten nicht möglich

In einem ersten Fall wandte sich eine Antragstellerin an die apf, da sie im Zug eine Strafe erhalten hatte. Die Antragstellerin wollte mit einem ÖBB-Nahverkehrszug reisen, konnte vor dem Zustieg jedoch kein Ticket lösen, da es am Abfahrtsbahnhof keinen Fahrscheinautomaten gab. Im Zug gab es einen Fahrscheinautomaten. Allerdings war es der an Krebs leidenden und körperlich geschwächten Reisenden nicht sofort möglich, ein Ticket zu kaufen. Bei einer Fahrscheinkontrolle lehnte es das Zugpersonal ab, der Reisenden ein Ticket zu verkaufen. Stattdessen erhielt sie eine Strafe. In der Folge gelang es der Antragstellerin selbst, mit den ÖBB Kontakt aufzunehmen und die Strafe deutlich zu reduzieren. Allerdings war sie mit der angebotenen Lösung nicht zufrieden, weshalb sie sich an die apf wandte.

Der apf war es schlussendlich möglich, eine Einigung über eine weitere Reduktion der Strafe zu erzielen, mit welcher die Antragstellerin einverstanden war und der Fall geschlossen werden konnte. Dies gelang mit Berufung auf die Beförderungsbedingungen des Bahnunternehmens (bestimmte Personengruppen dürfen im Zug beim Personal ein Ticket kaufen, wenn ihnen dies aufgrund von Einschränkungen nicht möglich ist) und mit der glaubhaften Darstellung der Unmöglichkeit des Ticketkaufs aufgrund der Erkrankung und der körperlichen Beeinträchtigung.

#### Probleme bei der Hilfeleistung

Der Antragsteller ist Rollstuhlfahrer und bedarf bei Bahnfahrten der Unterstützung durch das jeweilige Bahnunternehmen beim Ein- und Aussteigen aus den Zügen.

Der Antragsteller erlebte bei seinen Reisen mehrmals, dass es zu Problemen bei der Erfüllung der Hilfeleistung, etwa beim Aussteigen, kam. Der Betroffene brachte dem Bahnunternehmen die Vorfälle zur Kenntnis und thematisierte die Probleme. Er konnte jedoch keine ausreichende Lösung/Antwort erhalten, sodass er sich an die apf wandte.

Die apf eröffnete ein förmliches Verfahren gegenüber dem Bahnunternehmen und wies auf die gesetzlichen Bestimmungen und die Wichtigkeit der korrekten Erfüllung der Hilfeleistung hin.

Das Bahnunternehmen sagte eine Maßnahmensetzung zu und bot außerdem eine Entschädigung an, welche der Antragsteller akzeptierte.



<sup>1</sup> Persons with Reduced Mobility, Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität.

## Flugverkehr

Im Flugbereich führte die apf im Jahr 2022 zwei Schlichtungsverfahren in Zusammenhang mit Personen mit eingeschränkter Mobilität, davon wurde eines positiv abgeschlossen. Konkret hatten die Schlichtungsverfahren jeweils den Rollstuhl bzw. die Mobilitätshilfe des Antragstellers zum Gegenstand.

*„Kostenlose  
und absolut perfekte,  
unkomplizierte Unterstützung.“*

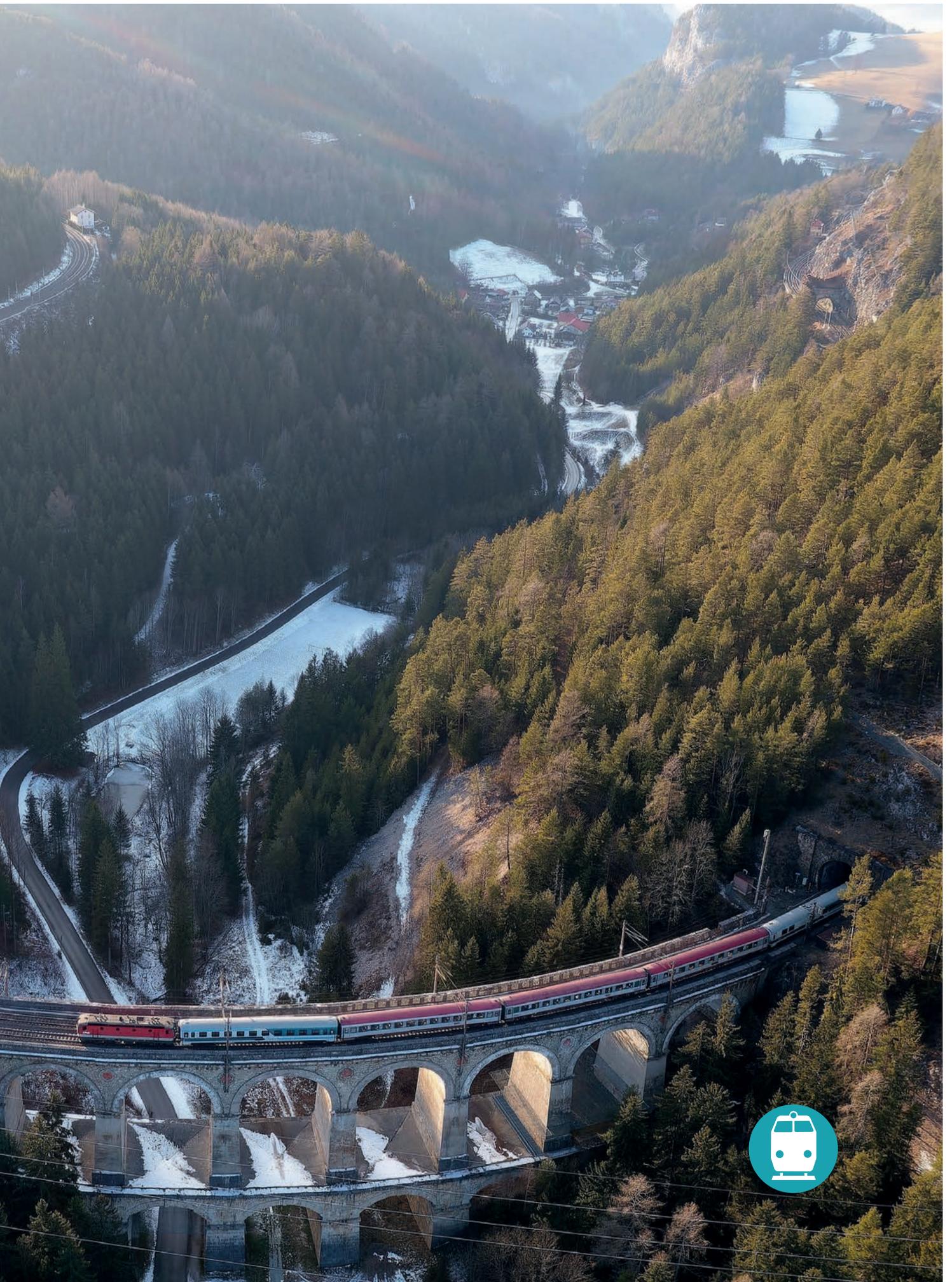
## Rollstuhlvoranmeldung bei Umbuchung

In einem Schlichtungsverfahren ging es darum, dass der Antragsteller aufgrund einer kurzfristigen Annullierung auf einen Flug am Folgetag umbuchung worden war. Dabei war jedoch offenkundig die Rollstuhlvoranmeldung nicht berücksichtigt worden, sodass dem Antragsteller beim Boarding dieses Fluges vorläufig die Beförderung verweigert wurde. Nach längeren Diskussionen konnte der Antragsteller den Flug doch wahrnehmen.

Das Luftfahrtunternehmen zeigte keine Reaktion auf seine Kontaktaufnahmeversuche, weshalb der Antragsteller die apf kontaktierte. Im Rahmen eines förmlichen Schlichtungsverfahrens wurde der Sachverhalt aufgearbeitet. Aus der Verordnung (EG) 1107/2006 (PRM-VO) ist in der Regel kein direkter Anspruch auf eine Entschädigung ableitbar, so auch in diesem Fall. Das Luftfahrtunternehmen teilte jedoch die Sachverhaltsdarstellung der apf und stimmte unverzüglich zu, die vom Antragsteller geforderten Kosten zu übernehmen.







# Jahresbilanz: Bahn

## Telefonische Beratungen

Fahrgäste können sich bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) telefonisch bei den Expertinnen und Experten für Bahn-Fahrgastrechte über ihre Rechte sowie die Vorgehensweise bei der Abwicklung der Schlichtungsanträge informieren. 2022 wurden im Bahnbereich mit 235 Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb eines Schlichtungsantrags oder eines Schlichtungsverfahrens (2021: 157) deutlich mehr Telefonberatungen durchgeführt.

## Schlichtungsanträge und Anfragen

### 1.120 eingelangte Schlichtungsanträge

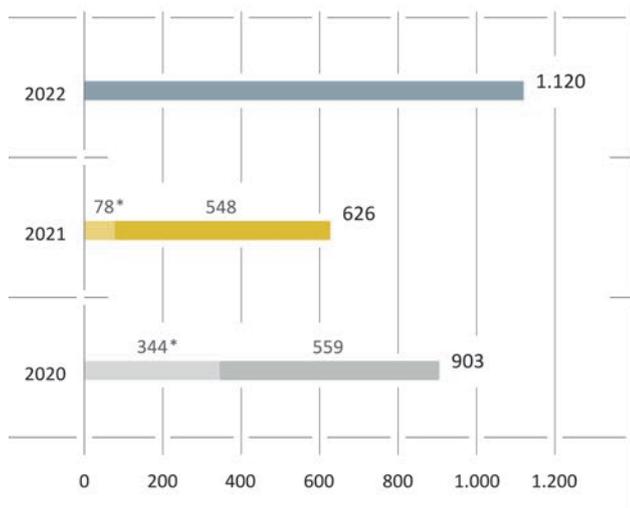


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2020–2022. Basis: Erstellungsjahre 2020–2022. Quelle: apf. \*COVID-19.

Die apf verzeichnete 2022 im Bahnbereich 1.120 Schlichtungsanträge (2021: 626), dies bedeutet eine Steigerung um rund 79 Prozent und stellt einen neuen Rekord dar. Nur ein

kleiner Anteil der Bahn-Schlichtungsanträge, 46 (2021: 78), beinhaltete COVID-19-Reiseprobleme.

In vier Fällen der 1.120 Schlichtungsanträge wurden die Anliegen der Antragstellenden direkt durch die apf beantwortet und daher als Anfrage klassifiziert (2021: vier).

Im Bahnverkehr vermittelt die apf aufgrund des erweiterten Zuständigkeitsbereichs gemäß § 78a EisbG<sup>1</sup>, im Gegensatz zu den anderen Verkehrsträgern, nicht nur im Rahmen der Bahn-Fahrgastrechteverordnung<sup>2</sup>, sondern nahezu in jeder Angelegenheit in Verbindung mit einer Beförderung.

Die durchschnittliche Reaktionszeit im Jahr 2022 betrug 15 Stunden (2021: 25 Stunden) und hat sich zum Vorjahr erneut verbessert. Antragstellende erhielten somit innerhalb von weniger als einem Tag eine erste Rückmeldung vom Fachbereich Bahn zu ihrem Fall (meist per E-Mail).

### Schlichtungsanträge ohne Schlichtungsverfahren

2022 wies die apf bei den abzulehnenden Schlichtungsanträgen rund 78 Prozent (2021: 66 Prozent) deshalb zurück, weil der Fahrgast die Forderung noch nicht beim betroffenen Unternehmen eingebracht hatte. 19 Prozent (2021: 26 Prozent) mussten wegen Unzuständigkeit abgelehnt werden, etwa wenn ein Fall nicht den Transport von Personen, Gepäck oder Gütern betraf bzw. die Beförderung nicht durch ein Bahnunternehmen oder einen Verkehrsverbund erfolgte, sondern z. B. durch ein städtisches Verkehrsunternehmen. Nur drei Prozent (2021: acht Prozent) wurden aufgrund sonstiger Gründe abgewiesen. Dazu zählt beispielsweise, wenn ein Antrag sofort nach Einreichung zurückgezogen wurde, ohne dass die apf tätig werden konnte, oder der Fall bereits von einem Gericht oder einer anderen alternativen Streitbeilegungsstelle behandelt wurde.



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

## Wie Antragstellende auf die apf aufmerksam wurden

Die apf erhebt diese Daten über die Formulare der Schlichtungsanträge. Ein fast gleich hoher Prozentsatz der Antragstellenden im Bahnbereich wurde über das Internet auf die apf aufmerksam, rund 31 Prozent (2021: 30 Prozent), oder erhielt von einem Unternehmen die Information über die Möglichkeit der Schlichtung bei der apf, rund 29 Prozent (2021: 27 Prozent). Circa 24 Prozent (2021: 29 Prozent) erhielten die Information über die apf über andere Institutionen und Behörden.

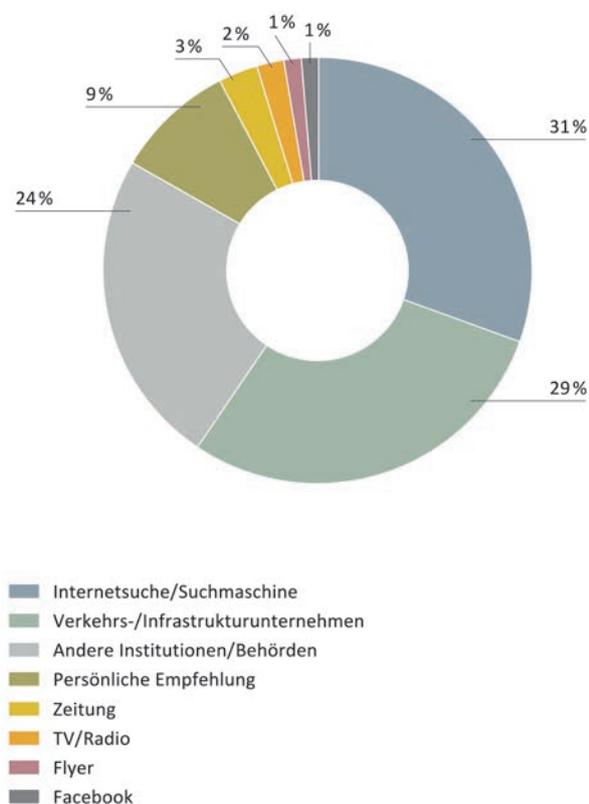


Abb. 2: Wie Antragstellende 2022 auf die apf aufmerksam wurden. Basis: Erstellungsjahr 2022. Quelle: apf.

## Herkunft der Antragstellenden

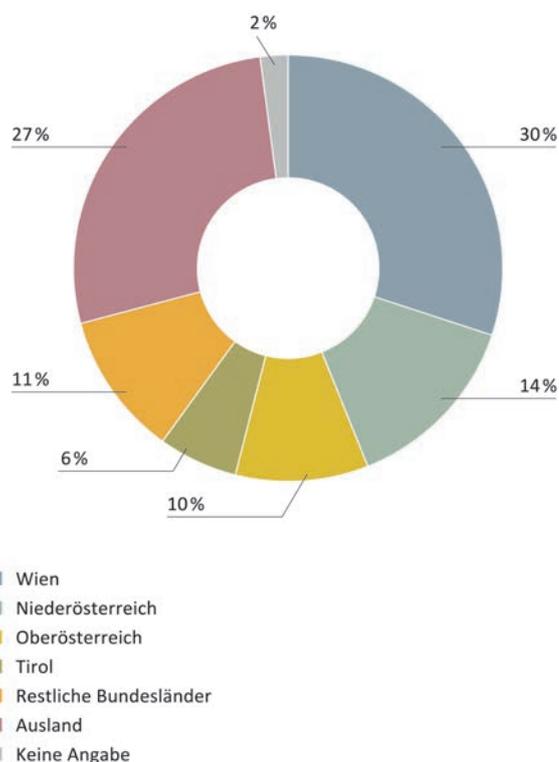


Abb. 3: Herkunft der Antragstellenden 2022 aufgrund ihres Wohnsitzes. Basis: Erstellungsjahr 2022. Quelle: apf.

Fast ein Drittel (30 Prozent) aller Antragstellenden aus dem Bahnsektor hatte im Jahr 2022 den Wohnsitz in der Bundeshauptstadt Wien (2021: 33 Prozent). Der Anteil an Schlichtungsanträgen aus Niederösterreich betrug 14 Prozent (2021: 16 Prozent). Zehn Prozent der Fälle waren wie 2021 aus Oberösterreich und sechs Prozent waren aus Tirol. Elf Prozent entfielen auf die restlichen Bundesländer (2021: 13 Prozent).

Die Zahl der Antragstellenden mit Wohnsitz im Ausland belief sich 2022 auf 27 Prozent (2021: 20 Prozent). Weitaus am stärksten vertreten waren erneut Passagiere aus Deutschland (48 Prozent), gefolgt von der Schweiz (11 Prozent) und den Niederlanden bzw. Großbritannien (je vier bis fünf Prozent). Grund dafür ist das erhöhte Nachtreisezug-Angebot der ÖBB-Personenverkehr in die Nachbarländer Österreichs. In zwei Prozent (2021: zwei Prozent) der Fälle erfolgte keine Angabe über die Herkunft.

<sup>1</sup> Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idgF.

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

## Schlichtungsverfahren

### 888 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

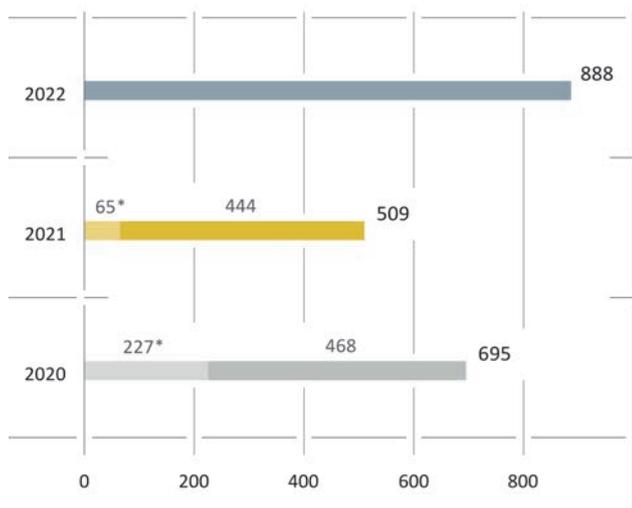


Abb. 4: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2020–2022. Basis: Abschlussjahre 2020–2022. Quelle: apf. \* COVID-19.

Im Jahr 2022 brachte die apf im Bereich Bahn 888 Schlichtungsverfahren zum Abschluss (2021: 509), dies bedeutet eine Steigerung um fast 75 Prozent und stellt einen neuen Rekord dar. Bei 47 davon ging es um pandemiebedingte Probleme (2021: 65).

Von den im Jahr 2022 abgeschlossenen Verfahren waren 670 für die jeweiligen Unternehmen im Bahnsektor kostenpflichtig (2021: 393).

### Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Kein Unternehmen im Bahnbereich verweigerte 2022 sowie im Vorjahr die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren, nur ein Mal musste eine Anzeigewarnung verschickt werden.

### 98 Prozent der Schlichtungsverfahren positiv erledigt

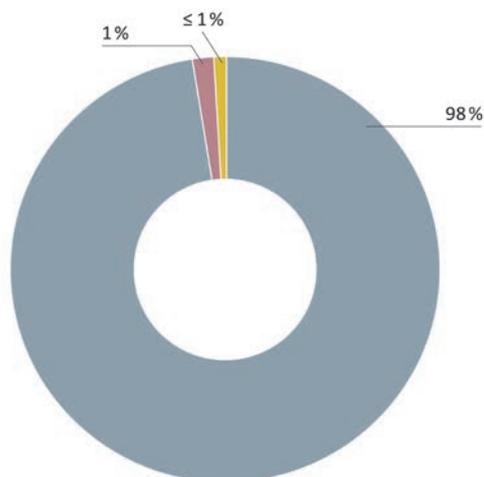
Mehr als 98 Prozent aller Verfahren im Bahnverkehr konnten 2022 positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien beendet werden (2021: 94 Prozent). Die apf steigerte damit erneut ihre bereits hohe Erfolgsquote in diesem Bereich.

### Ein Prozent der Schlichtungsverfahren ohne Einigung

2022 nahmen Antragstellende oder Antragsgegner nur bei rund einem Prozent der Verfahren den Schlichtungsvorschlag nicht an (2021: fünf Prozent). Diese Verfahren müssen anschließend mangels Einigung geschlossen werden.

### Ein halbes Prozent der Schlichtungsverfahren materiell eingestellt

Ein halbes Prozent der von der apf bei den Unternehmen eingebrachten Verfahren im Bahnbereich musste 2022, beispielsweise wegen fehlender Grundlage, materiell eingestellt werden (2021: ein Prozent). Die Grundlage fehlt, wenn das Unternehmen den Fall bereits selbst gelöst hat, dies jedoch erst nach der förmlichen Verfahrenseröffnung bekannt wird.



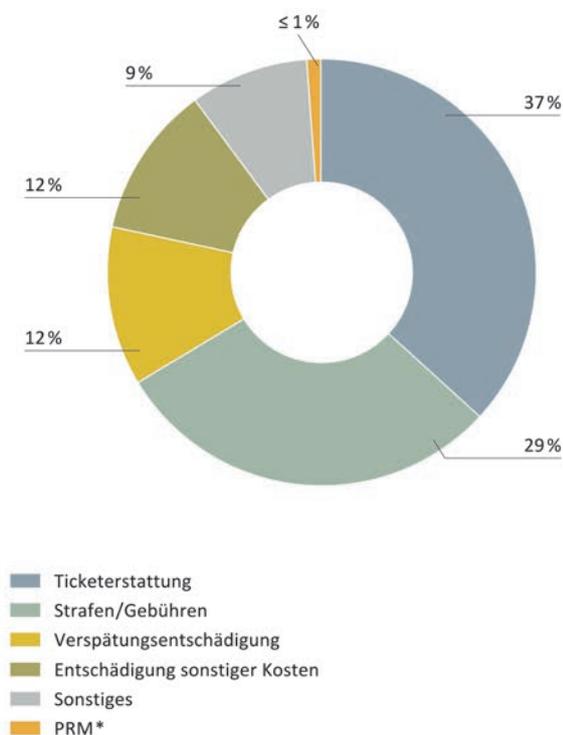
- Positive Erledigung
- Keine Einigung
- Einstellung materiell

Abb. 5: Beendete Schlichtungsverfahren 2022 nach Art der Erledigung. Basis: Abschlussjahr 2022. (Abweichungen der Prozentwerte von 100 Prozent basieren auf Rundungen.) Quelle: apf.

Verfahren ohne Kontaktaufnahme mit den betroffenen Unternehmen wurden in Abbildung 5 bei der Auswertung nicht berücksichtigt, da die apf keinen Einfluss auf die Beendigung des Verfahrens hatte. Dies ist etwa der Fall, wenn die Antragstellenden den Schlichtungsantrag vor Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen zurückziehen oder wenn nach Einlangen des Antrags vonseiten der Antragstellenden nicht mehr mitgewirkt wird. In diesen Fällen besteht keine sinnvolle Rechtfertigung, ein für den Antragsgegner kostenpflichtiges Schlichtungsverfahren durchzuführen.



## Verfahrensgründe im Bahnbereich



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

Abb. 6: Verfahrensgründe 2022. Basis: Abschlussjahr 2022. (Abweichungen der Prozentwerte von 100 Prozent basieren auf Rundungen.) Quelle: apf.

### Platz 1: Ticketerstattung

Platz 1 (2021: Platz 2) bei den Bahn-Schlichtungsverfahren belegte 2022 das Thema Ticketerstattung. Der Anteil an den Gesamtverfahren betrug 37,4 Prozent (2021: 32,5 Prozent).

Die apf befasste sich insbesondere mit Schlichtungsanträgen betreffend der ausgeschlossenen Erstattung von Sparschiene-Tickets (Aktionsangebot eines Bahnunternehmens), des Erstattungsausschlusses von bereits als PDF bezogenen Online-Tickets bei einem Bahnunternehmen und der Erstattungsansprüche aufgrund von Downgrades (z. B. Sitzplätze statt Liege-/Schlafwagenabteil). Häufig befasste sich die apf auch mit Fällen, in denen die Fahrgäste aus unterschiedlichen Gründen online ein falsches Ticket gekauft hatten, beispielsweise für den falschen Tag oder die falsche Richtung.

### Platz 2: Strafen, Gebühren

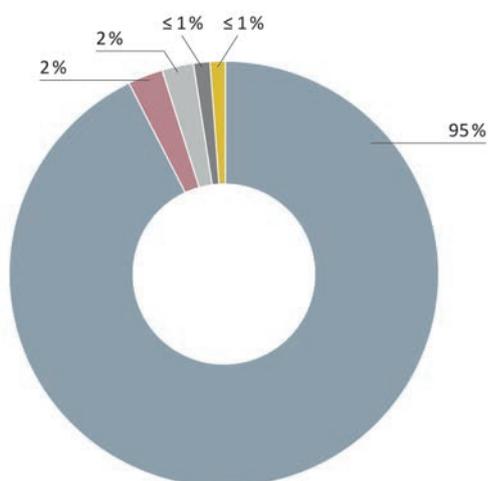
Rund 30 Prozent der Verfahren betrafen Strafzahlungen und Gebühren (2021: 48 Prozent). Damit landen Strafzahlungen und Gebühren auf dem 2. Platz (2021: Platz 1). Der weiterhin recht hohe Anteil an den Gesamtverfahren im Bahnbereich ist vor allem auf die strenge Vorgehensweise der ÖBB-Personenverkehr bei der Verhängung von Strafen zurückzuführen. Dies gilt besonders für die Strecke zwischen Wien und dem Flughafen Wien. Gerade für Touristinnen und Touristen ist es mitunter schwer zu erkennen, dass sich der Flughafen Wien außerhalb der Kernzone Wien befindet. Für die Zugfahrt ist daher zusätzlich zur Kernzone Wien für den Streckenteil zwischen dem Flughafen und der Stadtgrenze ein gesonderter Fahrschein nötig. Außerdem führt die fehlende, aber notwendige Entwertung bestimmter Tickets, insbesondere auf dieser Strecke, zu Strafen.

Früher zeigte sich das Bahnunternehmen bei erstmaligen Strafen (z. B. aufgrund eines ungültigen oder fehlenden Tickets) häufig nachsichtig. Mittlerweile gibt es nur bei einem dezidierten Rechtsanspruch – etwa bei einer vergessenen personalisierten Fahrkarte – Entgegenkommen. Vergessen Fahrgäste ihre nicht personalisierte Wochen- oder Monatskarte, lehnt das Bahnunternehmen Einsprüche regelmäßig ab. Kommt der Fahrgast der Zahlungsaufforderung nicht nach, wird ein Inkassounternehmen mit der Einbringung der Strafforderung beauftragt.

### Platz 3: Verspätungsentschädigung und Entschädigung sonstiger Kosten

Platz 3 teilten sich Verfahren betreffend Verspätungsentschädigungen und Verfahren betreffend Entschädigungen (für sonstige Kosten) mit je rund zwölf Prozent, Verspätungsentschädigungen (für Ticketkosten) stehen einem Fahrgast zu, wenn zwischen dem auf der Fahrkarte angegebenen Abfahrts- und Zielort eine Verspätung auftritt. Hier führte die apf vorrangig Verfahren, wenn der Fahrgast die ihm zustehende Verspätungsentschädigung nicht vom Bahnunternehmen nicht ausbezahlt bekommen hatte. Bei den Entschädigungen für sonstige Kosten ging es vorrangig um Kosten außerhalb des Ticketpreises, die nicht oder nicht ausreichend von den jeweiligen Unternehmen übernommen wurden, wie etwa Zahlungen für versäumte Flüge, Taxikosten und Nächtigungen.

## Verteilung der Verfahren auf Unternehmen



- ÖBB-Personenverkehr
- WESTbahn
- Sonstige Unternehmen
- ÖBB-Infrastruktur
- Verkehrsverbünde

Abb. 7: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2022. Basis: Abschlussjahr 2022. (Abweichungen der Prozentwerte von 100 Prozent basieren auf Rundungen.) Quelle: apf.

Die Mehrheit der Verfahren – 95,4 Prozent – bezog sich im Jahr 2022 wie gewohnt auf das größte österreichische Bahnunternehmen, die ÖBB-Personenverkehr (2021: 93,9 Prozent). In 1,5 Prozent befasste sich die apf mit Verfahren der WESTbahn (2021: 1,2 Prozent). Die weitere Verteilung auf Unternehmen sieht wie folgt aus: Sonstige Unternehmen 1,9 Prozent, ÖBB-Infrastruktur 0,3 Prozent und Verkehrsverbünde 0,9 Prozent (2021: 1,2 Prozent).

## Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

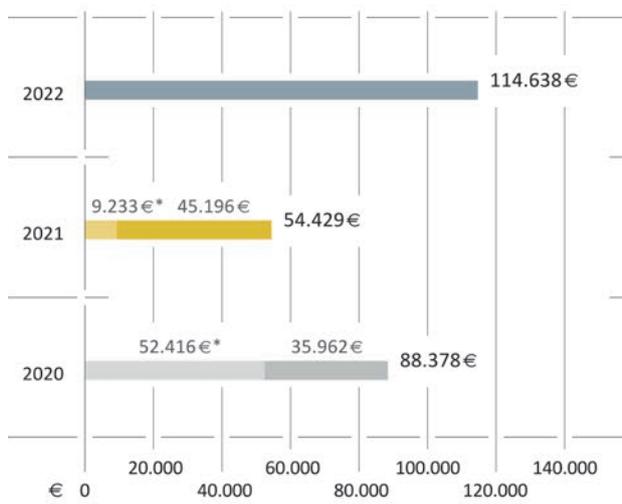


Abb. 8: Vergleich der Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen 2020–2022. Basis: Abschlussjahre 2020–2022. Quelle: apf.

\* COVID-19.

In 710 Verfahren erzielte die apf 2022 monetäre Entschädigungen in der Höhe von insgesamt 114.638 Euro. Im Vergleich zum Jahr 2021 (54.429 Euro in 381 Verfahren) bedeutet dies eine deutliche Steigerung um fast 111 Prozent und stellt einen neuen Rekord dar.

8.872 Euro dieser Entschädigungen betreffen COVID-19-Fälle (2021: 9.233 Euro).

*„Nachdem unsere Beschwerde ignoriert wurde, haben wir uns an die apf gewendet. Dort wurde das Problem innerhalb einer Woche erledigt.“*





## Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung

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

- Bei Erstattungen bzw. Refundierungen (z. B. Ticketkosten, wenn die Fahrt nicht angetreten wird) erzielte die apf 61.711 Euro in 307 Verfahren (54 Prozent; 2021: 57 Prozent).
- Betreffend Entschädigungen (z. B. für Verspätungen und für Folgekosten wie Hotel) erreichte die apf 31.408 Euro in 149 Verfahren (27 Prozent; 2021: zehn Prozent).
- Bezüglich Strafreduktionen bzw. -erlassen erwirkte die apf 20.340 Euro in 230 Verfahren (18 Prozent; 2021: 31 Prozent).
- Betreffend Hilfeleistungen (z. B. Taxi, Unterkunft oder Verpflegung) erreichte die apf 793 Euro in 18 Verfahren (0,7 Prozent).
- Betreffend Sonstiges erreichte die apf 386 Euro in sechs Verfahren.

Wie im Vorjahr konnte auch 2022 die apf etwas mehr als die Hälfte (54 Prozent) der Gesamterwirtschaftung im Rahmen von Erstattungen bzw. Refundierungen erzielen.

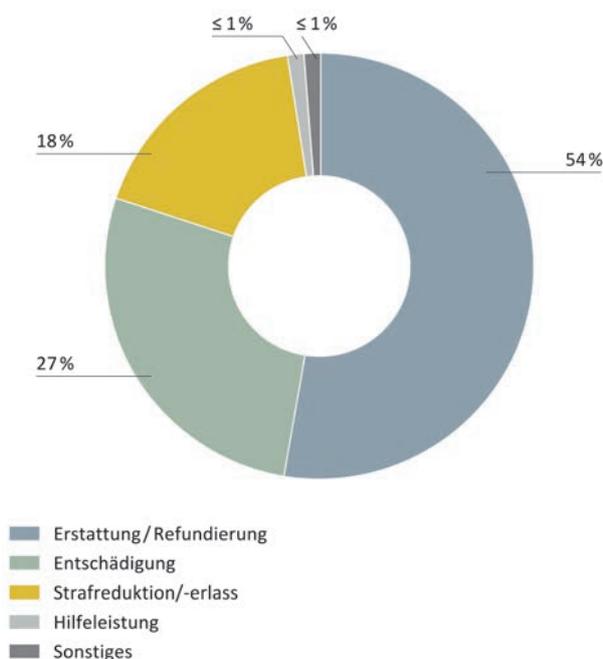


Abb. 8a: Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung 2022. Basis: Abschlussjahr 2022. (Abweichungen der Prozentwerte von 100 Prozent basieren auf Rundungen.) Quelle: apf.

## Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

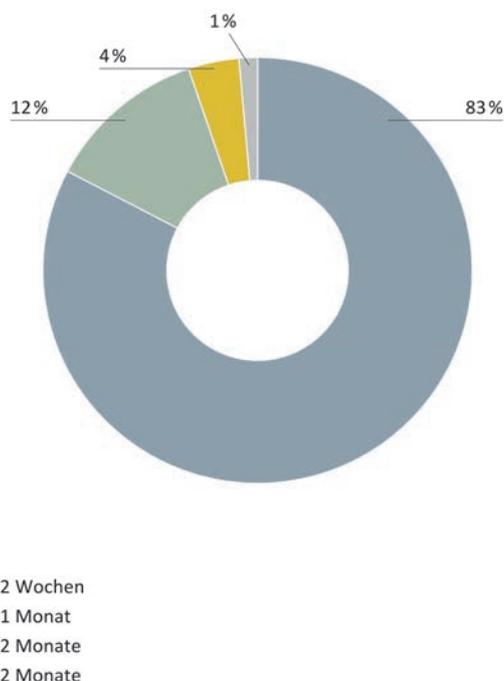


Abb. 9: Verfahrensdauer 2022. Basis: Abschlussjahr 2022. Quelle: apf.

Bei mehr als vier Fünftel aller im Jahr 2022 eingebrachten Verfahren zum Verkehrsträger Bahn, konkret 83 Prozent, konnte die apf in einem sehr kurzen Zeitraum – weniger als zwei Wochen – eine Lösung herbeiführen (2021: 77 Prozent).

Weitere zwölf Prozent der Verfahren erledigte sie in weniger als einem Monat (2021: 18 Prozent) und vier Prozent waren in weniger als zwei Monaten abgeschlossen (2021: vier Prozent). Wiederum nur ein Prozent der Schlichtungsverfahren dauerte länger als zwei Monate (2021: ebenso). Diese Fälle waren in der Regel sehr komplex und behandelten meist unklare Rechtsfragen.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller im Jahr 2022 abgeschlossenen Verfahren lag bei rund neun Tagen (2021: zehn Tagen) und war damit einen Tag kürzer im Vergleich zum Vorjahr.





# Jahresbilanz: Bus

## Telefonische Beratungen

Fahrgäste können sich bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) telefonisch bei den Expertinnen und Experten für Bus-Fahrgastrechte über ihre Rechte sowie die Vorgehensweise bei der Abwicklung der Schlichtungsanträge informieren. 2022 wurden im Busbereich 29 Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb eines Schlichtungsantrags oder eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2021: sieben).

## Schlichtungsanträge und Anfragen

### 69 eingelangte Schlichtungsanträge

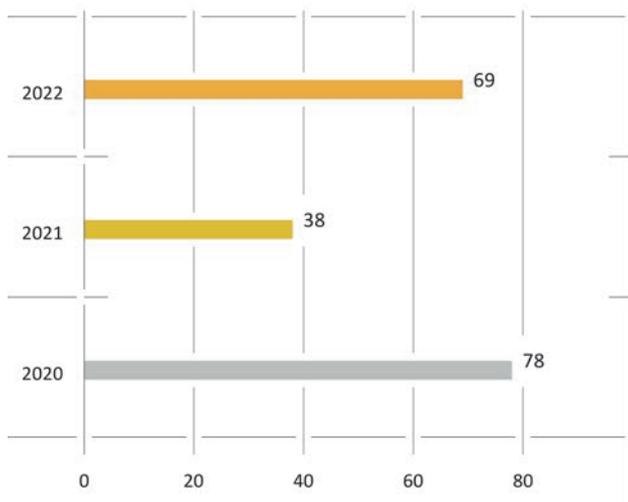


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2020–2022. Basis: Erstellungsjahre 2020–2022.

Quelle: apf.

Im Busbereich verzeichnete die apf 69 Schlichtungsanträge im Jahr 2022 (2021: 38), dies bedeutet eine Steigerung um rund 82 Prozent. Davon bezogen sich vier auf Reiseprobleme aufgrund der COVID-19 Pandemie (2021: zwei).

Die Reaktionszeit vom Zeitpunkt des Eintreffens eines Schlichtungsantrags bis zur ersten Beantwortung durch den Fachbereich Bus der apf betrug 2022 durchschnittlich 23 Stunden (2021: 28 Stunden), und hat sich somit zum Vorjahr um fünf Stunden verbessert.

## Schlichtungsanträge ohne Schlichtungsverfahren

Anliegen, die weder in den Anwendungsbereich der Bus-Fahrgastrechteverordnung<sup>1</sup> noch in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle fallen, können von der apf nicht behandelt werden.

81 Prozent der Ablehnungen erfolgten 2022 aufgrund von Unzuständigkeit (2021: 91 Prozent). Davon betroffen sind z. B. Schlichtungsanträge bezüglich Fahrten, die auf Linien mit weniger als 250 Kilometer Streckenlänge stattfanden (etwa im Nah- und Regionalverkehr), wenn die Zuständigkeit bei einer anderen Nationalen Durchsetzungsstelle (National Enforcement Body, NEB) oder Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle) liegt sowie Schlichtungsanträge betreffend die allgemeine Fahrplan- und Tarifgestaltung oder das (Fehl-) Verhalten des Personals eines Busunternehmens.

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

17 Prozent der Ablehnungen im Busbereich gehen darauf zurück, dass Fahrgäste ihre Forderungen noch nicht beim

<sup>1</sup> VO (EU) 181/2011 ABIL 2011/55, 1.



betroffenen Unternehmen eingebracht oder diesem nicht genügend Zeit gegeben hatten, die Beschwerde zu bearbeiten (2021: neun Prozent).

### Wie Antragstellende auf die apf aufmerksam wurden

Die apf erhebt diese Daten über die Formulare der Schlichtungsanträge. 34 Prozent der Antragstellenden erhielten 2022 durch andere Institutionen, wie die Arbeiterkammer oder Konsumentenschutzvereinigungen, Informationen über die apf (2021: 30 Prozent), ein Drittel, 33 Prozent, wurden über das Internet auf die apf aufmerksam (2021: 57 Prozent).

Rund neun Prozent der Antragstellenden erhielten von einem Unternehmen die Information über die Möglichkeit der Schlichtung bei der apf (2021: drei Prozent).

16 Prozent aller Passagiere sind 2022 über persönliche Empfehlungen, auf die apf aufmerksam geworden (2021: sieben Prozent).

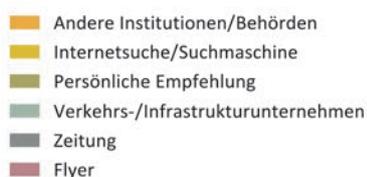
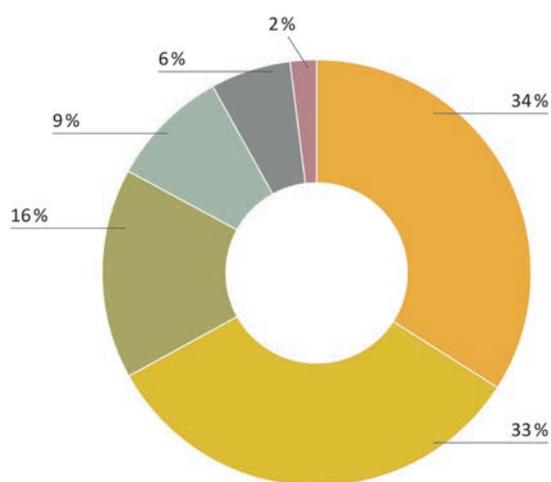


Abb. 2: Wie Antragstellende 2022 auf die apf aufmerksam wurden. Basis: Erstellungsjahr 2022. Quelle: apf.

### Herkunft der Antragstellenden

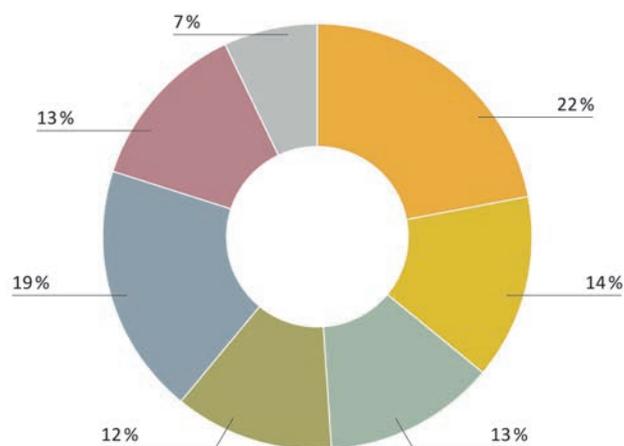


Abb. 3: Herkunft der Antragstellenden 2022 aufgrund ihres Wohnsitzes. Basis: Erstellungsjahr 2022. Quelle: apf.

2022 waren 22 Prozent der Antragstellenden aus dem Bussektor in Wien beheimatet (2021: 37 Prozent). 14 Prozent hatten im Jahr 2022 ihren Hauptwohnsitz in Oberösterreich (2021: 16 Prozent). 13 Prozent hatten den Wohnsitz in Niederösterreich und zwölf Prozent in Tirol. 19 Prozent entfielen auf die restlichen Bundesländer.

Bei 13 Prozent der Antragstellenden lag 2022 der Wohnort nicht in Österreich (2021: 18 Prozent). Sieben Prozent machten im Vorjahr keine diesbezügliche Angabe (2021: elf Prozent).



## Schlichtungsverfahren

### 20 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

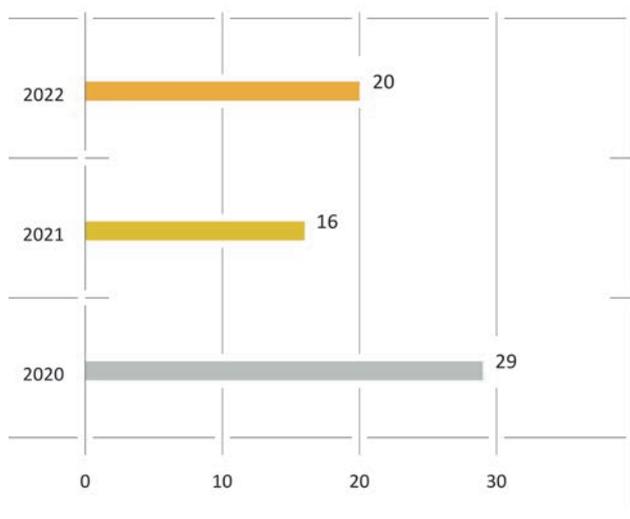


Abb. 4: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2020–2022.  
Basis: Abschlussjahre 2020–2022. Quelle: apf.

2022 schloss die apf im Busbereich 20 Verfahren ab (2021: 16). Von diesen waren 19 für die jeweiligen Unternehmen im Bussektor kostenpflichtig (2021: 15). Es wurden 2022 im Bussektor keine Schlichtungsverfahren aufgrund von Reise-problemen wegen der COVID-19 Pandemie eröffnet (2021: zwei Verfahren).

### Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

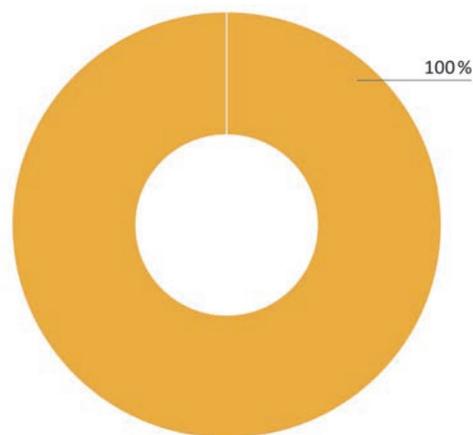
Kein Unternehmen im Busbereich verweigerte 2022 die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren, wie schon im Vorjahr, nur ein Mal musste eine Anzeigewarnung verschickt werden.

### Alle Schlichtungsverfahren positiv erledigt

100 Prozent der Verfahren im Busverkehr verliefen 2022, wie auch in den Vorjahren, mit positivem Abschluss.

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

Neben der Barauszahlung eines Anspruches gilt auch ein akzeptiertes Vermittlungsangebot, wie beispielsweise ein entsprechender Gutschein, als Einigung.



Positive Erledigung

Abb. 5: Beendete Schlichtungsverfahren 2022 nach Art der Erledigung.  
Basis: Abschlussjahr 2022. Quelle: apf.

Verfahren ohne Kontaktaufnahme mit den betroffenen Unternehmen wurden in Abbildung 5 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

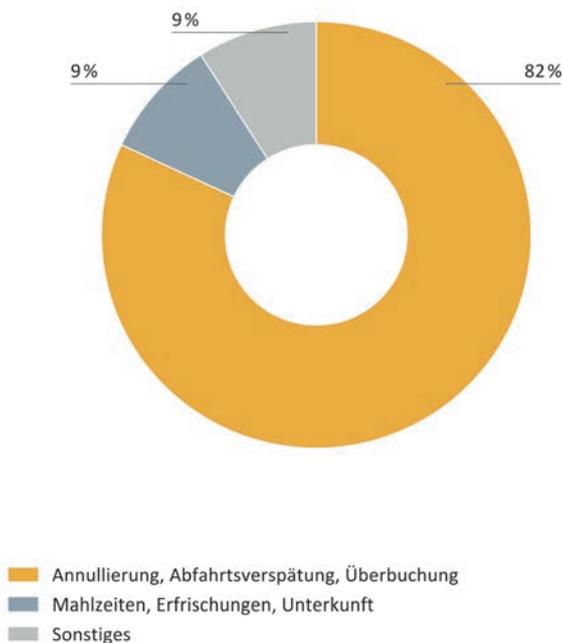


Abb. 6: Verfahrensgründe 2022. Basis: Abschlussjahr 2022. Quelle: apf.

2022 lagen Annullierungen, Abfahrtsverspätungen und Überbuchungen bei den Verfahrensgründen mit 82 Prozent klar an erster Stelle (2021: 88 Prozent). Neun Prozent der Verfahren betrafen im Jahr 2022 Hilfeleistungen wie Verpflegung oder Unterkunft. Weitere neun Prozent entfallen auf Sonstige Verfahrensgründe.

## Verteilung der Verfahren auf Unternehmen

Die apf führte 2022 alle abgeschlossenen Verfahren mit FlixBus, also 100 Prozent (2021: FlixBus 82 Prozent und je sechs Prozent Flughafen Wien, ÖBB-Postbus und Salzburg AG).

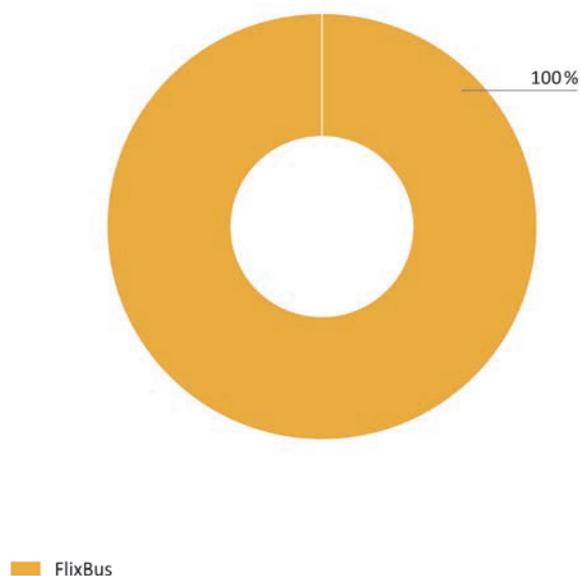


Abb. 7: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2022. Basis: Abschlussjahr 2022. Quelle: apf.

*„Absolut empfehlenswert!  
Herzlichen Dank  
nochmals!“*





## Entschädigungen und Erstattungen

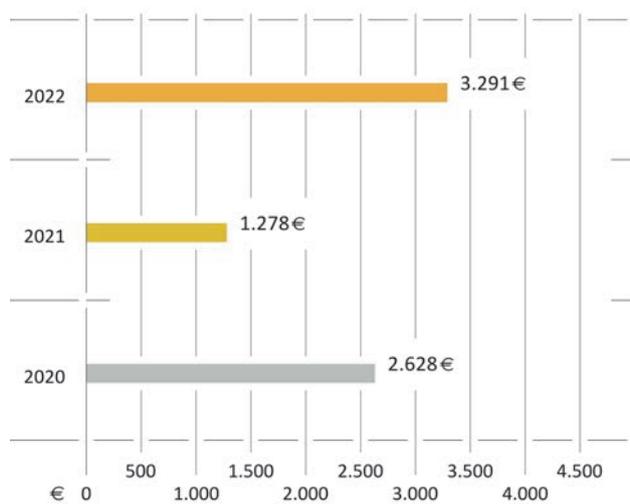


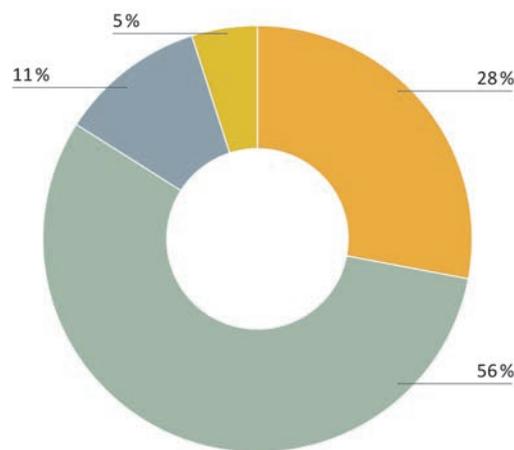
Abb. 8: Vergleich der Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen und Erstattungen 2020–2022. Basis: Abschlussjahre 2020–2022. Quelle: apf.

Im Jahr 2022 konnte die apf monetäre Entschädigungen und Erstattungen in der Höhe von 3.291 Euro für Bus-Fahrgäste erwirken (2021: 1.278 Euro).

2022 wurden keine Schlichtungsverfahren aufgrund von COVID-19 geführt, im Vorjahr entfielen 251 Euro auf COVID-19-Verfahren.



## Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren



- ≤ 2 Wochen
- ≤ 1 Monat
- ≤ 2 Monate
- > 2 Monate

Abb. 9: Verfahrensdauer 2022. Basis: Abschlussjahr 2022. Quelle: apf.

Bei knapp einem Drittel der Verfahren (28 Prozent) war es 2022 möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu gelangen (2021: 33 Prozent). Etwas mehr als die Hälfte der Fälle (56 Prozent) wurden in weniger als einem Monat (2021: 27 Prozent) zum Abschluss gebracht. In weniger als zwei Monaten konnten elf Prozent der Verfahren (2021: 27 Prozent) beendet werden. Fünf Prozent benötigten aufgrund länger andauernder Durchsetzungsverfahren mehr als zwei Monate (2021: 13 Prozent).

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2022 abgeschlossenen Verfahren lag bei rund 23 Tagen, also bei rund drei Wochen (2021: 28 Tagen), und war damit fünf Tage kürzer im Vergleich zum Vorjahr.





# Jahresbilanz: Schiff

## Telefonische Beratungen

Fahrgäste können sich bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) telefonisch bei den Expertinnen und Experten für Schiff-Fahrgastrechte über ihre Rechte sowie die Vorgehensweise bei der Abwicklung der Schlichtungsanträge informieren.

2022 wurden im Schiffsbereich vier Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb eines Schlichtungsantrags oder eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2021: zwei).

*„Sehr kompetentes Team!  
Immer wurde eine sehr zufrieden-  
stellende Lösung gefunden.  
Ich bin echt begeistert.“*

## Schlichtungsanträge und Anfragen

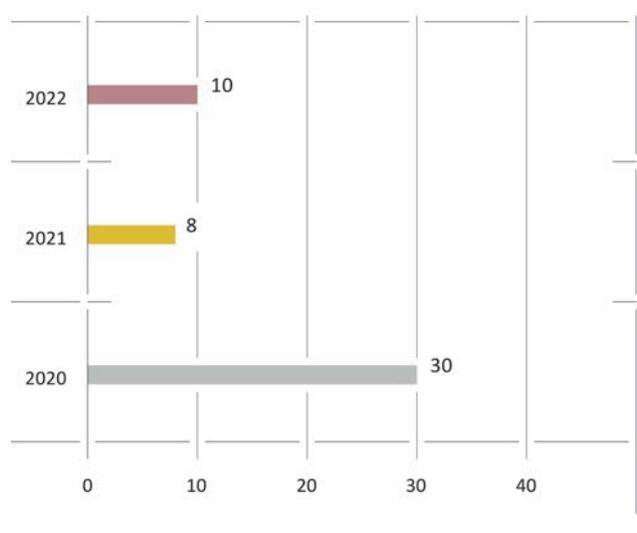


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2020–2022. Basis: Erstellungsjahr 2022. Quelle: apf.

2022 erhielt die apf im Schiffssektor zehn schriftliche Schlichtungsanträge und Anfragen (2021: acht). Aufgrund der COVID-19- Pandemie bekam die apf 2022 keine Anträge und Anfragen (2021: zwei).

Die durchschnittliche Reaktionszeit betrug im Jahr 2022 rund 23 Stunden, also knapp einen Tag (2021: 75 Stunden), und hat sich somit zum Vorjahr verbessert.





## Schlichtungsanträge ohne Schlichtungsverfahren

Anliegen, die weder in den Anwendungsbereich der Schiff-Fahrgastrechteverordnung<sup>1</sup> noch in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle fallen, können von der apf nicht behandelt werden.

Sämtliche Ablehnungen erfolgten 2022 wie im Jahr zuvor aufgrund von Unzuständigkeit. Davon betroffen sind z. B. Schlichtungsanträge über Verspätungen bei Kreuzfahrten oder Fahrten auf Schiffen mit einer nautischen Besatzung von höchstens drei Personen, da derartige Fahrten nicht von der Schiff-Fahrgastrechteverordnung erfasst sind.

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

## Wie Antragstellende auf die apf aufmerksam wurden

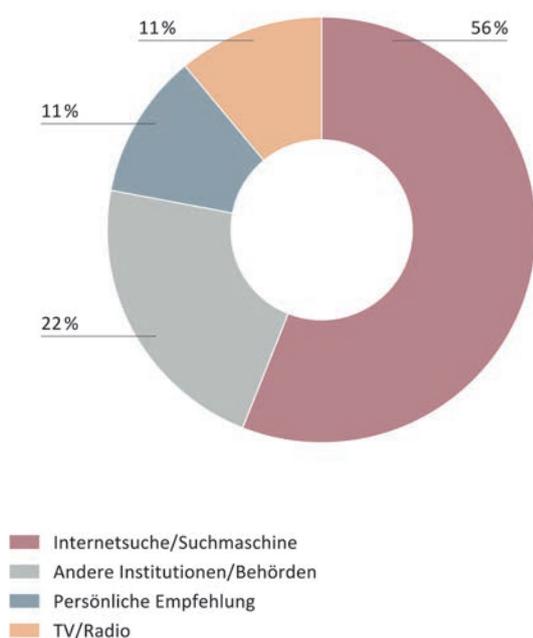


Abb. 2: Wie Antragstellende 2022 auf die apf aufmerksam wurden.  
Basis: Erstellungsjahr 2022. Quelle: apf.

Die apf erhebt diese Daten über die Formulare der Schlichtungsanträge. Im Schiffsbereich gaben 56 Prozent der Antragstellenden an, über das Internet zur apf gekommen zu sein (2021: 80 Prozent). 22 Prozent nannten, dass sie durch andere Institutionen, wie die Arbeiterkammer oder Konsumentenschutzvereinigungen, über die apf informiert wurden (2021: 20 Prozent).

## Herkunft der Antragstellenden

Je zwei Schlichtungsanträge zu Schiffsthemen erreichten die apf 2022 aus Wien, Tirol und Kärnten. Weiters kam je ein Schlichtungsantrag aus Oberösterreich, aus der Steiermark und aus Niederösterreich. Ein Antragsteller hatte im Jahr 2022 den Wohnsitz im Ausland.

## 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 2022 eröffnete die apf im Fachbereich Schiff kein Schlichtungsverfahren (2021: ein Verfahren).



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





# Jahresbilanz: Flug

## Telefonische Beratungen

Passagiere können sich bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) telefonisch bei den Expertinnen und Experten für Fluggastrechte über ihre Rechte sowie die Vorgehensweise bei der Abwicklung der Schlichtungsanträge informieren. 2022 wurden im Flugbereich 1.229 Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb eines Schlichtungsantrags oder eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2021: 553).

## Schlichtungsanträge und Anfragen

### 4.697 eingelangte Schlichtungsanträge

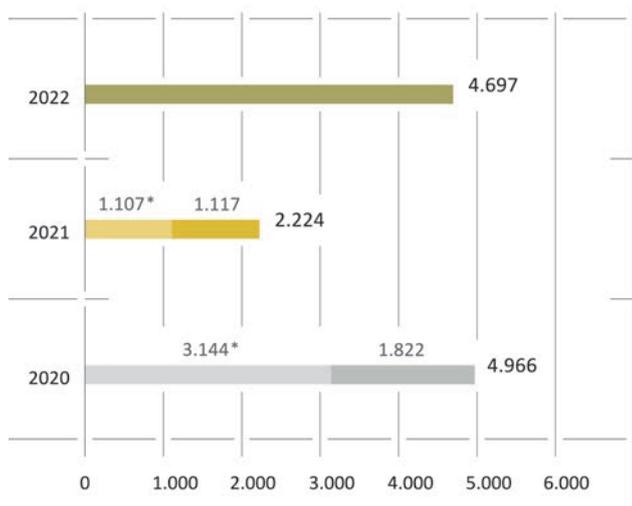


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2020–2022. Basis: Erstellungsjahre 2020–2022. Quelle: apf. \* COVID-19.

Im Jahr 2022 verzeichnete die apf im Flugbereich 4.697 Schlichtungsanträge verglichen mit 2.224 Anträgen 2021. Im Berichtsjahr war die COVID-19-Pandemie kaum noch

spürbar. Die Reisetätigkeit hat insgesamt wieder zugenommen, die Schlichtungsanträge und Anfragen haben sich im Vergleich zu 2021 verdoppelt. Nur fünf Prozent, 208 aller Anträge und Anfragen, betrafen die COVID-19-Pandemie.

In 14 Fällen der 4.697 Schlichtungsanträge wurden die Anliegen der Antragstellenden direkt durch die apf beantwortet und daher als Anfrage klassifiziert (2021: 17).

Die Reaktionszeit vom Tag des Eintreffens eines schriftlichen Schlichtungsantrags bis zur ersten Beantwortung durch den Fachbereich Flug der apf betrug im Jahr 2022 durchschnittlich 31 Stunden, also weniger als zwei Tage (2021: 42 Stunden).

## Schlichtungsanträge ohne Schlichtungsverfahren

Anliegen und Schlichtungsanträge, die nicht in den Anwendungsbereich der Fluggastrechteverordnung<sup>1</sup> oder der PRM-Fluggastrechteverordnung<sup>2</sup> fallen, können mangels Zuständigkeit nicht von der apf behandelt werden.

2022 wies die apf bei den abzulehnenden Schlichtungsanträgen 72 Prozent aufgrund von Unzuständigkeit zurück (2021: 59 Prozent). Darunter fallen z. B. Flüge, für welche die Fluggastrechteverordnung nicht anwendbar ist (wie bei einer Flugunregelmäßigkeit von einem Drittstaat mit einer Airline, die ihre Hauptniederlassung nicht in der Europäischen Union hat, in die Europäische Union), sowie Themen, die nicht von den genannten Verordnungen abgedeckt sind, etwa Gepäckangelegenheiten oder Stornierungen durch Antragstellende. 22 Prozent der Ablehnungen beruhten auf der Feststellung, dass die bzw. der Reisende ihre bzw. seine Forderung noch nicht beim betroffenen Luftfahrtunternehmen eingebracht oder diesem nicht genügend Zeit gegeben hatte, die Beschwerde zu bearbeiten (2021: 21 Prozent).



Sechs Prozent mussten wegen sonstiger Gründe wie mangelnder formeller Einbringung oder Airline-Insolvenz abgelehnt werden (2021: 20 Prozent).

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

### Wie Antragstellende auf die apf aufmerksam wurden

Die apf erhebt diese Daten über die Formulare der Schlichtungsanträge. 2022 erlangten beim Verkehrsträger Flug mit etwa 44 Prozent die meisten Passagiere durch Online-Suche Kenntnis über die apf (2021: 38 Prozent). Rund 21 Prozent kamen im Jahr 2022 durch andere Institutionen zur apf (2021: 27 Prozent). Des Weiteren erfuhren Passagiere 2022 mit rund 24 Prozent (wie im Vorjahr) über persönliche Empfehlung von der Möglichkeit der Schlichtung bei der apf.

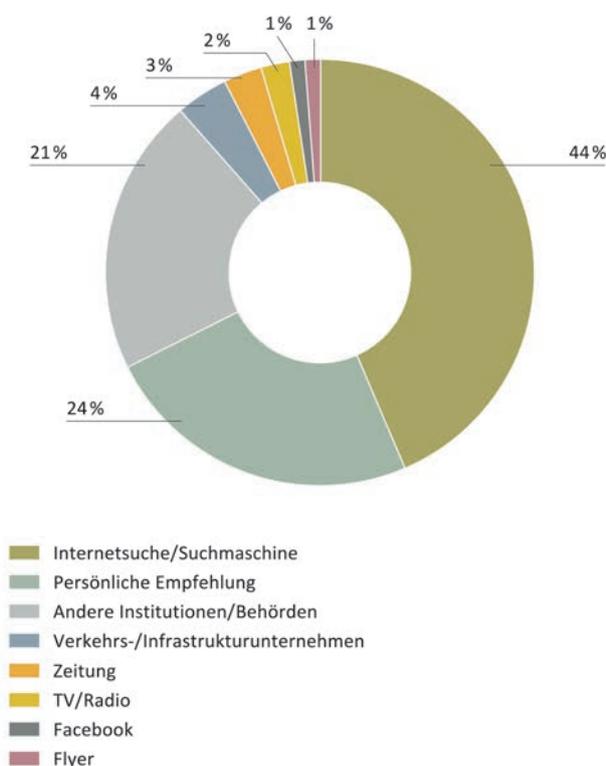


Abb. 2: Wie Antragstellende 2022 auf die apf aufmerksam wurden. Basis: Erstellungsjahr 2022. Quelle: apf.

### Herkunft der Antragstellenden

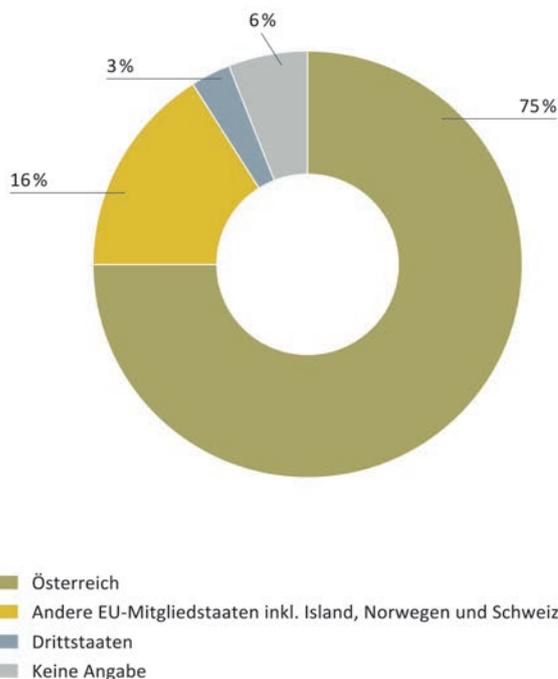


Abb. 3: Herkunft der Antragstellenden 2022 aufgrund ihres Wohnsitzes. Basis: Erstellungsjahr 2022. Quelle: apf.

2022 hatten drei Viertel (75 Prozent) der Einreichenden ihren Wohnsitz innerhalb Österreichs, 2021 waren es 72 Prozent.

16 Prozent der Antragstellenden kamen aus anderen EU-Mitgliedstaaten sowie Island, Norwegen und der Schweiz. 2021 waren es ebenfalls 16 Prozent.

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

Drei Prozent stammten aus Drittstaaten wie 2021. Sechs Prozent machten keine Angabe (2021: neun Prozent).



<sup>1</sup> VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1.

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

## Schlichtungsverfahren

### 2.673 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

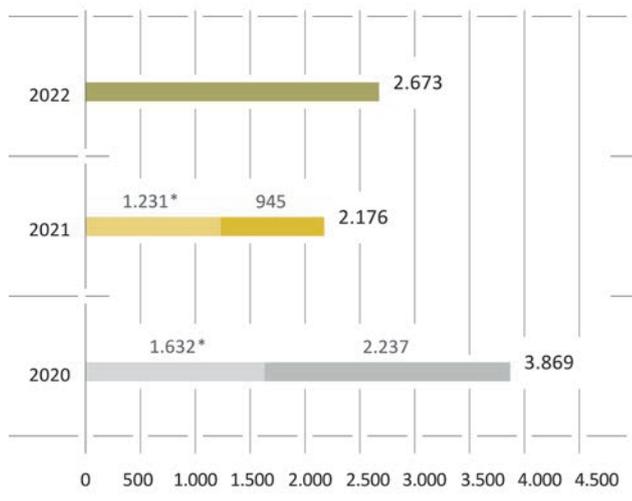


Abb. 4: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2020–2022.  
Basis: Abschlussjahre 2020–2022. Quelle: apf. \* COVID-19.

Im Jahr 2022 konnte die apf im Flugbereich insgesamt 2.673 Verfahren zum Abschluss bringen (2021: 2.176). Die Verfahrensabschlüsse lagen damit rund 22 Prozent über dem Vorjahreswert. 196 der abgeschlossenen Verfahren enthielten COVID-19-Themen. Von den 2022 abgeschlossenen Verfahren waren 2.351 für die jeweiligen Unternehmen im Flugsektor kostenpflichtig (2021: 1.769).

### Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Die apf fungiert in Bezug auf die EU-Fahr- und Fluggastrechtereorderungen nicht nur als Schlichtungs-, sondern auch als Durchsetzungsstelle. Aus diesem Grund ist es notwendig, die Nichteinhaltung der Regelungen mit entsprechenden Konsequenzen zu sanktionieren. Das LFG<sup>3</sup> sieht in § 169 bezüglich der Fluggastrechtereorderungen im Wesentlichen sowohl für Verstöße gegen die Verordnungen als auch für die Nichtmitwirkung an Schlichtungsverfahren der apf Verwaltungsstrafen in Höhe von bis zu 22.000 Euro vor.

Wird die apf auf einen derartigen Verstoß aufmerksam, bringt sie eine Verwaltungsstrafanzeige bei der zuständigen

Bezirksverwaltungsbehörde gegen die zur Vertretung nach außen berufene Person bzw. die zur Vertretung nach außen berufenen Personen der betroffenen Fluglinie (z. B. Geschäftsführerin bzw. Geschäftsführer oder Vorstandsmitglieder) ein. Die Anzeige stützt sich dabei grundsätzlich auf das Prinzip der Culpa in inspiciendo bzw. Culpa in custodiendo, also der Verantwortung der bzw. des Vertretungsbefugten, rechtswidriges Verhalten ihrer oder seiner Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter zu verhindern oder ihnen aufzutragen, dieses zu unterlassen. Anderenfalls kann die oder der Vertretungsbefugte selbst für deren Verhalten zur Rechenschaft gezogen werden.<sup>4</sup>

Im Laufe des Geschäftsjahrs 2022 kam es zu insgesamt 16 solcher Anzeigen. Verglichen mit dem vorangegangenen Jahr 2021 (104 Anzeigen) hat die apf um rund 85 Prozent weniger Anzeigen abgefertigt. Da die örtliche Zuständigkeit der Bezirksverwaltungsbehörden je nach Verwaltungsübertretung unterschiedlich ist und im Falle mehrerer Übertretungen die vorgesehenen Strafen nebeneinander zu verhängen sind, übersteigt die Anzahl der abgefertigten Anzeigen jene der Verfahren. So sind beispielsweise Verstöße gegen die Mitwirkungspflicht stets beim Magistratischen Bezirksamt für den 3. Bezirk in Wien zur Anzeige zu bringen, Anzeigen aufgrund der Weigerung einer nach der Verordnung zustehenden Leistung sind an die Bezirksverwaltungsbehörde am Wohnsitz der bzw. des Antragstellenden bzw. am Unternehmenssitz in Österreich zu richten.

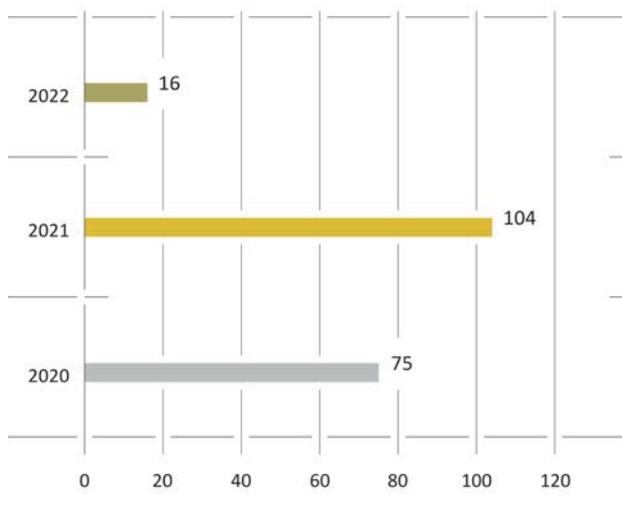


Abb. 5: Anzahl der Anzeigen 2020–2022.  
Basis: Abschlussjahre 2020–2022. Quelle: apf. \* COVID-19.



In sechs der 16 Anzeigen (2021: 37 der 104 Anzeigen) lag auch 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.

## 84 Prozent der Schlichtungsverfahren positiv erledigt

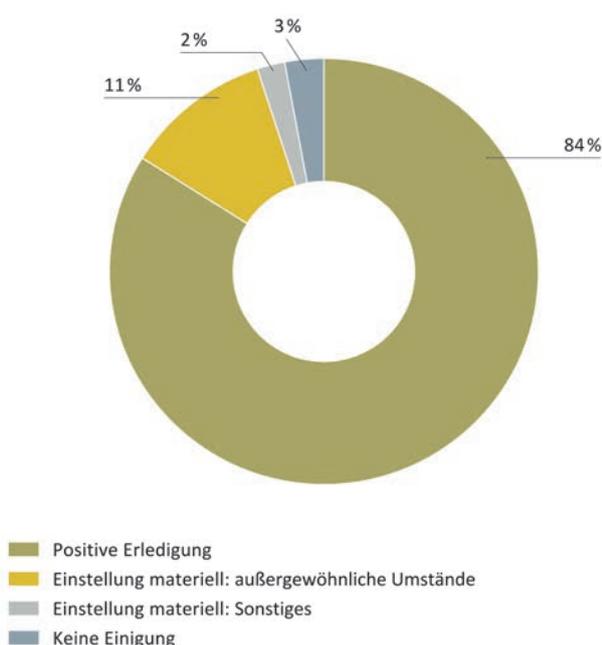


Abb. 6: Beendete Schlichtungsverfahren 2022 nach Art der Erledigung. Basis: Abschlussjahr 2022. Quelle: apf.

Verfahren ohne Kontaktaufnahme mit den betroffenen Unternehmen wurden in Abbildung 6 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 oder wenn nach Einlangen des Schlichtungsantrags vonseiten der Antragstellenden nicht mehr mitgewirkt wird oder wenn bereits ein außergewöhnlicher Umstand in einem Parallelverfahren nachgewiesen wurde. In diesen Fällen besteht keine sinnvolle Rechtfertigung, ein für den Antragsgegner kostenpflichtiges Schlichtungsverfahren durchzuführen.

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

Im Jahr 2022 konnten 84 Prozent der Verfahren zu einem positiven Abschluss gebracht werden (2021: 73 Prozent).

## Elf Prozent der Schlichtungsverfahren materiell eingestellt

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

In elf Prozent der 2022 abgeschlossenen Schlichtungsverfahren waren außergewöhnliche Umstände der materielle Einstellungsgrund (2021: 13 Prozent). Außergewöhnliche Umstände liegen beispielsweise bei Landeverboten oder Einschränkungen aufgrund der vorherrschenden COVID-19-Pandemie oder bei schlechten Wetterverhältnissen vor. Kann die Fluglinie der apf außergewöhnliche Umstände glaubhaft nachweisen und sind keine weiteren Ansprüche wie z. B. Betreuungsleistungen zu befriedigen, wird das Verfahren eingestellt.

In zwei Prozent der Fälle hatte eine materielle Einstellung sonstige Gründe (2021: zehn Prozent).

## Drei Prozent der Schlichtungsverfahren ohne Einigung

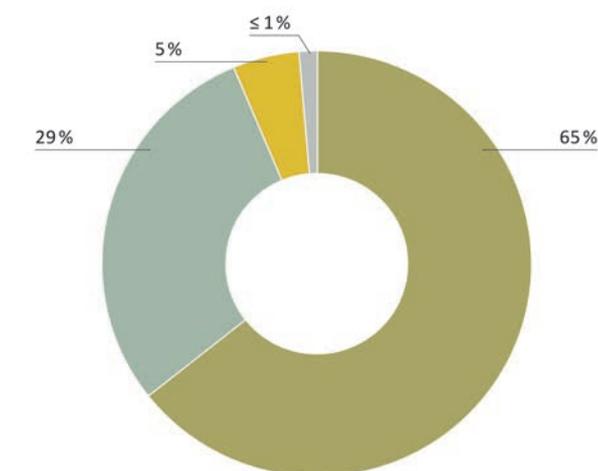
Trotz aller Bemühungen, einvernehmliche Lösungen für die Passagiere zu finden, ist dies nicht immer möglich. Eine Einigung kann sowohl aufgrund der Ablehnung eines Angebots durch die Antragstellende bzw. den Antragstellenden scheitern als auch aufgrund der Weigerung eines Unternehmens zur Herstellung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

2022 musste die apf drei Prozent der Verfahren ohne Einigung schließen (2021: vier Prozent).

<sup>3</sup> Luftfahrtgesetz 1957 - LFG BGBl 1957/253 idgF.

<sup>4</sup> 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.

## Verfahrensgründe im Flugbereich



- Annullierung
- Verspätung
- Nichtbeförderung
- Weitere Gründe (PRM\*, Höher-/Herabstufung ...)

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

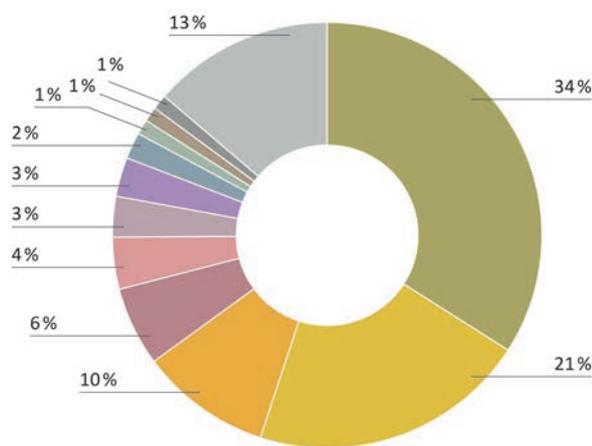
Abb. 7: Verfahrensgründe 2022. Basis: Abschlussjahr 2022. (Abweichungen der Prozentwerte von 100 Prozent basieren auf Rundungen.) Quelle: apf.

Rund 65 Prozent der Verfahren wurden 2022 aufgrund von Annullierungen geführt (2021: 77 Prozent). Neben Ausgleichszahlungen forderten Passagiere im Jahr 2022 hauptsächlich die Erstattung von Ticketkosten aufgrund abgesagter Flüge.

Rund 29 Prozent der Verfahren betrafen 2022 verspätete Flüge, im Jahr davor waren es 17 Prozent.

Knapp fünf Prozent der abgeschlossenen Verfahren betrafen Nichtbeförderungen (2021: fünf Prozent). Fluglinien sind bei ungerechtfertigt verweigerter Beförderung (beispielsweise wegen Überbuchung) jedenfalls zur Leistung einer Ausgleichszahlung verpflichtet.

## Verteilung der Verfahren auf Unternehmen



- Austrian Airlines AG
- Wizz Air Hungary Ltd
- Ryanair DAC
- Eurowings GmbH
- Lufthansa (Deutsche Lufthansa AG)
- TAP Air Portugal
- Turkish Airlines
- KLM Royal Dutch Airlines
- Corendon Airlines Europe (XR)
- Air Dolomiti
- Qatar Airways
- Sonstige

Abb. 8: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2022. Basis: Abschlussjahr 2022. (Abweichungen der Prozentwerte von 100 Prozent basieren auf Rundungen.) Quelle: apf.

34 Prozent der im Jahr 2022 abgeschlossenen Verfahren wurde gegen Austrian Airlines als größtes österreichisches Luftfahrtunternehmen geführt (2021: 21 Prozent). 2022 bezogen sich 21 Prozent der Verfahren auf Wizz Air (2021: 16 Prozent) und zehn Prozent auf Ryanair DAC (2021: zehn Prozent). Sechs Prozent der Verfahren waren Eurowings (2021: acht Prozent) und vier Prozent Lufthansa (2021: sechs Prozent) zuzurechnen. Des Weiteren betrafen je drei Prozent TAP Air Portugal (2021: acht Prozent), Turkish Airlines (2021: ein Prozent). Je ein Prozent der Verfahren war mit Corendon Airlines Europe (XR), Air Dolomiti und Qatar Airways abzuwickeln. Der Rest entfällt im jeweils niedrigen Prozentbereich (insgesamt 13 Prozent) auf sonstige Flugunternehmen.



## Entschädigungen und Erstattungen

Die apf erzielte im Flugsektor im Jahr 2022 einen Gesamtbetrag in der Höhe von 1.485.499 Euro für Fluggäste (2021: 1.087.232 Euro). Das bedeutet einen Anstieg gegenüber dem Vorjahr. 106.591 Euro dieser Entschädigungen betreffen COVID-19-Fälle.

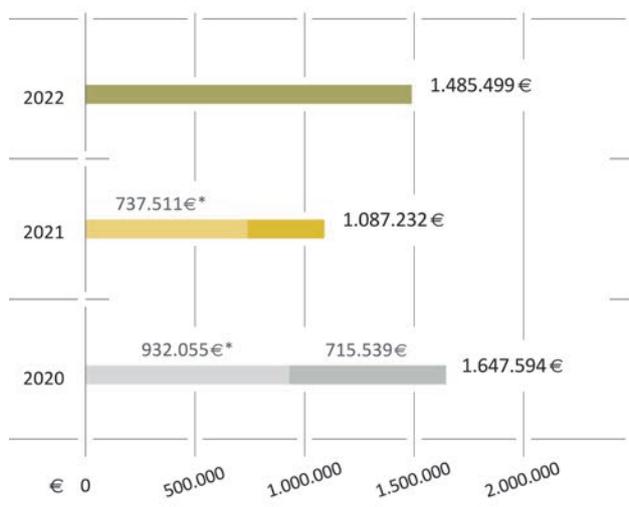


Abb. 9: Vergleich der Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen und Erstattungen 2020–2022. Basis: Abschlussjahre 2020–2022. Quelle: apf.  
\* COVID-19.

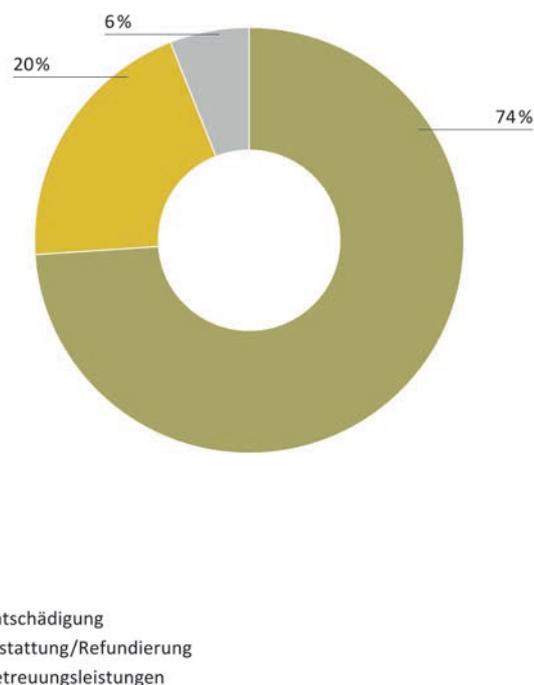


Abb. 9a: Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung 2022. Basis: Abschlussjahr 2022. Quelle: apf.

## Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung

Weniger als ein Viertel (20 Prozent) der Erwirtschaftung ergab sich 2022 aus Erstattungen bzw. Refundierungen (2021: 77 Prozent). Dazu zählen hauptsächlich Ticketkostenerstattungen, aber auch Aufwendungen bzw. Mehrkosten für Alternativbeförderungen.

74 Prozent der Erwirtschaftung setzten sich im Jahr 2022 aus diversen Entschädigungen für Reisende zusammen (2021: 22 Prozent). Neben Ausgleichszahlungen fallen hierunter auch Fluggutscheine.

Sechs Prozent wurden als Betreuungsvergütungen geleistet (2021: ein Prozent). Dies umfasst z. B. Kommunikationsaufwendungen, Verpflegungs- oder Nächtigungskosten.

*„Innerhalb weniger Tage erhielt ich vom kompetenten und freundlichen APF-Team die Nachricht, dass die Airline den Flugpreis erstatten und eine Kompensation leisten würde.“*

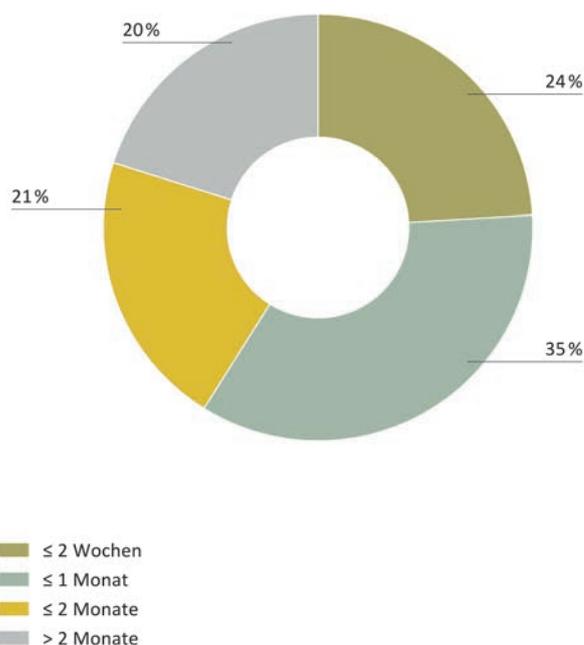






## Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

2022 war es knapp bei einem Viertel (24 Prozent) der Schlichtungsverfahren möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu kommen (2021: 25 Prozent). In 35 Prozent der Fälle konnte innerhalb eines Monats (2021: 17 Prozent) und in 21 Prozent im Zeitraum von zwei Monaten (2021: 15 Prozent) zwischen Passagieren und Unternehmen vermittelt werden. Mehr als zwei Monate mussten im Jahr 2022 für 20 Prozent der Fälle aufgewendet werden, 2020 waren es 43 Prozent. In Summe wurden die Hälfte aller Verfahren unter 27 Tagen zum Abschluss gebracht. Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2022 abgeschlossenen Verfahren liegt bei 39 Tagen, das sind rund sechs Wochen (2021: 106 Tage).



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

Abb. 10: Verfahrensdauer 2022. Basis: Abschlussjahr 2022. Quelle: apf.

INFO:

### PRM-Service am Vienna International Airport

Am größten österreichischen Flughafen, dem Vienna International Airport (VIE), konnte 2022 eine markante Steigerung im Vergleich zum Vorjahr (COVID 19 bedingt), der Passagiere, die einen PRM-Service in Anspruch nahmen verzeichnet werden.

### Schlichtungstätigkeit für Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität

Bisher wurden bei der apf für den Flugsektor wenige PRM-Schlichtungsanträge eingebracht. 2022 schloss die apf im Flugbereich insgesamt zwei Verfahren für Passagiere mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität ab.

Jahr	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Nutzung PRM-Service</b> (An-, Abflüge und Transit)	165.483	178.745	198.607	52.443	86.815	171.710
<b>Entwicklung in Prozent</b>		+ 8,0	+ 11,1	- 73,6	+ 65,5	+ 97,8

Tabelle 1: Entwicklung der Nutzung des PRM Services durch Flugreisende (An-, Abflüge und Transit) am Flughafen Wien 2017–2022. Quelle: Flughafen Wien AG<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Information der Flughafen Wien AG, März 2022.

# Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit

Passagiere im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr können ihre Beschwerde bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) mit einem Online-Schlichtungsantrag einbringen, wenn sie vom betroffenen Verkehrs- oder Infrastrukturunternehmen keine Antwort erhalten bzw. diese für sie nicht zufriedenstellend ist. Die apf übernimmt etwa im Flugbereich Fälle betreffend Annullierungen oder Verspätungen und etwa im Bahnbereich Fälle im Zusammenhang mit Strafzahlungen oder Ticketerstattungen und vertritt die Antragstellerinnen und Antragsteller kostenlos und provisionsfrei gegenüber den Luftfahrt- und Bahnunternehmen.

Die Expertinnen und Experten für Schlichtungen im jeweiligen Verkehrsbereich beraten Kundinnen und Kunden aus dem Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugbereich zugeschnitten auf ihren individuellen Fall und treten mit Lösungsvorschlägen an das jeweilige Unternehmen heran. Die apf erreicht daher in den Schlichtungsverfahren eine hohe Erfolgsquote von durchschnittlich 87 Prozent. Es wird grundsätzlich eine einvernehmliche Lösung zwischen den Verfahrensparteien innerhalb von 90 Tagen angestrebt. Sollte ein Fall nicht in die Kompetenz der der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) fallen, erhalten Betroffene weiterführende Informationen, an welche Stellen man sich mit dem Anliegen wenden kann.

Themen, die gehäuft im Rahmen der Schlichtungsverfahren auftreten, wie fehlende Informationen, Strafen, Unklarheiten bei Entschädigungen sowie Erstattungen, nimmt die apf zum Anlass, um Problembereiche 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 tauscht sich regelmäßig mit den Verkehrsunternehmen aus, gibt dabei Erfahrungen aus der Schlichtungsarbeit weiter, bringt Verbesserungsvorschläge ein und erwirkt Überarbeitungen und Verbesserungen für Fahr- und Fluggäste. Zur Überprüfung und Qualitätssicherung führt die apf im Bahn- und Flugsektor auch regelmäßig Audits durch.

In diesem Kapitel werden Schwerpunktthemen aus den Bereichen Bahn-, Bus- und Flugverkehr dargestellt, mit denen sich die Schlichtungsstelle im Jahr 2022 beschäftigte. Die COVID-19-Pandemie schlägt sich auch wieder im vorliegenden Bericht thematisch nieder. Es werden häufige Problemstellungen detailliert beschrieben und Lösungsfortschritte aufgezeigt. Der Bereich Schiffsverkehr wird aufgrund der geringen Zahl an Schlichtungsanträgen nicht extra ausgeführt.









# Schwerpunkte Bahn

## Bezug von Online-Tickets

Wie bereits in den Jahren davor setzt sich der Trend auch 2022 fort, dass viele Schlichtungsanträge bei der apf eingebracht werden, die die Unmöglichkeit der Stornierbarkeit von bereits als PDF bezogenen Online-Tickets bei der ÖBB-Personenverkehr betreffen. Die Problematik betrifft dabei nur die Bezugsart des Tickets als PDF. Bei anderen Bezugsmethoden (z. B. in der ÖBB-App) kann der Kauf rückgängig gemacht werden. Wird ein Ticket als PDF bezogen, so geht die Stornierbarkeit verloren, auch wenn das Ticket nach den Stornomodalitäten des Tickets noch stornierbar gewesen wäre (z. B. Standard-Tickets bis einen Tag vor Geltungsbeginn).

Diese Vorgehensweise bei als PDF bezogenen Online-Tickets wird dabei – soweit der apf bekannt ist – nur bei der ÖBB-Personenverkehr angewandt. So kann etwa bei der Deutschen Bahn ein als PDF bezogenes Ticket gegen eine Gebühr storniert werden. Diese wenig kundenfreundliche Praxis ist vielen Fahrgästen nicht bekannt.

Der Bezug bzw. der PDF-Download von Online-Tickets durch Reisende erfolgt häufig direkt nach dem Kauf, sodass die Stornomöglichkeit des Fahrscheins damit verloren geht. Vom Bahnunternehmen wird argumentiert, dass die Vorgehensweise zur Eindämmung von Betrugsgefahr diene, da PDFs jederzeit ausgedruckt werden könnten. Dieses Argument ist für die apf nur begrenzt nachvollziehbar, da das Unternehmen es in der eigenen Hand hätte, durch verbesserte Kontrollen und ein besseres technisches System die Betrugsgefahr zu reduzieren.

Von den zahlreich eingebrachten Verbesserungsvorschlägen der apf wurden bislang nur wenige Vorschläge, meist hinsichtlich der Verbesserung der Information, vom Unternehmen umgesetzt. So hat das Bahnunternehmen den Vorschlag, vor der Buchung im Online-Ticketshop auf die gesonderten Stornobedingungen hinzuweisen, abgelehnt. Aus Sicht der apf ist es zu hinterfragen, dass Personen nach der Buchung auf die Website der ÖBB Personenverkehr weitergeleitet werden, wo ein zeitnahe Bezug der Fahrscheine

aufgrund der Gültigkeit suggeriert wird. Viele Reisende sehen erst nach dem Bezug der Tickets als PDF, dass die Stornierbarkeit verloren gegangen ist.

In einem Fall konnte die apf feststellen, dass gelegentlich kein Hinweis im ÖBB-Ticketshop erfolgte, dass ein Bezug des Tickets nur in Österreich am Fahrscheinautomaten oder Personenschalter möglich ist. Dank der Meldung dieses Problems durch die apf an die ÖBB-Personenverkehr konnte dieser Fehler korrigiert werden.

In einem anderen Fall wurde ein Zusatzprodukt (SWISS-Travel-Pass der SBB) bei der ÖBB-Personenverkehr in Kombination mit Personentickets gebucht. Bei der Buchung war jedoch nicht ersichtlich, dass durch die Buchung des Zusatzprodukts sämtliche Tickets in Österreich bei einem Fahrkartenautomaten oder Personenschalter ausgedruckt hätten werden müssen und somit kein Online-Bezug mehr möglich war. Die apf setzte sich beim Bahnunternehmen erfolgreich für eine Verbesserung der Information des Bahnunternehmens ein, dass der Online-Bezug als PDF bei der kombinierten Buchung mit einem Zusatzprodukt nicht mehr möglich ist.

## Empfehlungen der apf an den Fahrgast

- Beziehen Sie PDF-Tickets erst kurz vor der Reise (z. B. am Vortag). So bleibt Ihr Recht auf Stornierung bestmöglich gewahrt oder es gibt zumindest bessere Aussichten auf eine Erstattung im Vermittlungsweg.
- Nutzen Sie nach Möglichkeit eine der anderen Bezugsmöglichkeiten (z. B. in der ÖBB-App oder am Schalter/Automaten) und nicht die PDF-Option.

## Empfehlungen der apf an das Unternehmen

- Kurzfristig: Einführung eines Hinweises im Online-Ticketshop vor Abschluss des Kaufs, dass alle als PDF bezogenen Tickets nicht mehr storniert werden können (z. B. bei der Zugauswahl und im Warenkorb). Mittelfristig sollten auch als PDF bezogene Tickets storniert werden können.
- Verbesserung des Warenkorbs, mehr und genauere Informationen zu den Reisenden, Preisen, Tarifbestimmungen und weiteren Konditionen.

## Strafen

Wie im Vorjahr beschäftigte sich die apf auch 2022 wieder mit sehr vielen Strafzahlungen, welche vorrangig von der ÖBB-Personenverkehr ausgestellt wurden.

Meist bezieht sich die Strafe auf eine Fahrt mit einem falschen oder keinem Ticket in einem Nah- oder Regionalverkehrs zug. Fahrgästen ist oft nicht bewusst, dass der Zutieg in Nah- oder Regionalverkehrszüge der ÖBB-Personenverkehr ohne gültigen Fahrschein nicht zulässig ist, außer es existiert am Abfahrtsbahnhof keine (funktionierende) Kaufmöglichkeit. So ist es etwa auch tariflich nicht zulässig, in den Zug einzusteigen und im Zug das Ticket in der ÖBB-App zu kaufen. Der Kauf muss stets vor Zutieg abgeschlossen sein.

Bei der ÖBB-Personenverkehr besteht weiters die Möglichkeit, eine Strafe sofort (105 Euro) oder später (135 Euro) zu bezahlen. Wurde die Strafe sofort bezahlt, wurden in der Regel keine Personendaten aufgenommen, was einen nachträglichen Einspruch gegen eine Strafe deutlich erschwerte. Mittlerweile sollten die Fahrgastdaten im Falle einer Strafe vonseiten des Zugpersonals abgefragt werden bzw. hat ein Hinweis zu, dass ohne Bekanntgabe der Daten ein Einspruch nicht oder nur erschwert möglich ist. Dazu wurde seitens der Schienen-Control Kommission ein Verfahren durchgeführt (vgl. Kapitel „Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Bahnverkehr“, Seite 102).

Leider zeigt die ÖBB-Personenverkehr selten ein Entgegenkommen bei Einsprüchen hinsichtlich einer Strafe gegenüber einem Reisenden. Deshalb wird von Betroffenen häufig die apf um Unterstützung gebeten. In berechtigten Fällen wird oft eine Lösung, meist in Gutscheinform, erzielt.

Die Thematik von Strafen aufgrund unbeabsichtigt rückgängig gemachter Ticketbuchungen nach einer Kontrolle (sogenannte UNDO) war im Jahr 2022 nur noch vereinzelt vorhanden.

Dabei geht es darum, dass ein in der ÖBB-App gekauftes Ticket binnen drei Minuten nach Kauf und Kontrolle rückgängig gemacht werden kann, wobei Antragsteller hier regelmäßig mitteilen, keine Stornierung vorgenommen oder bemerkt zu haben.

Von der apf unterbreitete Verbesserungsvorschläge wurden weiterhin vom Bahnunternehmen abgelehnt.

### *Empfehlungen der apf an den Fahrgast*

- Kaufen Sie Ihr Ticket bei der ÖBB-Personenverkehr immer vor dem Einsteigen in den Zug, außer es gibt keinen geöffneten Schalter oder keinen funktionierenden Automaten am Abfahrtsbahnhof. Sollten Sie in berechtigten Fällen ohne Ticket einsteigen müssen, dann wenden Sie sich sofort aktiv an das Zugpersonal bzw. kaufen Sie gleich ein Ticket, falls der Zug über einen Automaten verfügt.
- Überprüfen Sie bei Ihrem Ticket unmittelbar nach dem Kauf, ob alle Daten richtig sind (z. B. Geltungstag, Abfahrts- und Zielbahnhof, Uhrzeit der Gültigkeit).
- Bei Kauf in der ÖBB-App: Schauen Sie nach der Kontrolle nochmals, ob das Ticket nicht (versehentlich) storniert wurde.
- Sofern ein Ticket ungewollt nach einer Kontrolle rückgängig gemacht wurde, kaufen Sie das Ticket nach bzw. wenden Sie sich unmittelbar an die ÖBB-Personenverkehr.

### *Empfehlungen der apf an das Unternehmen*

- Weitere Verbesserung der Strafausdrucke, sodass z. B. der Grund für die Strafausstellung und durch den Fahrgast vorgelegte Tickets auch im Nachhinein klar nachvollziehbar sind.
- Kundenfreundliche Maßnahmen bei der UNDO-Problematik, unbegründete Strafen zu reduzieren.





## Erstattungen

Ein weiteres häufig bei der apf eingebrachtes Thema ist die Erstattung von Bahntickets. Aufgrund der restriktiven Erstattungsmodalitäten (siehe etwa auch das Thema Bezug von Tickets), des Ausschlusses von bestimmten Tickets (z. B. ÖBB-Sparschiene) von der Erstattung, des weiterhin komplizierten bzw. verbesserungswürdigen ÖBB-Buchungssystems sowie aufgrund von Verspätungen oder Zugausfällen wird von Reisenden eine Erstattung beantragt.

Nach wie vor können ÖBB-Sparschiene-Tickets, auch wenn diese nicht als PDF bezogen wurden, nicht storniert werden (ausgenommen das ÖBB-Sparschiene-Komfort-Ticket). Das Bahnunternehmen zeigt sich erfahrungsgemäß nur selten kulant, auch wenn offensichtliche Fehler bei der Buchung (z. B. falsche Strecke, falsches Reisedatum) vorliegen bzw. der Fahrgast sogar bereits die korrekten Tickets gebucht hat. Die apf setzt sich in Schlichtungsverfahren regelmäßig für individuelle Lösungen ein, um Fahrgästen zumindest monetär zu einer Lösung zu verhelfen.

Aktuell sind Original-Tickets bei der Antragstellung einer Erstattung oder Entschädigung notwendig, etwa wenn die Tickets auf Sicherheitspapier gedruckt wurden, z. B. bei Kauf/Ausdruck der Tickets am Automaten oder Schalter. Im Jahr 2022 hat die ÖBB-Personenverkehr grundsätzlich zugesagt, dass dies bald nicht mehr notwendig sein soll. Zu Reaktionsschluss gab es hierzu noch keine der apf bekannten Änderungen.

Weiters konnte die apf erreichen, dass tarifliche Änderungen bei Gruppentickets der ÖBB-Personenverkehr vorgenommen wurden. Die Problematik bestand in diesen Fällen darin, dass nur ein Name auf dem Ticket ersichtlich war, sodass die anderen Reisenden bei Ausfall der am Ticket eingetragenen Person das Ticket nicht mehr nutzen konnten. In der Jahresmitte 2022 setzte das Bahnunternehmen tariflich um, dass mit einer Bestätigung der auf dem Ticket eingetragenen Person auch andere Reisende fahren können.

Der Ticketkauf am Automaten ist günstiger als der Ticketkauf beim Zugpersonal. Der Bordzuschlag soll dem Passagier erstattet werden, wenn der Zustieg an einer Station mit einem defekten Automaten erfolgt und deswegen das teurere

Ticket im Zug gekauft werden muss. Die apf konnte eine diesbezügliche tarifliche Verankerung bei der ÖBB-Personenverkehr erreichen.

## Empfehlungen der apf an den Fahrgast

- 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 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-Sparschiene.

## Empfehlungen der apf an das Unternehmen

- Detaillierte Einzelfallprüfungen bei markanten Qualitätsmängeln (wie Ausfall der Heizung oder Klimaanlage) und adäquate Erstattungsangebote.
- Überprüfung des vollkommenen Ausschlusses der Erstattung bestimmter Produkte (z. B. ÖBB-Sparschiene-Tickets) mit dem Ziel einer kundenfreundlichen Überarbeitung.

## Leistungseinschränkungen (Downgrade, Überfüllung, Reservierung)

Bei Nachtzugfahrten von Österreich nach Italien wurden bei der apf im Jahr 2022 besonders viele Anträge eingebracht, in denen der Ausfall des Schlaf- oder Liegewagens bemängelt wurde. Die Reisenden mussten in solchen Fällen selbst Alternativen suchen oder die mitunter lange Fahrt im Sitzwagen antreten. Auch die Information vonseiten des Bahnunternehmens zu solchen Ausfällen wurde öfter bemängelt, was die apf gegenüber dem Unternehmen kommuniziert hat.

Ein medial wichtiges Thema war im Jahr 2022 auch das Thema überfüllte Züge, welche aufgrund zu vieler Reisender geräumt werden mussten. Auch wenn diese Thematik bei der apf in den Schlichtungsverfahren eine untergeordnete Rolle spielte, sieht die apf bei zugebundenen Tickets (z. B. ÖBB-Sparschiene) einen Anspruch auf Beförderung mit dem auf dem Ticket eingetragenen Zug. Bei Nichtnutzung aufgrund Überfüllung besteht der Anspruch auf die kostenlose Beförderung mit einer Alternative und auch ein Anspruch auf Entschädigung bei Verspätungen über 60 Minuten.

Auch die Problematik von ausgefallenen Reservierungen ist der apf dabei gehäuft bei den eingebrachten Schlichtungsanträgen aufgefallen. Dabei konnten die reservierten Plätze etwa aufgrund des Ausfalls eines Waggons nicht eingenommen werden.

## Empfehlungen der apf an den Fahrgast

- Überprüfen Sie, ob im gewünschten Reisezeitraum gegebenenfalls ein hoher Passagierandrang zu erwarten ist. In diesem Fall ist die Vornahme einer Reservierung zu empfehlen, da sonst kein Anspruch auf einen Platz im Zug besteht und ggf. keine Beförderung mit dem gewünschten Zug erfolgt.
- Informieren Sie sich rechtzeitig vor Fahrtantritt, ob Ihr Zug planmäßig verkehrt oder ob sonstige Probleme (wie z. B. der Ausfall von Schlaf- oder Liegewagen) bestehen. Sofern dem Unternehmen Ihre Kontaktdaten bekannt gegeben wurden, beachten Sie auch entsprechende Informationen per E-Mail.
- Sofern Sie eine Reservierung haben, diese aber nicht in Anspruch nehmen können (z. B. weil das Wagenmaterial getauscht wurde), wenden Sie sich an das Zugpersonal vor Ort und lassen Sie sich einen neuen Platz zuweisen. Ist das nicht möglich, ersuchen Sie um Refundierung der Reservierung.

## Empfehlungen an das Unternehmen

- Bessere/rechtzeitige Information der Fahrgäste über Unregelmäßigkeiten, wie etwa den Wegfall von Reservierungen oder Ausfall von Schlaf- oder Liegewagen.
- Verstärkte Maßnahmen gegen Ausfälle von Schlaf- oder Liegewagenmaterial.

## Fristverletzungen

Grundsätzlich konnte die apf im Jahr 2022 beobachten, dass einige an die apf herangetragene Anträge auf Erstattung oder Entschädigung nicht fristgerecht durch die ÖBB-Personenverkehr behandelt wurden.

Vereinzelt wurden sogar Fälle beobachtet, in denen mehrere Monate lang außer einer automatisierten Eingangsbestätigung der Beschwerden keine Reaktion des Bahnunternehmens erfolgte. Eingebrachte Beschwerden werden in bestimmten Fällen pauschal mittels einer Eingangsbestätigung





abgelehnt, auch in Fällen, in denen aufgrund des Sachverhalts eine individuelle Befassung wünschenswert war. Mehr Details zu den Fristverletzungen finden Sie im Kapitel „Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Bahnverkehr“, Seite 100.

### **Reisevermittler und getrennte Beförderungsverträge**

Ein häufiges Thema sind Tickets, die bei externen Vertriebspartnern oder bei unterschiedlichen Bahnunternehmen für eine durchgehende Fahrt gekauft werden.

Wird etwa ein Ticket für eine Strecke (z. B. Wien nach Hamburg) bei einem Bahnunternehmen, etwa der ÖBB-Personenverkehr, gekauft und eine weitere Strecke (z. B. Hamburg nach Paris) bei einem anderen Bahnunternehmen, etwa bei der französischen SNCF, so ergeben sich dadurch – laut Meinung der Bahnunternehmen – zwei getrennt voneinander zu behandelnde Beförderungsverträge.

Dies stellt für den Passagier in der Regel kein Problem dar, wenn es im Zugverkehr zu keinen Schwierigkeiten kommt. Kommt es jedoch zu Verspätungen oder Zugausfällen, wirkt sich dies in der negativ auf die Fahrgastrechte aus. So müsste etwa bei Verspätung des ersten Zuges ein neues Ticket für den Anschlusszug gekauft werden, sofern der Anschluss nicht erreicht wird.

Auf diesen Umstand wird jedoch vonseiten der Bahnunternehmen nicht hingewiesen. Auch bei einer Buchung über einen Reisevermittler, etwa das Unternehmen Trainline, wird oftmals eine Kombination von Tickets unterschiedlicher Bahnunternehmen verkauft, sodass mehrere Beförderungsverträge vorliegen. Dies zwar oft zugunsten eines günstigeren Preises, aber eben zulasten der Fahrgastrechte.

Der apf fiel anlässlich von Schlichtungsanträgen auf, dass beim Reisevermittler Trainline die Buchungsplattform verbesserungswürdig war. So war etwa direkt vor Abschluss der Buchung nicht genau ersichtlich, in welcher Reiseklasse bei ÖBB-Nachtreisezügen der Reisende gerade buchen würde (dies war nur in einem vorherigen Schritt ersichtlich). Die apf setzte sich hier für Verbesserungen ein, welche schlussendlich umgesetzt wurden.

### **Empfehlungen der apf an den Fahrgast**

- Sofern preislich akzeptabel und angeboten, empfiehlt die apf die Buchung von Durchgangstickets oder zumindest die Buchung sämtlicher Tickets bei einem Bahnunternehmen.
- Bei Buchung von Tickets verschiedener Bahnunternehmen für eine Fahrt immer ausreichend zeitlichen Puffer für den Umstieg lassen, um etwaige Verspätungen abfedern zu können.
- Bei getrennter Buchung empfiehlt sich der Abschluss einer Reiseversicherung, welche die Mehrkosten abdeckt.

### **Empfehlungen an das Unternehmen**

- Weitere Verbesserungen bei den Ticketshops, vor allem im Warenkorb, hinsichtlich der dort ersichtlichen Informationen.
- Deutliche Informationen, vor allem bei Reisevermittlern, wenn getrennte Beförderungsverträge angeboten werden.

*„Nachdem wir alle Unterlagen gemailt hatten wurde das Problem sofort angegangen und innerhalb 24 Stunden eine Lösung gefunden.“*

## Hilfeleistungen (Verpflegung, Taxi und Hotel)

Die apf stellt in den eingebrachten Schlichtungsanträgen regelmäßig fest, dass im Zug oder am Bahnhof kaum oder nur selten Hilfeleistungen in Form von Mahlzeiten und Erfrischungen erfolgen. Grundsätzlich muss nach einer Verspätung von 60 Minuten kostenfrei und unaufgefordert die Hilfeleistung – sofern verfügbar – an die Wartenden erfolgen. Bei der ÖBB-Personenverkehr erfolgt dies etwa am Bahnhof durch Barauszahlung von fünf Euro pro Stunde Verspätung pro Person. Die Inanspruchnahme vor Ort nimmt öfter eine längere Zeit in Anspruch oder der Fahrgast muss die Ausgaben nachträglich einreichen.

Bei der Übernahme von Taxikosten gibt es nach wie vor häufig eine Deckelung auf den Betrag in Höhe von 50 Euro. Diese Einschränkung besteht gemäß EisbBFG ausdrücklich nur im Regionalverkehr, für den Fernverkehr wurde daher mit der ÖBB-Personenverkehr vereinbart, dass höhere Beträge im Rahmen einer Einzelfallüberprüfung erstattet werden. Dies erfolgt nach Erfahrungen der apf in der Praxis nicht immer. Zudem musste festgestellt werden, dass von der ÖBB-Personenverkehr Taxigutscheine ausgestellt wurden, obwohl kein Anspruch auf Übernahme der Taxikosten bestand, da etwa noch andere öffentliche Verkehrsmittel zur Auswahl standen. In diesen Fällen erfolgte eine Ablehnung der Übernahme der Kosten trotz ausgehändigten Taxigutscheines und damit Verwirrung und Ärger beim betroffenen Fahrgast.

Bei Hilfeleistungen in Form von Hotelübernachtungen ist ebenfalls eine Deckelung von 80 Euro vorgesehen, welche gemäß EisbBFG nur im Regionalverkehr zulässig ist und nach Meinung der apf aufgrund der hohen Inflationsrate sehr niedrig angesetzt ist. Auch hier gab es einen Fall, in dem ein Hotelschein ausgestellt und später die Übernahme der Hotelkosten verweigert wurde, da es noch einen weiteren Anschluss gegeben hätte.

### Empfehlungen der apf an den Fahrgast

- Fragen Sie nach einstündiger Verspätung – sofern nicht aktiv angeboten – nach Hilfeleistung im Zug oder am Bahnhof in Form von Mahlzeiten und Getränken. Sofern

dies nicht erbracht wird, versorgen Sie sich selbst und reichen Sie die Rechnungen beim Unternehmen ein.

- Nutzen Sie wenn möglich öffentliche Verkehrsmittel, sofern diese noch verfügbar sind. Halten Sie nach Möglichkeit Rücksprache mit dem Unternehmen, ob Sie Anspruch auf Hotel oder Taxi haben.
- Bitte berücksichtigen Sie, dass es im Regionalverkehr einen Anspruch auf alternative Beförderung z. B. mittels Taxis erst dann gibt, wenn es am selben Tag keine Verbindung mit öffentlichen Verkehrsmitteln mehr zum Ziel gibt. Dies bedeutet etwa auch, dass am Weg zum Flughafen in der Regel kein Taxi nach den Fahrgastrechten übernommen wird, wenn es sich nicht um die letzte Zugverbindung des Tages gehandelt hat. Diese Kosten können allenfalls im Wege des Schadenersatzes geltend gemacht werden, wofür ein Verschulden des Unternehmens notwendig ist.

### Empfehlungen an das Unternehmen

- Verbessertes Angebot von Hilfeleistung in Zügen und am Bahnhof.
- Genauere Überprüfung durch das Personal vor Ausgabe eines Hotel- oder Taxigutscheins, ob ein Anspruch darauf besteht.

### Weitere von der apf erreichte Verbesserungen

- INTERCITY-Busse: bessere Anzeige im Ticketshop, dass kein Sitzplatz garantiert werden kann bzw. das Angebot im Bus limitiert ist.
- Downgrade-Preistabelle über Ansprüche bei Ausfällen auf ÖBB-Website umgesetzt sowie bessere Darstellung der Preise auf der ÖBB-Website.
- Verbesserte Darstellung der Gültigkeit auf Einzeltickets des Verkehrsverbund Ost-Region (vormals nicht optimal aufgedruckt).





# Schwerpunkte Bus

## Bessere Informationen über Bussteige bzw. Haltebuchten

Wie schon im Jahr zuvor setzte sich die apf im Busbereich für eine Verbesserung der Informationen für Fahrgäste ein. So wurden die Intentionen des Vorjahres fortgeführt, mit dem Flughafen Wien das Informationsangebot auf dem Busbahnhof und an den Bussteigen zu verbessern, wobei hier bereits erste Umsetzungen erfolgt sind. Mehr dazu können Sie im Kapitel „Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit“ im Jahresbericht 2021 ab Seite 82 nachlesen.

Die nach Meinung der apf wichtigste Änderung – die Umsetzung von Echtzeitdaten zu Verspätungen und Ausfällen für das Busangebot am Flughafen Wien – wurde leider bislang noch nicht umgesetzt. Hier wird sich die apf weiter für eine Umsetzung einsetzen sowie einige andere Punkte noch mit dem Busbahnhofbetreiber, dem Flughafen Wien, thematisieren.

Beim Unternehmen FlixBus gestaltet sich die Kontaktaufnahme über das Kontaktformular für Reisende als schwierig. Betroffene müssen sich dazu durch mehrere Unterseiten auf der Website und Fragestellungen navigieren.

*„Wir sind sehr begeistert über den Einsatz der hier gezeigt wurde.“*

### Empfehlungen der apf an den Fahrgast

- Finden Sie sich rechtzeitig vor Abfahrt an der Haltestelle bzw. am Busbahnhof ein.
- Informieren Sie sich zeitgerecht über den genauen Halt Ihres Busses und kontaktieren Sie bei Unklarheiten das Busunternehmen oder den Busbahnhofbetreiber.
- Halten Sie Kontaktdaten (z. B. Telefonnummer) des Busunternehmens bereit und informieren Sie sich über mögliche Reisealternativen.

### Empfehlungen der apf an das Unternehmen

- Rasche Umsetzung sämtlicher rechtlicher Verpflichtungen aus den Fahrgastrechten.
- Verbesserung der Informationen für Fahrgäste.
- Vereinfachung der Kontaktaufnahme mit den Unternehmen.







## Störungen (Ausfälle und Verspätungen) und Entschädigungen

Aus den an die apf herangetragenen Fällen ist ersichtlich, dass es im Fernbusverkehr öfter zu Problemen im Personentransport kommt.

So ist fallweise nicht eindeutig ersichtlich, von wo genau der jeweils gebuchte Bus abfahren wird. Oftmals sind Busse auch falsch oder schlecht gekennzeichnet. Zudem können Busfahrten von einem Subunternehmen durchgeführt werden, dessen Busse sich optisch unterscheiden (z. B. Blaguss und FlixBus).

Leider kommt es auch regelmäßig zu hohen Abfahrtsverspätungen. Die Information dazu ist oftmals suboptimal bzw. müssen sich Reisende selbst informieren und sich etwa telefonisch an das Unternehmen wenden, um Detailinformationen zu erhalten.

Gerade beim Unternehmen FlixBus musste festgestellt werden, dass in den Schlichtungsfällen bei einer Abfahrtsverspätung von über zwei Stunden kaum Informationen darüber geteilt wurden, ob die Fahrt abgebrochen oder später / alternativ stattfinden soll. Das fehlende Informationsangebot verpflichtet das Busunternehmen zu einer Entschädigungszahlung gemäß der Bus-Fahrgastreueverordnung. Die Situation des Angebots scheint sich im Jahr 2022 bei FlixBus etwas verbessert zu haben.

Auch hinsichtlich der Hilfeleistungen bei einer Verspätung ab 90 Minuten stellte die apf fest, dass diese in der Regel nicht vor Ort angeboten werden. In den Verfahren bei der apf wird eine pauschalierte Hilfeleistung in der Regel durch das Unternehmen übernommen.

## *Empfehlungen der apf an den Fahrgast*

- Informieren Sie sich im Vorhinein, ob mit der Busverbindung alles in Ordnung ist.
- Seien Sie rechtzeitig, d. h. zumindest 15 Minuten vor Abfahrt, am Busbahnhof und überprüfen Sie, wo genau der Bus abfahren soll.
- Erfolgt keine Hilfeleistung, können Sie sich selbst versorgen und die Rechnungen beim Unternehmen einreichen.

## *Empfehlungen der apf an das Unternehmen*

- Einhaltung der rechtlichen Verpflichtung bei einer Abfahrtsverspätung von mehr als zwei Stunden: Dem Fahrgast anbieten, die Tickets zu erstatten oder die Fahrt später in Anspruch zu nehmen.
- Umsetzung einer geeigneten Hilfeleistung für Passagiere im Bus oder am Busbahnhof bei Verspätungen ab 90 Minuten.
- Bessere Information der Fahrgäste über den genauen Abfahrtsort von Bussen.
- Leichter auffindbare Kontaktmöglichkeiten der Unternehmen für die Fahrgäste.







# Schwerpunkte Flug

## COVID-19-Pandemie

Die Arbeit des Fachbereichs Flug war im Jahr 2022 weiter von den anhaltenden Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf die Luftfahrtindustrie und damit auch auf die Fluggäste geprägt.

Im ersten Halbjahr verzeichnete die Branche noch relativ niedrige Passagierzahlen. Ein sprunghafter Anstieg des Flug- und Passagieraufkommens mit Sommerbeginn führte zu zahlreichen Unregelmäßigkeiten im Flugverkehr. Dies stellte eine direkte Folge der pandemiebedingt niedrigen Personalkapazitäten in der gesamten Luftfahrtindustrie dar. Durch diese spezielle Situation befassten sich die Flug-Expertinnen und -Experten der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) 2022 vermehrt mit Flugannullierungen und insbesondere den – durch die spezielle Situation – oft komplex gelagerten Erstattungsansprüchen.

*„You very much helped my parents  
with their claim, otherwise  
they would have not have seen  
the money for the cancelled  
flight again.“*



## Flugannullierungen

Rechtlich ist zu unterscheiden, ob ein Flugunternehmen einen Flug abgesagt oder ob ein Passagier seinen Flug storniert hat. Eine Zuständigkeit der apf besteht nur innerhalb des Anwendungsbereichs der Fluggastrechteverordnung<sup>1</sup>, sie ist bei einer Flugannullierung durch das Luftfahrtunternehmen gegeben. Wenn Passagiere einen Flug stornieren oder nicht antreten, haben sie etwaige Ansprüche aus den (Beförderungs-)Bedingungen und einschlägigen nationalen Rechtsvorschriften.

Fluglinien müssen Fluggäste nach Art 5 Abs 1a in Verbindung mit Art 8 Abs 1 der Fluggastrechteverordnung bei einer unternehmensseitigen Annullierung zwischen einer Erstattung der Ticketkosten und einer alternativen Beförderung wählen lassen. Das Unternehmen hat proaktiv eine **„anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt“** anzubieten.

Dieses Angebot hat in unmittelbarer zeitlicher Nähe zur Benachrichtigung über die Annullierung zu erfolgen. Nur auf ausdrücklichen Wunsch des Fluggastes kann ein späterer als der frühestmögliche Ersatz den Anforderungen des Art 8 Abs 1 genügen.

## Nichtbeförderung aufgrund von Sicherheitskontrollen

Die apf befasste sich bei ihrer Schlichtungstätigkeit sehr intensiv mit den Folgen des Anstiegs der Reisetätigkeit zu Beginn des Sommers. Dabei war häufig der Personalmangel in der Luftfahrtbranche im Fokus der Verfahren. Über dieses Thema wurde in weiterer Folge auch medial intensiv berichtet. Trifft ein Fluggast aufgrund einer Überlastung im Bereich der Sicherheitskontrollen zu spät am Flugsteig ein und versäumt seinen Flug, so wird dies in aller Regel dem Fluggast selbst angelastet. Den eigenen Personalmangel hat das Luftfahrtunternehmen in der Regel selbst zu verantworten, nur in Ausnahmefällen kann ein außergewöhnlicher Umstand im Sinne der Verordnung (EG) 261/2004 vorgebracht werden. Vielfach hat das Unternehmen selbst durch den eigenen Personalmangel Verzögerungen und Reduzierungen, welche zu Annullierungen führten, bei der

<sup>1</sup> VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1.

Flugzeugabfertigung und lange Wartezeiten an den Sicherheitskontrollen verursacht. Deshalb war im Rahmen von Schlichtungsverfahren eine gründliche Sachverhaltsaufklärung oft unentbehrlich.

Bei einer Nichtbeförderung im Sinne der Fluggastrechteverordnung sind Luftfahrtunternehmen gemäß Art 4 u. a. grundsätzlich verpflichtet, den betroffenen Passagier kostenfrei umzubuchen und eine Ausgleichszahlung zu leisten.

In Art 2 lit j der Verordnung wird der Begriff „Nichtbeförderung“ folgendermaßen definiert:

**„(...) die Weigerung, Fluggäste zu befördern, obwohl sie sich unter den in Artikel 3 Absatz 2 genannten Bedingungen am Flugsteig eingefunden haben, sofern keine vertretbaren Gründe für die Nichtbeförderung gegeben sind, z. B. im Zusammenhang mit der Gesundheit oder der allgemeinen oder betrieblichen Sicherheit oder unzureichenden Reiseunterlagen.“**

Das ausführende Luftfahrtunternehmen muss keine Zahlung leisten, wenn es darlegen und beweisen kann, dass vertretbare Gründe für die Nichtbeförderung gegeben waren oder keine Nichtbeförderung im Sinne der Fluggastrechteverordnung vorliegt. Erscheint man zu spät am Flugsteig und verpasst dadurch seinen Flug, ist dies kein Fall einer Nichtbeförderung. Die individuellen Gründe für das späte Erscheinen sind dabei nicht ausschlaggebend, das rechtzeitige Erscheinen liegt ausschließlich in der Verantwortung der einzelnen Fluggäste.

### **Die apf empfiehlt Reisenden, sich vorab über die erwarteten Wartezeiten am Flughafen zu informieren:**

- Lesen Sie die vom Flughafen veröffentlichten aktuellen und erwarteten Wartezeiten vor der Sicherheitskontrolle.
- Erkundigen Sie sich beim ausführenden Luftfahrtunternehmen, wann Sie sich spätestens zur Abfertigung einfinden müssen.
- Vermeiden Sie zu Stoßzeiten, zu kurz vor Abflug am Flughafen zu erscheinen.

Die Passagiere sind letztlich dafür verantwortlich, sich rechtzeitig und so am Flughafen einzufinden, dass sie trotz ggf. auftretender Verzögerungen (z. B. bei der Sicherheitskontrolle) pünktlich bei der Abfertigung eintreffen. Es stehen aus der Verordnung keine Leistungen zu, wenn sich Passagiere zu spät zur Abfertigung (also zum Check-in bzw. zum Boarding) einfinden. Da die Sicherheitskontrolle ein notwendiger Vorgang ist, der nicht dem Verantwortungs- und Einflussbereich der Airline zuzuordnen ist, kann eine dort aufgetretene Verzögerung keinen Ausgleichsanspruch aus der Verordnung auslösen.

### **Reisevermittler und getrennte Beförderungsverträge**

Viele Fluggäste buchen ihre Flüge bei Online-Reisevermittlern, diese werben damit, die günstigsten Flugverbindungen zu finden – dass damit häufig eine rechtliche Schlechterstellung einhergeht, wird nicht oder unzureichend kommuniziert. Bucht man beispielsweise eine Flugreise von Wien nach Palma und retour, eine beliebte Strecke, die von mehreren Fluglinien bedient wird, über einen Online-Reisevermittler, wird dieser im Regelfall Hin- und Rückflug separat buchen (oft auch bei unterschiedlichen Airlines). Auch Umsteigeverbindungen werden separat gebucht, dabei wird häufig lediglich darauf hingewiesen, dass am Umsteige-flughafen das Gepäck (falls vorhanden) neuerlich einzuchecken ist. Die Anwendung der Fluggastrechteverordnung wird jedoch nicht über mehrere Buchungen ausgedehnt, sie knüpft an den Beförderungsvertrag an und daher primär an die in der Buchung ersichtliche Strecke.





*„Super Service!  
Das beste dabei ist, dass die apf  
kostenlos ist.“*

Über Online-Reisevermittler könnte daher die Strecke Wien nach Palma mit Flügen Wien–Barcelona mit Austrian und weiter nach Palma mit Vueling, Rückflug Palma–Wien mit Wizz Air in einem einzelnen Buchungsvorgang gebucht werden, der Vermittler platziert im Hintergrund drei separate Buchungen, häufig auch wenn die gewählten Verbindungen verbunden gebucht werden können. Im Beispiel sind separate Buchungen notwendig, da die Fluglinien nicht kooperieren.

Finden alle Flüge planmäßig statt, spart der Fluggast nach Berücksichtigung der Vermittlungsgebühr (diese wird häufig nicht separat ausgewiesen) kaum, tritt hingegen eine Flugunregelmäßigkeit bei einem der Flüge auf, ist der Fluggast signifikant benachteiligt gegenüber einer verbundenen Buchung aller Flüge. Wird im Beispiel der Flug Barcelona–Palma kurz vor Abflug annulliert, hat der Fluggast kein Recht, im Rahmen seiner Wahlmöglichkeiten des Artikel 8 wieder zurück nach Wien geflogen zu werden, auch die Erstattung der Ticketkosten, sollte die Reise durch die Annullierung zwecklos werden, steht im Rahmen der Fluggastrechteverordnung in diesen Fällen nur bezogen auf den annullierten Flug zu und nicht auf alle Flüge, wie dies bei einer verbundenen Buchung der Fall wäre.

Es wurde nun auch vielfach gerichtlich festgestellt, dass für Fluglinien häufig nicht erkennbar ist, ob der Fluggast selbst oder ein Online-Reisevermittler in seinem Namen die Buchung platziert. Der Reisevermittler gibt eigene Kontaktdaten und eigens generierte E-Mail-Adressen an. Da Fluglinien über den Status der Flüge ausschließlich an die ihnen bekannten Kontaktdaten informieren, wird der Passagier also regelmäßig nicht über Flugverschiebungen, Verspätungen oder Annullierungen informiert.

*Die apf kann mangels Zuständigkeit bei Konflikten mit Online-Reisevermittlern nicht helfen, in Schlichtungsverfahren mit den betroffenen Luftfahrtunternehmen findet diese faktische Benachteiligung regelmäßig Berücksichtigung, im Ergebnis bleiben Fluggäste, die über Online-Reisevermittler buchen, jedoch häufig benachteiligt.*

### **Empfehlungen der apf an den Fluggast**

- Alle Flugstrecken einer Reise in einer einheitlichen Buchung buchen.
- Buchungen direkt bei den Airlines oder in klassischen Reisebüros vornehmen.
- Wird dennoch über Online-Reisevermittler gebucht, empfiehlt es sich, ausreichend Zeitpuffer einzuplanen und den Status der gebuchten Flüge im Vorfeld genau zu verfolgen.

*„Leider keine Antwort der Airline  
aufgrund einer Verspätung.  
Dann rief ich die apf an und sie  
erledigten alles sehr schnell  
und sorgfältig. Ich bin sehr,  
sehr zufrieden!“*

# Internationale Zusammenarbeit

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. Bei der Europäischen Kommission finden regelmäßige Treffen statt, Arbeitsgruppen befassen sich mit meist rechtlichen Fachthemen, informelle Gesprächstermine bieten Diskussionsmöglichkeiten und Veranstaltungen mit Stakeholdern werden organisiert. Die Nationalen Durchsetzungsstellen stimmen sich bei Bedarf auch schriftlich zu allgemeinen Frage- und Problemstellungen ab. Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) informiert in diesem Kapitel über die internationale Vernetzung in den Bereichen Bahn, Bus, Schiff und Flug.

## Austauschtreffen

### Europäische Kommission und NEB

In der Regel gibt es ein bis zwei Mal im Jahr ein von der Europäischen Kommission einberufenes Treffen in Brüssel, bei dem sich Vertreterinnen und Vertreter der NEB aus dem Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr vernetzen können. 2022 haben diese Termine sowohl virtuell, vor Ort als auch zum Teil hybrid stattgefunden.

Die Teilnehmenden berichten dort über Entwicklungen in ihren Ländern, besprechen beispielsweise Auslegungsschwierigkeiten bei Verordnungen und setzen sich für Verbesserungen in der internationalen Zusammenarbeit ein.

Ein Austausch zwischen den nationalen Stellen erfolgt einerseits in den NEB-Passenger-Rights-Meetings bei allen vier Verkehrsträgern, andererseits über die NEB-WIKI-Plattform und im direkten Kontakt per E-Mail sowie telefonisch.

## Bahn

Beim hybriden Treffen der Nationalen Durchsetzungsstellen zu Bahnthemen im Oktober 2022 diskutierten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer über formelle Angelegenheiten wie etwa die interne Organisation der Meetings und eine diesbezügliche NEB-NEB-Vereinbarung für eine bessere Zusammenarbeit. Weiters wurde über künftige gemeinsame Formulare für Erstattungs- und Entschädigungsanträge gesprochen, eine Zusammenfassung einer ADR-Umfrage präsentiert bzw. informierte die Europäische Kommission über den Stand der Umsetzung bei der Plattform „Single Digital Gateway“, einer zentralen digitalen Anlaufstelle für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen in der Europäischen Union (EU) – <https://europa.eu/youreurope>.

Des Weiteren erörterten die Vertreterinnen und Vertreter der Länder mit der Kommission vielfältige Themen aus dem Bahnbereich: etwa die neuesten Entwicklungen im Zusammenhang mit der öffentlichen Konsultation „Reisen – besserer Schutz für Passagiere und ihre Rechte“ bezüglich der Überprüfung der Passagierrechte oder die Berichterstattung der NEB-Stellen über die Durchsetzungsaktivitäten in Bezug auf bewährte Verfahren und Auslegungsfragen im Eisenbahnsektor.

## Bus

Beim Bus-Treffen der Nationalen Durchsetzungsstellen im Dezember 2022 im hybriden Raum thematisierten die Beteiligten auch in diesem Verkehrsbereich formelle Angelegenheiten wie etwa die interne Organisation der Meetings und

<sup>1</sup> AS = Alternative Streitbeilegung

<sup>2</sup> VO (EG) 261/2004 ABi L 2004/46, 1.

<sup>3</sup> VO (EG) 1107/2006.

<sup>4</sup> ADR = Alternative Dispute Resolution, Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten.

eine diesbezügliche NEB-NEB-Vereinbarung für eine bessere Zusammenarbeit bzw. über die Berichterstattung über die Durchsetzung gemäß Art 29 der VO 181/2011.

Die Europäische Kommission informierte außerdem über den Stand der Umsetzung bei der Plattform „Single Digital Gateway“, über künftige gemeinsame Formulare für Erstattungs- und Entschädigungsanträge und über eine Umfrage zu Schulungen in Behindertenfragen gemäß Art 16 der VO 181/2011. Zusätzlich diskutierten die Teilnehmenden über das Verhältnis von AS<sup>1</sup>- und NEB-Stellen, die neuesten Entwicklungen im Zusammenhang mit der öffentlichen Konsultation „Reisen – besserer Schutz für Passagiere und ihre Rechte“ bezüglich der Überprüfung der Passagierrechte die Berichterstattung der NEB-Stellen betreffend ihrer Durchsetzungsaktivitäten und bewährte Verfahren und Auslegungsfragen im Bussektor.

## Schiff

Beim hybriden Termin der Nationalen Durchsetzungsstellen im Bereich Schiff im November 2022 tauschten sich die Anwesenden ebenso über formelle Angelegenheiten wie etwa die interne Organisation der Meetings und eine diesbezügliche NEB-NEB-Vereinbarung für eine bessere Zusammenarbeit aus.

Weitere Punkte der Europäischen Kommission auch bei diesem Verkehrsträger: der Stand der Umsetzung bei der Plattform „Single Digital Gateway“, die neuesten Entwicklungen im Zusammenhang mit der öffentlichen Konsultation „Reisen – besserer Schutz für Passagiere und ihre Rechte“ bezüglich der Überprüfung der Passagierrechte die Diskussion über ein einheitliches Beschwerdeformular und die Berichterstattung der NEB-Stellen über die Durchsetzungsaktivitäten und bewährte Verfahren und Auslegungsfragen im Schiffsektor.

## Flug

In der Videokonferenz der Nationalen Durchsetzungsstellen im Januar 2022 ging es den Teilnehmerinnen und Teilnehmern aus dem Flugsektor primär um die Stärkung der Passagierrechte, insbesondere in Bezug auf Liquiditätsrisiken der Luftfahrtunternehmen. Sie tauschten sich über aktuelle Fragestellungen zu Ansprüchen nach der

Fluggastrechteverordnung<sup>2</sup> aus. Die Europäische Kommission brachte außerdem die Themen „Single Digital Gateway“ und die Weiterführung der Revision der Verordnung ein. Bei dem hybriden Folge-Meeting im Dezember wurden die Entwicklungen in diesen Themen neuerlich aufgegriffen, der Fokus des Austauschs lag jedoch auf aktuellen Entwicklungen im Rahmen der PRM-Verordnung<sup>3</sup>.

## Weitere Aktivitäten

### TRAVEL\_NET

Auf Initiative der deutschen Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) und mit Unterstützung der Europäischen Kommission wurde TRAVEL\_NET im November 2017 in Berlin gegründet. TRAVEL\_NET soll gemäß Art 16 Abs 2 ADR-Richtlinie<sup>4</sup> die Vernetzung nationaler AS-Stellen sowie den Austausch und die Verbreitung von bewährten Verfahren und Erfahrungen unterstützen.

Im Jahr 2022 nahm die apf an mehreren teils in Person und teils virtuell abgehaltenen TRAVEL\_NET-Meetings teil. Beim ersten Treffen im Jänner standen die Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf die jeweiligen Verkehrssektoren im Vordergrund. Die Beteiligten eruierten, wie das Arbeitspensum der Schlichtungsstellen und die Rechte der Passagiere konkret davon beeinflusst werden. Im Mai fand ein Treffen in Prag statt, in dem verschiedene für die Mitglieder von TRAVEL\_NET relevante Themen besprochen wurden. Im Oktober feierte TRAVEL\_NET sein 5-jähriges Bestehen in Berlin, mit einem Schwerpunkt auf die Stärkung von ADR im Bereich Pauschalreisen.

In der Untergruppe Bahnverkehr standen COVID-19, die Zuständigkeit der AS-Stellen für Strafzahlungen und deren Bearbeitung bzw. für Personen mit Behinderung sowie die neuen Regelungen in der Verordnung 2021/782 bezüglich Durchgangsfahrkarten bzw. getrennte Beförderungsverträge im Vordergrund.

In der Untergruppe Flugverkehr standen aktuelle EuGH-Entscheidungen, die Beurteilung von Personalmangel im Rahmen der Fluggastrechte-VO, die Prüfung von flughafenspezifischen Begebenheiten (Nachtflugauflagen) sowie Herausforderungen in Verbindung mit den Sanktionen gegen Russland auf der Agenda.



## CPC

---

Die apf nahm im Jahr 2022 an mehreren CPC-Meetings betreffend „Annullierungspraktiken von Airlines“ teil. Die apf war außerdem bei einem nationalen Vernetzungstreffen der Verbraucherbehörden und der nach Art 27 Abs 1 VBKVO (Verbraucherbehördenkooperationsverordnung) notifizierten Stellen vertreten. Das Treffen war als Videokonferenz organisiert.

## Trinationale Zusammenarbeit D-A-CH im Fachbereich Flug

---

2022 fand der informelle 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 Berlin statt. Das alljährlich stattfindende Joint Meeting (D-A-CH) fand im Februar hybrid statt und wurde vom LBA organisiert. Bei dieser Fachtagung beraten sich die Stakeholder zu laufenden Themen und Entwicklungen im gesamten Bereich der Fluggastrechte.

## EU-Konsultation

---

Ziel der öffentlichen Konsultation „Besserer Schutz der Reisenden und ihrer Rechte“ seitens der EU war festzustellen, ob und wenn ja welche Notwendigkeiten es für zusätzliche politische Maßnahmen auf europäischer Ebene zur Verbesserung der Passagierrechte gibt. Darunter fallen beispielsweise der verbesserte finanzielle Schutz der Fluggäste vor dem Risiko einer Insolvenz der Fluglinie, die Erstattung von Flugscheinen an Fluggäste, die über einen Flugscheinvermittler gebucht haben, Passagierrechte bei multimodalen Reisen und die bessere Durchsetzung der Passagierrechte bei allen Verkehrsträgern.

In diesem Zusammenhang nahmen Vertreterinnen und Vertreter der apf an Interviews zu den aufgeworfenen Fragen, eventuellen Maßnahmen und deren Auswirkungen teil.

## 9th Florence Intermodal Forum

---

Ein Vertreter der apf nahm im April 2022 am 9th Florence Intermodal Forum „Towards EU-wide intermodal ticketing“ in Florenz teil und referierte zum Thema „Wie können die

Anforderungen der multimodalen Mobilität mit den Besonderheiten der einzelnen Verkehrsträger in Einklang gebracht werden? Was sind die Lücken in der multimodalen Mobilität in Bezug auf Fahrgastrechte?“

## 20. Eisenbahnkolloquium

---

Ein Vertreter der apf nahm am 20. Eisenbahnkolloquium mit dem Thema „Zutrittsbarrieren zum öffentlichen Verkehr“ im Juni in Wien teil und referierte zum Thema „Tücken und Ticketing“. Inhalt der Präsentation war die Komplexität des Ticketkaufs im Bahnverkehr.

## Symposium der Schienen-Control

---

Ein Vertreter der apf referierte beim Symposium der Schienen-Control GmbH unter dem Motto „Aktuelle Themen der Wettbewerbsregulierung“ im Oktober in Wien zum Thema „Europäische Integration im Eisenbahnsektor: Personenverkehr - Durchgangstickets“.

*„Das apf-Team hat mir bei meinem Fall super geholfen und mich super unterstützt!“*





# Passagier- und Fahrgastrechte

# Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Bahnverkehr

## Verstöße gegen die Bahn-Fahrgastreueverordnung und das Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastreuegesetz

Bei der Bearbeitung der Schlichtungsanträge stellt die Agentur für Passagier- und Fahrgastreue (apf) vereinzelt Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen aus der Bahn-Fahrgastreueverordnung<sup>1</sup> bzw. aus dem EisbBFG<sup>2</sup> fest. Diese werden grundsätzlich im Wege des Schlichtungsverfahrens gelöst, vereinzelt muss die Schienen-Control Kommission informiert werden.

Die folgenden Verstöße kamen 2022 in Schlichtungsverfahren der apf am häufigsten vor:

### Platz 1: Fristverletzung bei der Auszahlung

Im Jahr 2022 musste die apf einige Verstöße gegen die gesetzliche Antwort- bzw. Auszahlungsfristen für Erstattungen und Entschädigungen feststellen. Laut Bahnunternehmen sei dies auf die erhöhte Auslastung der Züge sowie zahlreiche Verspätungen und Zugausfälle zurückzuführen, welche zu einem größeren Beschwerdeaufkommen führten. Die Rückstände seien jedoch laut ÖBB-Personenverkehr gegen Ende des Jahres aufgearbeitet worden, was die apf anhand der eingegangenen Schlichtungsanträgen nicht bestätigen konnte. In einzelnen Verfahren konnte die apf feststellen, dass die Fälle über Wochen und Monate nicht oder nicht ausreichend durch das Unternehmen behandelt wurden.

*„Das Team der APF arbeitet hervorragend, ist geduldig und setzt Nachfristen, antwortet prompt und lieferte ein schnelles und gutes Ergebnis.“*

### Platz 2: Verweigerung der Auszahlung der Erstattung

Innerhalb des Punktes der Verweigerung der Auszahlung der Erstattung war der häufigste Grund – wie schon im Vorjahr – die Verweigerung einer Erstattung, beispielsweise von nicht endgültig, also nicht als PDF bezogenen (Spar-schiene-)Tickets. Weitere Szenarien der Verweigerung einer Auszahlung waren: die Verweigerung der Erstattung bei teilweiser Stornierung einer Buchung (z. B. wenn ein Fahrgast eines von drei gebuchten Tickets stornieren möchte), das Angebot von Gutscheinen statt Barerstattung oder Fehler bei der Bearbeitung durch Bahnpersonal.

### Platz 3: Verletzung bei der Ausstellung und Reduktion von Strafzahlungen

Wie bereits im Vorjahr war auch beim Thema Strafzahlungen die häufigste festgestellte Verletzung die Ablehnung der





Einspruchsmöglichkeit von Fahrgästen bei Bezahlung der Strafe direkt im Zug, insbesondere bei anonymisierten Strafen ohne Datenaufnahme des Fahrgastes. Die nachträgliche Vorlage von Nachweisen, wie gültigen Fahrscheinen, Zeitkarten, etc. ist dadurch kaum mehr möglich. Eine Verletzung liegt auch für den Fall vor, dass eine Strafe zu Unrecht ausgestellt wurde. Etwa wenn eine Strafe noch im Geltungsbereich eines anderen Fahrscheines ausgestellt wurde<sup>3</sup>, oder es aufgrund eines defekten Ticketautomaten keine Möglichkeit zum Ticketkauf gegeben hat. Reduziert das Bahnunternehmen die Strafe trotz Anspruch des Betroffenen nicht auf die Überprüfungsgebühr, liegt ebenfalls eine Verletzung vor. Dieser Fall tritt beispielsweise beim nachträglichen Nachweis eines personalisierten Tickets innerhalb der Einspruchsfrist ein. Eine weitere festgestellte Verletzung betrifft die Rücknahme eines Ticketkaufs, wobei wenige Minuten darauf ein neues Ticket gelöst wurde. Trotzdem kam es in diesem Fall zur Ausstellung einer Strafe bzw. wurde diese nachträglich nicht gesetzeskonform reduziert. Ein weiteres Thema stellte ungerechtfertigte Ausstellungen von Strafen dar. Etwa wenn ein personalisiertes Ticket noch im Zug nach der Kontrolle nachgereicht wurde oder der Ticketkauf aufgrund einer anderen Fahrberechtigung im Zug noch möglich gewesen wäre.

## Sonstige Themen

- Keine Information über einen Zugausfall trotz personenbezogener Tickets (Kontaktdaten bekannt) – vor allem beim Ausfall von Schlaf- oder Liegewagen.
- Keine Hilfeleistung (Getränke, Mahlzeiten, Übernachtung/Hotel) bei einer Verspätung über 60 Minuten oder bei einem Zugausfall.
- Mangelhafte Information (z. B. über Anschlüsse etc.).
- Verweigerung der Auszahlung der Verspätungsentschädigung.



## 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. Auch im Rahmen der Audits informierte die apf die betroffenen Unternehmen über mögliche Gesetzesverstöße in ihren Tarifbestimmungen.

Die Schienen-Control Kommission kann gemäß § 78b EisbG<sup>4</sup> überprüfen, ob die Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und der Verkehrsverbünde dem Gesetz entsprechen. Sie kann diese bei Verstößen für unwirksam erklären. Die Prüfung umfasst alle einschlägigen österreichischen und europäischen Rechtsvorschriften (etwa KSchG<sup>5</sup>, 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. Die Bedingungen haben dem Gesetz zu entsprechen.

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

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

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

<sup>3</sup> Beispiel: Auf der Fahrt von Wien nach Baden findet noch in Wien eine Kontrolle statt. Der Fahrgast kann für die Fahrt in Wien eine gültige Fahrkarte vorweisen, verfügt für die Strecke ab der Stadtgrenze nach Baden jedoch über keine Fahrkarte. Der Fahrgast hätte aber die Möglichkeit noch vor der Stadtgrenze, das heißt noch im Geltungsbereich der Fahrkarte die er vorweisen kann, auszusteigen oder ein Ticket (z.B. in der ÖBB-App) zu kaufen.

<sup>4</sup> Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl I 1957/60 idgF.

<sup>5</sup> Konsumentenschutzgesetz – KSchG BGBl 1979/140 idgF.

## Fahrgastrechte-Audits

Wie bereits in den letzten Jahren führten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der apf im Bahnbereich im Rahmen der Kontrolle der Tarif- und Beförderungsbedingungen persönlich Audits der Bahnunternehmen, Verkehrsverbünde und Infrastrukturbetreiber durch. Im Rahmen dieser Audits wird die Verfügbarkeit von Information über Fahrgastrechte an Bahnhöfen und in den Zügen vor Ort überprüft. In den darauffolgenden Gesprächen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Unternehmen werden die Ergebnisse erläutert, eine Überprüfung und gegebenenfalls Änderungen empfohlen. Daraufhin erarbeiten die auditierten Unternehmen Verbesserungsvorschläge, die in Abstimmung mit der apf umgesetzt werden. Die apf steht dabei für Fragen der Unternehmen zur Verfügung, etwa ob sich tarifliche Bestimmungen im Einklang mit den Fahrgastrechten befinden.

Wie schon bisher überprüften die apf-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter bei der Hin- und Rückfahrt zu den Audits Züge und Bahnhöfe bzw. Haltestellen der ÖBB-Personenverkehr und anderer Unternehmen im jeweiligen Bundesland hinsichtlich der Einhaltung der Fahrgastrechte.

Im Jahr 2022 wurde dabei die WESTbahn im Detail überprüft. So wurden eine Hin- und Rückfahrt von Wien nach Salzburg unternommen und dabei größere Bahnhöfe an der West-Strecke auf die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen überprüft.

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. Anschließend überwachte die apf, soweit möglich, die Einhaltung der angepassten Inhalte.

Primär wurde in den Audits kontrolliert, ob die Tarif- und Beförderungsbedingungen rechtmäßig sind und ob die Informationspflichten eingehalten werden (beispielsweise durch Aushänge von Fahrgastrechten und Tarifen).



Beispiele für die Feststellungen der apf und deren Bearbeitung durch das Unternehmen aus dem Audit:

- Mangelhafte Information über aktuelle Störungen, Verspätungen oder Zugausfälle auf der Website der WESTbahn und der App: Das Unternehmen hat mittlerweile fahrplanseitige Verlinkungen auf die Fahrplanauskünfte von ÖBB-Personenverkehr und DB auf der Website der WESTbahn eingefügt, sodass Fahrgäste einen leichteren Zugang zu aktuellen Fahrplandaten erhalten.
- Mangelhafte Information über die apf, etwa bei Aushängen von Fahrgastrechten an den Bahnhöfen: Die Information über die apf wurde verbessert. Einerseits erfolgte eine entsprechende Information an das Personal in den Service-Centern, andererseits wurde auch in den WESTshops auf den Monitoranzeigen eine Information über die apf platziert.
- Mangelhafte Information über die wichtigsten Tarifbestimmungen in den Zügen: Die wichtigsten AGB-Bestimmungen der WESTbahn wurden mittlerweile zusammengefasst und jede Zuggarnitur mit einem Ausdruck versehen.
- Mangelhafte Information über Anschlüsse in den Zügen: Dieser Themenbereich sowie die automatische Bestätigung über den Eingang von Kundenanfragen samt eingebrachtem Inhalt sind zum Zeitpunkt der Berichterstellung noch in Bearbeitung.

## Verfahren der Schienen-Control Kommission

### Beförderungsbedingungen für Fahrräder

Im Mai 2021 eröffnete die Schienen-Control Kommission ein Verfahren zum Thema Beförderungsbedingungen für Fahrräder und beanstandete insbesondere die Klassifizierung von Fahrrädern bzw. die Haftung für Fahrräder als Handgepäck in den Tarifbestimmungen des Unternehmens.

Die Klassifizierung des Fahrrads als Hand- oder Reisegepäck spielt vor allem in Bezug auf die Haftung bei Diebstahl, Verlust oder Beschädigung eine entscheidende Rolle.



Die apf hat das Unternehmen im Rahmen von Schlichtungsverfahren mehrfach auf rechtliche Bedenken hingewiesen. Das Unternehmen erwartet von Reisenden, dass diese ihr Fahrrad selbst beaufsichtigen. Dies gilt selbst dann, wenn das Fahrrad ohne Sichtkontakt oder in einem anderen Abteil bzw. Waggon transportiert wird.

Die Schienen-Control Kommission verwies u. a. auf die Erwägungsgründe 1-3 und 6 der VO (EG) 1371/2007 bzw. auf Kapitel III Haftung für Handgepäck, Tiere, Reisegepäck und Fahrzeuge des Anhangs I der zitierten Verordnung. Auch wenn Art 12ff Anhang I VO (EG) 1371/2007 nicht eindeutig definiert, was unter Handgepäck bzw. was unter Reisegepäck zu verstehen ist, sind bei der Auslegung nach Zusammenhang und Ziel der VO (EG) 1371/2007 insbesondere die Erwägungsgründe 1, 2, 3 und 6 zu berücksichtigen:

- Nutzerrechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr sollen geschützt werden.
- Hohes Schutzniveau für die Fahrgäste im Eisenbahnverkehr soll erreicht werden.
- Rechte des Fahrgasts als schwächere Partei eines Beförderungsvertrags sollen geschützt werden.
- Bei der Stärkung der Rechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr sollen die CIV-Rechtsvorschriften<sup>6</sup> zugrunde gelegt werden.

Das Unternehmen legte dar, dass der Transport von Fahrrädern unter unterschiedlichen Voraussetzungen stattfindet, je nachdem ob er in Regionalzügen, in Nah- oder Fernverkehrszügen, in Nachtreisezügen und in der 1. oder 2. Klasse erfolgt. Zusammengefasst kann laut den Antworten des Unternehmens Folgendes festgestellt werden:

- In manchen Fällen erfolgt der Transport eines Fahrrads im Waggon des Fahrgasts, in Mehrzweckbereichen, meist in unmittelbarer Nähe. In anderen Fällen werden Fahrräder in speziellen, abgetrennten Bereichen befördert.
- Teilweise ist eine Selbstbeaufsichtigung durch den Fahrgast leicht möglich, weil er oder sie in Sichtnähe zum Fahrrad sitzen kann. Schwierig ist die Selbstbeaufsichtigung, wenn kein Sichtkontakt besteht.

- Fallweise ist eine Reservierung für Fahrräder notwendig.
- In den meisten Fällen muss der Fahrgast das Fahrrad selbst verladen, nur bei Wagen mit gesondertem Gepäckabteil (AD-Wagen) verlädt die Zugbegleiterin bzw. der Zugbegleiter das Fahrrad.
- Zum Teil ist der Laderaum versperrt, zum Teil nicht.
- Das Unternehmen stellt keine Sicherungsmittel wie Schlösser zur Verfügung. In Waggons des Fern- und Nachtreiseverkehrs gibt es unterschiedlich ausgestattete Sicherungsvorrichtungen.
- Grundsätzlich sind die Gepäckabteile nicht versperrbar, ausgenommen ist das Gepäckabteil des AD-Wagens.

Das Bahnunternehmen blieb bei seiner Rechtsansicht der ausnahmslosen Klassifizierung von Fahrrädern als Handgepäck und den entsprechenden Haftungsregelungen. Laut Unternehmen sehen weder die Bahn-Fahrgastreueverordnung noch die CIV eine Verpflichtung vor, Fahrräder ausschließlich als Reisegepäck zu befördern, wobei Letzteres von der Schienen-Control Kommission auch nicht gefordert worden war.

Schlussendlich lenkte das Bahnunternehmen ein und änderte die AGB. Es wurde klargestellt, dass Fahrräder nur dann als Handgepäck gelten, wenn sie durch den Reisenden selbst beaufsichtigt werden können. In diesem Fall haftet das Bahnunternehmen nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Ist jedoch die Selbstbeaufsichtigung des Fahrrads durch die Reisenden nicht möglich, etwa in den besonderen und versperrten Gepäckabteilen oder bei der Nutzung eines Liege- oder Schlafwagenabteils, dann richtet sich die Haftung nach den für den Fahrgast vorteilhafteren Bestimmungen für Reisegepäck nach dem Anhang I der VO 1371/2007.

Nach Umsetzung in den AGB wurde das Verfahren im September 2022 eingestellt.

---

<sup>6</sup> Einheitlichen Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck (CIV)





## Ausschluss des Einspruchs gegen die Fahrgeldnachforderung

Im Oktober 2021 eröffnete die Schienen-Control Kommission ein Verfahren zum Thema Ausschluss des Einspruchs gegen die Fahrgeldnachforderung (Strafzahlung mangels gültigen Tickets). In diesem Verfahren ging es darum, dass das Bahnunternehmen laut seinen Tarifbestimmungen bei einer Fahrgeldnachforderung keinen Einspruch zulässt, sofern diese sofort im Zug bezahlt wird.

Die apf hat das Unternehmen in Schlichtungsverfahren mehrfach auf die rechtlichen Bedenken hingewiesen, die bestehen, wenn die Einspruchsmöglichkeit bei Strafzahlungen nicht durchgehend gewahrt ist. Werden Fahrgeldnachforderungen unmittelbar im Zug bezahlt, nimmt das Unternehmen keine Daten zur Person auf und stellt auch keine andere Zuordnung zum betroffenen Fahrgast sicher. Dadurch verunmöglicht das Unternehmen spätere Einsprüche und Fahrgäste haben Probleme, wenn sie nachträglich gültige Fahrscheine nachweisen wollen.

Die Schienen-Control Kommission verweist u. a. auf § 15 EisbBFG über den erhöhten Fahrpreis und sonstige Nebengebühren. Gemäß § 15 Abs 3 EisbBFG hat „jeder Fahrgast das Recht auf Reduzierung des erhöhten Fahrpreises, wenn der Fahrgast nachweist, im Zeitpunkt der Feststellung Inhaber eines gültigen Fahrausweises gewesen zu sein, etwa durch Nachbringen eines namentlich auf seine Person ausgestellten Fahr-, Ermäßigungs-, Freifahrt- oder sonstigen Ausweises“. Das Gesetz sieht diesbezüglich keine Ausnahmen vor und unterscheidet nicht, ob die Strafe sofort oder erst nachträglich bezahlt wird.

Das Bahnunternehmen blieb bei seiner Rechtsansicht. Laut Unternehmen bestehe derzeit keine technische Möglichkeit, die persönlichen Daten des Fahrgastes aufzunehmen, sofern die Fahrgeldnachforderung sofort im Zug bezahlt wird. Dies hat zur Folge, dass diesbezügliche Einsprüche nicht bearbeitet werden können. Gemäß einer Auskunft des Unternehmens weisen die Zugbegleiterinnen und Zugbegleiter betroffene Fahrgäste auf die spätere Zahlungs- und Einspruchsmöglichkeit hin (Strafe plus 30 Euro Bearbeitungsgebühr).

Schlussendlich lenkte das Bahnunternehmen ein und änderte die AGB. Auch bei unmittelbarer Bezahlung im Zug bleibt das Recht auf Einspruch gewahrt, sofern der Fahrgast nach Aufforderung durch das Kontrollorgan seine erforderlichen personenbezogenen Daten bekannt gibt.

Nach Umsetzung in den AGB wurde das Verfahren im September 2022 eingestellt.



## 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 Fahrscheine, insbesondere bei Auslandsreisen.

Die entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen finden sich im KlimaTicketGesetz bzw. in den §§ 1. Abs. 4 und 4 Abs. 3 der Verordnung der Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie über die Einführung des Klimatickets bzw. in § 8 Abs. 2 der Beilage 1: Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Kauf des KlimaTickets der erwähnten Verordnung.

§ 1. Abs. 4 der Verordnung lautet wie Folgt:

„[...] Als Grundfahrberechtigung ohne Zusatzleistungen im Sinne dieser Verordnung gilt die reine Fahrtberechtigung in einem öffentlichen Personenverkehrsmittel, die der Qualität einer 2. Klasse im Schienenpersonenverkehr oder Gleichwertigem entspricht und keine Zusatzleistungen wie beispielsweise Sitzplatzreservierungen, Liege-/Schlafwagenplätze, Fahrrad-/Haustiermitnahme oder Ähnliches enthält. [...]“

*„Die apf hat sich für mein Recht eingesetzt um eine ungerechtfertigte Strafe abzuweisen. Mit Erfolg!“*

§ 8 Abs. 2 der Beilage 1: Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Kauf des KlimaTickets der Verordnung lautet wie folgt:

„[...] Bei Verkehrsunternehmen mit mehr als einer Komfortklasse gilt das Ticket in der Basis-Komfortklasse. [...]“

Die apf hat das Bahnunternehmen in Schlichtungsverfahren auf die rechtlichen Bedenken hingewiesen, sofern das KlimaTicket nicht bei sämtlichen Tickets als Grundfahrberechtigung bzw. Basis-Komfortklasse angerechnet wird.

Im Verfahren vor der Schienen-Control Kommission teilte das Bahnunternehmen mit, dass es keine gesonderte Bestimmung in den Tarifbestimmungen über die Anrechnung des KlimaTickets für Inlandsreisen gibt. Es wurden lediglich Zusatzprodukte (z. B. 1. Klasse Upgrades) in die AGB aufgenommen. In den Tarifbestimmungen für Reisen ins Ausland wurden Bestimmungen zum KlimaTicket aufgenommen, etwa ein Rabatt für einen Streckenanteil in Österreich. Das KlimaTicket wird als Standardticket in der 2. Klasse (Tagverkehr) bzw. als Ticket im Sitzwagen (Nachtverkehr) anerkannt. Gegen einen Aufpreis ist ein Upgrade in 1. Klasse bzw. Liege- /Schlafwagen möglich.

Das Bahnunternehmen teilte mit, dass es u. a. für folgende Tickets keine preisliche Anrechnung des KlimaTickets gibt:

- Tagverkehr: Standardtickets Fahrrad, Sparschiene-Tickets und Sondertarife (z. B. Nova-Rock-Ticket)
- Nachtverkehr: Privatabteil, Sparschiene-Tickets
- Aufpreis 2. auf 1. Klasse: keine Anrechnung beim Wechsel von der 2. Klasse auf die 1. Klasse bei der Sparschiene, nur beim Standardtarif.

Das Bahnunternehmen vertritt die Rechtsansicht, dass es keine Verpflichtung gibt, Zusatzangebote, Ermäßigungen, oder Aufpreise in höhere Komfortklassen für das KlimaTicket anzubieten.

Das Verfahren war zu Redaktionsschluss dieses Jahresberichts noch anhängig.



## **Verfahren betreffend Information über den günstigsten Fahrpreis auf grenzüberschreitenden Strecken**

---

Im Dezember 2022 eröffnete die Schienen-Control Kommission zwei Verfahren zum Thema der Information über den günstigsten Fahrpreis auf grenzüberschreitenden Strecken. In der gegenständlichen Sache geht es darum, dass bei den betroffenen Bahnunternehmen der Gesamtpreis für eine grenzüberschreitende Fahrt bei einer Stückelung von Tickets im Vergleich zu einer durchgehenden Buchung niedriger sein kann.

Die entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen finden sich in Anhang II, Teil I der Verordnung 1371/2007. Zu prüfen ist ein möglicher Konflikt mit der vom Eisenbahnunternehmen bzw. Fahrkartenverkäufer anzugebenden Mindestinformation über die Bedingungen zum günstigsten Fahrpreis gemäß Anhang II der Verordnung 1371/2007. Diese Bestimmung wird durch die neue Verordnung 2021/782, die am 7. Juni 2023 in Kraft tritt, noch verschärft.

Im grenzüberschreitenden Verkehr werden dem Fahrgast bei der Stückelung von Tickets teilweise niedrigere Preise im Vergleich zu durchgehenden Tickets auf derselben Strecke und denselben Zügen desselben Unternehmens angeboten. Reisenden wird bei der Auswahl des Tickets nur das teurere durchgehende Ticket (z. B. Wien-München), jedoch nicht die günstigeren gestückelten Tickets (z. B. Wien-Salzburg und Salzburg-München), angeboten. Im Gegensatz dazu sind im nationalen Verkehr gestückelte Tickets (z. B. Wien-Linz und Linz-Innsbruck) grundsätzlich teurer als ein vergleichbares durchgehendes Ticket (z. B. Wien-Innsbruck).

Das Verfahren war zu Redaktionsschluss dieses Jahresberichts noch anhängig.

## **Teilstorno einzelner Tickets einer Buchung**

---

Im Dezember 2022 eröffnete die Schienen-Control Kommission ein Verfahren zum Thema Teilstorno einzelner Tickets einer Buchung. In gegenständlicher Sache geht es um die fehlende Möglichkeit der Stornierung eines Teils einer Buchung einer Reise, geregelt in den Tarifbestimmungen

des Bahnunternehmens. Laut dieser Bestimmung kann der Fahrgast immer nur die gesamte Buchung stornieren, auch wenn sie oder er nur einen Teil davon stornieren möchte.

§ 9 EisbBFG sieht jedenfalls bis vor dem ersten Geltungstag eine gänzliche oder teilweise Stornierung bzw. Erstattung vor. Die Thematik der nicht gesetzeskonformen Regelung des Teilstornos wurde bereits vor einigen Jahren in einem Verfahren vor der Schienen-Control Kommission thematisiert. Die apf berichtete der Schienen-Control Kommission, dass sie weiterhin laufend Beschwerden zur Thematik der nicht möglichen Stornierung von Teilen einer Buchung erhält.

Das Bahnunternehmen vertrat in diesen Schlichtungsverfahren weiterhin den Standpunkt, dass eine kundenseitige Stornierung nicht möglich sei und verwies auf die tarifliche Komplexität. Laut Bahnunternehmen gäbe es eine Vielzahl von Ticketkombinationen, sodass bewusst die Entscheidung getroffen wurde, die Stornos nur von geschultem Fachpersonal durchführen zu lassen.

Nach Ansicht der Schienen-Control Kommission sollte zumindest für die häufigsten und wenig komplexen Ticketkombinationen, beispielsweise von Standardtickets mit Sparschiene-Tickets, jederzeit ein kundenseitiges Teilstorno vorgesehen sein. Sofern hier technische Vorkehrungen im Buchungssystem notwendig sein sollten, hätte das Bahnunternehmen seit dem damaligen SCK-Verfahren mehrere Jahre für die Umsetzung Zeit gehabt.

Das Verfahren war zu Redaktionsschluss dieses Jahresberichts noch anhängig.







# Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Busverkehr

## Verstöße gegen die Bus-Fahrgast-rechteverordnung

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) stellte bei ihrer Tätigkeit im Busbereich auch 2022 fahrgastrechtlche Verletzungen fest. Diese betrafen vorwiegend das Unternehmen FlixBus.

### Platz 1: Verstöße gegen die Hilfeleistungspflicht

Im Jahr 2022 waren nach Art 21 der Bus-Fahrgastrechteverordnung Verstöße gegen die Hilfeleistungspflicht auf Platz 1 (2021: Platz 2). Entgegen der gesetzlichen Verpflichtung, bei einer Verspätung von mehr als 90 Minuten von einem Busbahnhof Mahlzeiten und Erfrischungen bei der Abfahrt anzubieten, war dies der apf in keinem der von ihr durchgeführten Schlichtungsverfahren ersichtlich. Im Rahmen der Schlichtungsverfahren selbst ist das Busunternehmen in der Regel bereit, etwaige Kosten zu erstatten oder ein pauschaliertes Angebot zu unterbreiten.

*„Wir sind sehr zufrieden,  
ja begeistert,  
vielen Dank diesem  
tollen Team!“*

### Platz 2: Verletzung der Angebotspflicht

Es wurden häufig Verletzungen der Angebotspflicht nach Art 19 Abs 2 Bus-Fahrgastrechteverordnung<sup>1</sup> verzeichnet. 2021 waren diese Verstöße auf Platz 1. In diesen Fällen erfolgte von den Unternehmen kein Angebot gegenüber den Fahrgästen, bei einer Abfahrtsverspätung von mehr als zwei Stunden oder bei einer Annullierung, die Reise zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen oder den Ticketpreis zurückzuerstatten. Zumindest in den von der apf geführten Schlichtungsverfahren waren die Unternehmen schlussendlich bereit, die Entschädigung in Höhe von 50 Prozent des Fahrpreises aufgrund des fehlenden Angebots anzubieten.

### Platz 3: Verletzung des Angebotes zur alternativen Beförderung bei Betriebsunfähigkeit

In derartigen Fällen werden Fahrgäste augenscheinlich erst sehr spät alternativ befördert, und dies auch vorwiegend nur mit eigenen Bussen, bzw. wird häufig sehr lange versucht, den defekten Bus noch zu reparieren, was schlussendlich zu hohen Verspätungen führt.



<sup>1</sup> VO (EU) 181/2011 ABl L 2011/55, 1.

## Audit Busbahnhof Flughafen Wien

Die apf führte 2021 erstmals Audits im Busbereich durch. Die apf überprüfte vor Ort, inwieweit die Betreiber der Busbahnhöfe Flughafen Wien und Hauptbahnhof Wien die Fahrgastrechte aus der Verordnung umsetzen.

Das Busterminal am Flughafen Wien ist direkt an das Flughafengebäude angeschlossen. Die Bussteige sind in einer Reihe überdacht angeordnet und mit Monitoren und Aushängen für Ankunfts- und Abfahrtsinformationen ausgestattet. Zusammenfassend stellte die apf im Rahmen des Audits fest, dass den Fahrgastrechten aus der Bus-Fahrgastrechteverordnung an beiden Bahnhöfen nicht bzw. nicht ausreichend entsprochen wird (mehr Informationen dazu im Jahresbericht 2021 ab Seite 102).

*„Das Verfahren bei der apf verhalf mir innerhalb von zwei Wochen zu einem Schlichtungsangebot, welches mehr als Zufriedenstellend war.“*

Die apf teilte den beiden Betreibern der Busbahnhöfe die Audit-Ergebnisse mit. Sie nahmen bereits einige Verbesserungen vor. Im Jahr 2022 fand eine weitere Besprechung vor Ort am Busbahnhof am Flughafen Wien statt, in der die angemerkten Punkte erneut besprochen wurden. Der Busbahnhofbetreiber nahm mittlerweile folgende weitere Verbesserungen vor:

- Beim zentralen in der Ankunftshalle situierten Info-Schalter ist eine Informationsmappe hinterlegt, welche u. a. eine Auflistung der am Flughafen Wien angebotenen Kraftfahrlinien samt Destination, Bussteig-Zuteilung und detaillierten Kontaktdaten (mit Homepage, E-Mail-Adresse und Telefonnummer), um im Anlassfall direkt mit dem Betreiber in Kontakt treten zu können, beinhaltet.
- An den einzelnen Bussteigen sind nun die jeweils gültigen Fahrpläne in sowohl digitaler als auch analoger Form inklusive der Kontaktdaten der Betreiber verfügbar.
- Weiters wurden Informations-Plakate zu den Fahrgastrechten/Kontakten in den definierten Citylights direkt nach den Ausgängen der Ankunftshalle am Flughafen installiert. Dort finden sich eine Zusammenfassung der Fahrgastrechte im (Fern-)Busverkehr, die Kontaktdaten der Buslinien-Betreiber, des Busterminal-Betreibers und der apf bzw. eine Übersicht der Bussteige.
- Betreffend die Prüfung einer Implementierung von Bus-Echtzeitdaten erfolgt laut Busbahnhofbetreiber eine Abstimmung mit dem Bereitsteller der Daten bezüglich der grundsätzlichen Umsetzbarkeit bzw. der damit einhergehenden Erfordernisse. Die apf wird dies weiterbeobachten.





# Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Flugverkehr

## Relevante Urteile im Jahr 2022

Die Revision der Fluggastrechteverordnung<sup>1</sup> ist weiterhin ausständig, daher beschäftigte sich der Europäische Gerichtshof (EuGH) im Jahr 2022 erneut mehrfach mit Auslegungsfragen zum Thema Fluggastrechte.

### **EuGH-Urteil zur Frage, ob ein vorverlegter Flug eine Annullierung darstellen kann, und zur Frage, ob die Benachrichtigung der Buchungsplattform ausreichend ist**

Der Kläger des Ausgangsverfahrens hatte einen Flug von Palma de Mallorca nach Wien über eine Online-Buchungsplattform gebucht. Der Flug wurde vom Luftfahrtunternehmen Laudamotion mehr als sechs Stunden vorverlegt, wovon der Kläger vier Tage vor dem planmäßigen Abflug durch die Buchungsplattform informiert wurde.

Der Reisende erhob beim Bezirksgericht Schwechat Klage gegen Laudamotion auf Leistung der Ausgleichszahlung.

Letztlich wurde der Fall dem EuGH zur Vorabentscheidung vorgelegt.

*Im Wortlaut urteilt der Gerichtshof:*

*„..., dass sich eine Vorverlegung von einer Verspätung – zu der der Gerichtshof entschieden hat, dass die Fluggäste einen Ausgleichsanspruch erlangen, wenn sie gegenüber der ursprünglich von dem Luftfahrtunternehmen angesetzten Dauer einen Zeitverlust von drei Stunden oder mehr erleiden – unterscheidet, denn die Fluggäste müssen tätig werden, damit sie das Flugzeug trotz der Vorverlegung des gebuchten Fluges erreichen können. Der Unterschied ergibt sich auch daraus, dass der Unionsgesetzgeber in Art. 5 Abs. 1 lit. c) Ziff. iii der Verordnung Nr. 261/2004 Verspätungen von weniger als zwei Stunden für akzeptabel erachtet, während Vorverlegungen eine Stunde nicht überschreiten dürfen.“<sup>2</sup>*

*Und:*

*„Im Fall der Einschaltung eines Vermittlers steht Art. 5 Abs. 1 lit. c) der Verordnung der Heranziehung einer Zugangsvermutung, wie sie in den im Ausgangsverfahren in Rede stehenden nationalen Bestimmungen aufgestellt wird und wonach sich der Nachweis dafür, dass der Fluggast unterrichtet wurde, aus einer vermuteten Unterrichtung des Nutzers eines Dienstes durch den Diensteanbieter ergibt, grundsätzlich entgegen. Wenn das ausführende Luftfahrtunternehmen nur mit dem Vermittler kommuniziert, reicht dies nämlich für sich genommen nicht aus, um von einer Unterrichtung des Fluggasts auszugehen.“<sup>3</sup>*

*Schlussfolgerungen:*

Flugvorverlegungen von mehr als einer Stunde können die Rechtsfolgen einer Annullierung auslösen. Im Fall einer Flugunregelmäßigkeit muss der Passagier persönlich informiert werden, auch wenn dem Luftfahrtunternehmen nur Kontaktdaten des Reisevermittlers bekannt sind.

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

<sup>2</sup> EuGH 21.12.2021, C-263/20. Rz 31.

<sup>3</sup> EuGH 21.12.2021, C-263/20. Rz 43.







## **EuGH-Urteil zur Frage, ob bzw. ab wann ein vorverlegter Flug als Annullierung iSd Artikel 5 Abs 1 anzusehen ist und ob eine Kürzung iSd Artikel 7 Abs 2 in diesem Fall zulässig ist**

Diese Fragen wurden durch vier verbundene Rechtssachen beantwortet, im Folgenden werden zwei der Ausgangsverfahren näher beschrieben:

Fall C-270/20:

Ein Fluggast buchte einen Flug von Wien nach Kairo mit Abflugzeit 22:15 Uhr, dieser Flug wurde am Tag des geplanten Abflugs annulliert. Der Ersatzflug fand um 10:20 Uhr, also zirka zwölf Stunden vor der ursprünglichen Abflugzeit statt. Das Luftfahrtunternehmen bot die Ausgleichszahlung nur um 50 % reduziert an, mit dem Argument, dass keine Ankunftsverspätung am Endziel erlitten wurde.

Fall C-146/20:

Eine Reisegruppe buchte über ein Reisebüro eine Pauschalreise mit dem Flug von Düsseldorf nach Antalya bei dem beklagten Luftfahrtunternehmen Corendon Air. Das Luftfahrtunternehmen verschob die planmäßige Abflugzeit unter Beibehaltung der Flugnummer von 10:20 auf 08:40 Uhr. Die Fluggäste wurden über diese Änderung nicht informiert, weshalb über das Reisebüro neue Flüge gebucht werden mussten. Die Fluggäste forderten erstinstanzlich eine Ausgleichszahlung in der Höhe von 400 Euro (pro Person), das Erstgericht ging davon aus, dass eine Vorverlegung von 1:40 Stunden keine Annullierung darstellt.

Unter anderen wurden folgende Fragen zur Vorabentscheidung vorgelegt:

Liegt eine Annullierung eines Fluges im Sinne von Art 2 Buchst l und Art 5 Abs 1 der Verordnung Nr 261/2004 vor, wenn das ausführende Luftfahrtunternehmen den im Rahmen einer Pauschalreise gebuchten Flug mit planmäßigem Abflug um 10:20 Uhr (Ortszeit) auf 8:40 Uhr (Ortszeit) desselben Tages vorverlegt?

Ist Art 7 Abs 2 Buchst b der Verordnung Nr 261/2004 dahin auszulegen, dass das Luftfahrtunternehmen den Anspruch auf Ausgleichsleistung nach Art 7 Abs 1 Buchst b der Verordnung auch dann kürzen kann, wenn den Fluggästen infolge der Annullierung des gebuchten Fluges ein Alternativflug angeboten wird, dessen planmäßige Abflugzeit und dessen planmäßige Ankunftszeit jeweils elf Stunden und 55 Minuten vor den Flugzeiten des annullierten Fluges liegen?

*Im Wortlaut urteilte der Gerichtshof:*

**„Art. 2 Buchst. l und Art. 5 Abs. 1 der Verordnung regeln zwar nicht, wie die Vorverlegung eines Fluges zu behandeln ist. Nach der oben in Rn. 46 angeführten Rechtsprechung sind jedoch bei der Auslegung einer Unionsvorschrift ihr Wortlaut sowie ihr Kontext und die Ziele zu berücksichtigen, die mit der Regelung, zu der sie gehört, verfolgt werden.“**

**„Zum Kontext von Art. 2 Buchst. l und Art. 5 Abs. 1 der Verordnung Nr. 261/2004 ist festzustellen, dass die Verordnung im Rahmen der in ihrem Art. 5 Abs. 1 Buchst. c Ziff. ii und iii vorgesehenen anderweitigen Beförderungen auf Fälle der Vorverlegung eines Fluges Bezug nimmt. Die letztgenannte Bestimmung sieht nämlich vor, dass das ausführende Luftfahrtunternehmen dem Fluggast, dessen Flug annulliert wurde, zur Ausgleichsleistung verpflichtet ist, es sei denn, das Unternehmen unterrichtet ihn innerhalb der in dieser Bestimmung vorgesehenen Fristen über die Annullierung und bietet ihm eine anderweitige Beförderung an, die es ihm ermöglicht, je nach Fall nicht mehr als eine bzw. zwei Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und sein Endziel höchstens vier bzw. zwei Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen.**

**Folglich hat der Unionsgesetzgeber anerkannt, dass eine erhebliche Vorverlegung eines Fluges in gleicher Weise wie dessen Verspätung für die Fluggäste zu schwerwiegenden Unannehmlichkeiten führen kann, da eine**



*solche Vorverlegung ihnen die Möglichkeit nimmt, frei über ihre Zeit zu verfügen und ihre Reise oder ihren Aufenthalt nach Maßgabe ihrer Erwartungen zu gestalten.*

*Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn ein Fluggast, der alle erforderlichen Vorkehrungen getroffen hat, aufgrund der Vorverlegung des von ihm gebuchten Fluges das Flugzeug nicht nehmen kann. Es ist auch dann der Fall, wenn die neue Abflugzeit den Fluggast zwingt, erhebliche Anstrengungen zu unternehmen, um seinen Flug zu erreichen.*

*Überdies ist darauf hinzuweisen, dass das Hauptziel der Verordnung Nr. 261/2004, wie sich u. a. aus ihrem ersten Erwägungsgrund ergibt, darin besteht, ein hohes Schutzniveau für Fluggäste sicherzustellen (...).*

*Dazu hat der Gerichtshof entschieden, dass im Einklang mit diesem Ziel die Vorschriften, die den Fluggästen Rechte gewähren, weit auszulegen sind ...).*

*Da die Verordnung Nr. 261/2004 darauf abzielt, die verschiedenen Schäden in Form schwerwiegender Unannehmlichkeiten im Passagierluftverkehr in standardisierter Weise und unverzüglich zu beheben (...), und da den Fluggästen unter Umständen wie den oben in Rn. 76 genannten schwerwiegende Unannehmlichkeiten entstehen können, ist der Begriff ‚Annullierung‘ dahin auszulegen, dass er auch die Situation umfasst, in der ein Flug in erheblichem Maß vorverlegt wird.*

*Insoweit ist zu unterscheiden zwischen Situationen, in denen die Vorverlegung keine oder nur eine unerhebliche Auswirkung auf die Möglichkeit für die Fluggäste hat, frei über ihre Zeit zu verfügen, und Situationen, die aufgrund der erheblichen Vorverlegung eines Fluges zu schwerwiegenden Unannehmlichkeiten wie den oben in den Rn. 76 und 77 beschriebenen führen.“*

*„Aus Art. 5 Abs. 1 Buchst. c Ziff. iii der Verordnung geht hervor, dass eine Vorverlegung um eine Stunde oder weniger geeignet ist, das ausführende Luftfahrtunternehmen von seiner Verpflichtung zu einer Ausgleichszahlung an den Fluggast gemäß Art. 7 der Verordnung zu befreien. Somit ist davon auszugehen, dass es für die Feststellung, ob die Vorverlegung für die Zwecke der Anwendung von Art. 5 der Verordnung erheblich oder unerheblich ist, darauf ankommt, ob sie mehr als eine Stunde beträgt oder geringer ist.*

*Nach alledem ist auf die vierte Frage in der Rechtssache C 188/20 und die erste Frage in der Rechtssache C 146/20 zu antworten, dass Art. 2 Buchst. l und Art. 5 Abs. 1 der Verordnung Nr. 261/2004 dahin auszulegen sind, dass ein Flug als ‚annulliert‘ zu betrachten ist, wenn das ausführende Luftfahrtunternehmen ihn um mehr als eine Stunde vorverlegt.*

*Mit der fünften Frage in der Rechtssache C 188/20 und der einzigen Frage in der Rechtssache C 270/20 möchten das Landgericht Düsseldorf und das Landesgericht Korneuburg wissen, ob Art. 7 Abs. 2 der Verordnung Nr. 261/2004 für einen Fall gilt, in dem die Ankunftszeit eines vorverlegten Fluges innerhalb der in dieser Bestimmung genannten Grenzen liegt.“*

*„Müsste einem ausführenden Luftfahrtunternehmen, das eine anderweitige Beförderung mit früherer Ankunft anbietet, eine solche Möglichkeit eingeräumt werden, hätte dies zur Folge, dass in Fällen, in denen das Luftfahrtunternehmen den Flug erheblich vorverlegt, systematisch eine Kürzung der Ausgleichszahlung möglich wäre.“*

*„Wie im Rahmen der vierten Frage in der Rechtssache C 188/20 und der ersten Frage in der Rechtssache C 146/20 ausgeführt, führt die erhebliche Vorverlegung eines Fluges aber zu schwerwiegenden Unannehmlichkeiten, die einen Ausgleichsanspruch rechtfertigen. Wäre in einer solchen Situation allein deshalb, weil der Fluggast ohne Verspätung am Endziel ankommt und sich somit innerhalb der in Art. 7 Abs. 2 der Verordnung Nr. 261/2004 genannten Grenzen befindet, stets eine Kürzung der Ausgleichszahlung zulässig, liefe dies dem mit der Verordnung verfolgten Ziel zuwider, die Rechte von Fluggästen zu stärken, die schwerwiegende Unannehmlichkeiten erleiden.“*





*„Nach alledem ist auf die fünfte Frage in der Rechts-sache C 188/20 und die einzige Frage in der Rechtssache C 270/20 zu antworten, dass Art. 7 Abs. 2 der Verordnung Nr. 261/2004 dahin auszulegen ist, dass er nicht für einen Fall gilt, in dem die Ankunftszeit eines vor-verlegten Fluges innerhalb der in dieser Bestimmung genannten Grenzen liegt.“<sup>4</sup>*

*Schlussfolgerungen:*

Flugvorverlegungen von mehr als einer Stunde lösen die Rechtsfolgen einer Annullierung, insbesondere die Verpflichtung, eine Ausgleichszahlung zu leisten, aus. Mit der Entscheidung in den verbundenen Rechtssachen wurden beide Fälle des „vorverlegten Fluges“ klar gelöst. Sowohl der Fall des ursprünglichen Fluges, der früher durchgeführt wurde als auch der Fall betreffend den früheren Ersatzflug. Fluggäste, deren Flug mehr als eine Stunde vor dem ursprünglichen Reiseternin stattfindet, haben daher eine ungekürzte Ausgleichszahlung zu erhalten. Es wird damit auch klargestellt, dass eine Kürzung der Ausgleichszahlung nur in jenen Fällen anwendbar ist, in denen der Fluggast nur geringfügig vor der planmäßigen Abflugzeit (also weniger als 1 Stunde) und innerhalb des Verspätungsrahmens des Artikel 5 Abs 1 lit c nach planmäßiger Ankunft sein Endziel erreicht.

### **EuGH-Urteil zur Frage, ob der Ausfall der allgemeinen Treibstoffversorgung einen „außergewöhnlichen Umstand“ darstellt:**

Fluggästen der Fluggesellschaft SATA Air Açores, deren Flüge von einem allgemeinen Ausfall der Betankungsanlage am Flughafen Lissabon betroffen waren und daher einer Flug-unregelmäßigkeit unterlagen, wurde vom Luftfahrtunternehmen keine Ausgleichszahlung zuerkannt. Die Airline nahm einen außergewöhnlichen Umstand aufgrund des Ausfalls der Betankungsanlage an, da der gesamte Flugbetrieb dieses Flughafens umorganisiert werden musste. Daraufhin erhoben die Fluggäste Klage auf Ausgleichsleistung. Das Gericht hat diesen Sachverhalt dem EuGH zur Vorabentscheidung vorgelegt.

*Im Wortlaut urteilt der Gerichtshof:*

*„Nach ständiger Rechtsprechung des Gerichtshofs werden als ‚außergewöhnliche Umstände‘ im Sinne von Art. 5 Abs. 3 der Verordnung Nr. 261/2004 Vorkommnisse*

*angesehen, die ihrer Natur oder Ursache nach nicht Teil der normalen Ausübung der Tätigkeit des betreffenden Luftfahrtunternehmens sind und von ihm nicht tatsächlich beherrschbar sind, wobei diese beiden Bedingungen kumulativ sind und ihr Vorliegen von Fall zu Fall zu beurteilen ist ...“ (Urteil vom 23. März 2021, Airhelp, C-28/20, EU:C:2021:226, Rn. 23 und die dort angeführte Rechtsprechung).*

*„Als Erstes ist daher im vorliegenden Fall zu prüfen, ob ein allgemeiner Ausfall der Treibstoffversorgung seiner Natur oder Ursache nach ein Vorkommnis darstellen kann, das nicht Teil der normalen Ausübung der Tätigkeit des betreffenden Luftfahrtunternehmens ist, wenn der Ausgangsflughafen der betroffenen Flüge bzw. des betroffenen Flugzeugs für die Verwaltung des Treibstoffsystems verantwortlich ist.*

*Beruhet dieses Problem mit der Treibstoffversorgung dagegen auf einem allgemeinen Ausfall des Versorgungssystems, das vom Flughafen verwaltet wird, ist es von dem in der vorstehenden Randnummer genannten Fall zu unterscheiden, da ein solches Vorkommnis nicht einem technischen Problem gleichgestellt werden kann, das seiner Natur nach auf ein einziges Flugzeug beschränkt ist. Dieses Problem mit dem Betanken kann somit nicht als untrennbar mit dem Betrieb des Flugzeugs, das den annullierten Flug hätte durchführen sollen oder das den verspäteten Flug durchgeführt hat, verbunden angesehen werden (...). Daher kann dieses Vorkommnis weder seiner Natur noch seiner Ursache nach ein Vorkommnis darstellen, das Teil der normalen Ausübung der Tätigkeit des betreffenden Luftfahrtunternehmens ist.*

*Da die beiden Bedingungen des Begriffs ‚außergewöhnliche Umstände‘ im Sinne von Art. 5 Abs. 3 der Verordnung Nr. 261/2004 kumulativ sind, ist jedoch als Zweites zu prüfen, ob dieses Vorkommnis vom betreffenden Luftfahrtunternehmen in keiner Weise tatsächlich beherrschbar ist.*

*Insoweit ergibt sich aus der Rechtsprechung des Gerichtshofs zum Begriff ‚außergewöhnliche Umstände‘*

<sup>4</sup> EuGH 21.12.2021, in den verbundenen Rechtssachen C-146/20, C-188/20, C-196/20 und C-270/20.

*im Sinne von Art. 5 Abs. 3 der Verordnung Nr. 261/2004, dass Vorkommnisse mit im Hinblick auf das ausführende Luftfahrtunternehmen ‚interner‘ Ursache von solchen mit ‚externer‘ Ursache zu unterscheiden sind (...). Unter diesen Begriff fallen als sogenannte ‚externe‘ Ereignisse diejenigen Ereignisse, die auf die Tätigkeit des Luftfahrtunternehmens und auf äußere Umstände zurückzuführen sind, die in der Praxis mehr oder weniger häufig vorkommen, aber vom Luftfahrtunternehmen nicht beherrschbar sind, weil sie auf ein Naturereignis oder die Handlung eines Dritten, etwa eines anderen Luftfahrtunternehmens oder einer öffentlichen oder privaten Stelle, zurückgehen, die in den Flug- oder den Flughafenbetrieb eingreifen (...).*

*Dementsprechend ist, wenn das Treibstoffsystem eines Flughafens von Letzterem oder einem Dritten verwaltet wird, der allgemeine Ausfall der Treibstoffversorgung als ein Vorkommnis mit im Hinblick auf das Luftfahrtunternehmen externe Ursache anzusehen, das somit von ihm nicht tatsächlich zu beherrschen ist.*

*Nach alledem ist auf die Vorlagefrage zu antworten, dass Art. 5 Abs. 3 der Verordnung Nr. 261/2004 dahin auszulegen ist, dass ein allgemeiner Ausfall der Treibstoffversorgung als ‚außergewöhnlicher Umstand‘ im Sinne dieser Bestimmung angesehen werden kann, wenn der Ausgangsflughafen der betroffenen Flüge oder des betroffenen Flugzeugs für die Verwaltung des Treibstoffsystems der Flugzeuge verantwortlich ist.“<sup>5</sup>*

#### Schlussfolgerung:

Auch wenn das Betanken der Luftfahrzeuge grundsätzlich ein Teil der normalen Ausübung der Tätigkeit eines Luftfahrtunternehmens ist, sieht der EuGH den gegenständlichen Ausfall der Betankungsanlage als einen außergewöhnlichen Umstand. Konkret wird das Betreiben der gesamten Betankungsanlage als „externer Faktor“ nicht dem Luftfahrtunternehmen zugerechnet.

### EuGH-Urteil zur Frage, ob die Verordnung (EG) 261/2004 auf einen Flug mit Umsteigen anwendbar ist, wenn der Abflugort sowie der Ankunftsort außerhalb der Gemeinschaft liegen

Ein Passagier hatte einen Flug mit Umsteigen von Chişinău über Wien nach Bangkok gebucht. Alle Flüge hätten vom Luftfahrtunternehmen Austrian Airlines durchgeführt werden sollen, der Teilflug von Chişinău nach Wien wurde weniger als sieben Tage vor dem geplanten Abflug annulliert, der Passagier wurde daraufhin auf die letzte Teilstrecke Istanbul nach Bangkok umgebucht.

Mit dieser Umbuchung hätte der Passagier sein Endziel planmäßig mit einer Verspätung von 40 Minuten im Vergleich zum ursprünglichen Reiseplan erreicht. Aufgrund einer Verspätung dieses Fluges erreichte der Passagier sein Endziel mit zwei Stunden und 27 Minuten Verspätung und damit außerhalb der Rahmenzeiten.

Der Passagier forderte eine Ausgleichszahlung und bekam diese erstinstanzlich in der Höhe von 300 Euro zugesprochen. Austrian Airlines erhob Berufung und stützte sich dabei auf den beurteilungsrelevanten Zeiträumen: Nach ihrer Ansicht sei die planmäßige Ankunft der Alternative heranzuziehen, nicht die tatsächliche. Das Landesgericht Korneuburg als Rechtsmittelgericht hat diesen Sachverhalt dem EuGH zur Vorabentscheidung vorgelegt, da die Vorfrage der Anwendbarkeit der Verordnung ungeklärt sei.

Letztlich wurde der Fall dem EuGH zur Vorabentscheidung vorgelegt.

#### Im Wortlaut urteilt der Gerichtshof:

*„Nach ihrem Art. 3 Abs. 1 lit. a) gilt die Verordnung Nr. 261/2004 für Fluggäste, die auf Flughäfen im Gebiet eines Mitgliedstaats einen Flug antreten. Nach Art. 3 Abs. 1 lit. b) gilt die Verordnung, sofern das ausführende Luftfahrtunternehmen ein Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft ist, auch für Fluggäste, die von einem Flughafen in einem Drittstaat einen Flug zu einem Flughafen im Gebiet eines Mitgliedstaats, das den Bestimmungen des EU-Vertrags unterliegt, antreten, es sei denn, sie haben in diesem Drittstaat Gegen- oder Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen erhalten.“<sup>6</sup>*

<sup>5</sup> EuGH 07.07.2022, C-308/21.

<sup>6</sup> EuGH 24.02.2022, C-451/20.



*„Nach ständiger Rechtsprechung des Gerichtshofs sind bei der Auslegung einer unionsrechtlichen Vorschrift nicht nur ihr Wortlaut, sondern auch ihr Kontext und die Ziele zu berücksichtigen, die mit der Regelung, zu der sie gehört, verfolgt werden ...“*

*„Insoweit ergibt sich erstens aus dem Wortlaut von Art. 3 Abs. 1 der Verordnung Nr. 261/2004, dass diese unter den darin festgelegten Bedingungen auf die Fluggäste und nicht auf die von ihnen angetretenen Flüge anzuwenden ist, sodass nur der Ort des Abflughafens und der Ort des Ankunftsflughafens des betreffenden Fluggasts maßgeblich sind und nicht die Flughäfen, die auf den vom Fluggast zur Erreichung seines Zielorts angetretenen Flügen für Zwischenlandungen genutzt werden. Folglich ist bei einheitlich gebuchten Flugverbindungen mit direkten Anschlussflügen für die Zwecke der Anwendung dieses Artikels nicht der Ort des Flughafens der Zwischenlandung heranzuziehen, da dieser nicht als Ort des Abflughafens oder des Ankunftsflughafens des betreffenden Fluggasts angesehen werden kann.“*

*„Zweitens wird diese Auslegung durch eine Prüfung des Kontextes von Art. 3 Abs. 1 der Verordnung Nr. 261/2004 bestätigt. Der Begriff "Endziel" wird in Art. 2 lit. h) der Verordnung Nr. 261/2004 nämlich definiert als der Zielort auf dem am Abfertigungsschalter vorgelegten Flugschein bzw. bei direkten Anschlussflügen der Zielort des letzten Fluges des betreffenden Fluggasts.“*

*„Es kann nicht angenommen werden, dass eine Flugverbindung mit Anschlussflügen für die Zwecke der Ausgleichszahlung nach Art. 7 der Verordnung Nr. 261/2004 als Gesamtheit verstanden werden muss, aber künstlich aufgeteilt werden müsste, um den Anwendungsbereich dieser Verordnung festzustellen.“*

*Schlussfolgerung:*

Die Anwendbarkeit der Verordnung wird ausschließlich anhand des Abflug- und ggf. Zielflughafens des Passagiers beurteilt, der Umsteigeflughafen ist nicht relevant. Dies führt zu dem Ergebnis, dass die Flüge zwischen Chişinău und Wien bzw. Wien und Bangkok, die mit einem EU-Carrier durchgeführt werden, grundsätzlich unter die Verordnung fallen. In Kombination entfällt jedoch der Schutz der Verordnung, wenn Abflug- und Zielflughafen jeweils in Drittstaaten liegen.

## **Durchsetzungstätigkeiten im Fachbereich Flug**

### **Anzeigen und Parteistellung im Verwaltungsstrafverfahren**

Als benannte Nationale Durchsetzungsstelle für die Fluggastrechteverordnung<sup>7</sup> und die PRM-Fluggastrechteverordnung<sup>8</sup> brachte die apf in den Vorjahren vermehrt Anzeigen bei den zuständigen Behörden ein.

2022 lag der Fokus neben den Anzeigen selbst vor allem auf der Begleitung der daraus resultierenden Verwaltungsstrafverfahren. Die apf erstellt Anzeigen aufgrund von Verstößen gegen die genannten Verordnungen oder Verletzungen der Mitwirkungspflicht im Schlichtungsverfahren nach dem Luftfahrtgesetz (LFG<sup>9</sup>). Das LFG sieht in § 169 für Verstöße gegen die Verordnungen und für die Nichtmitwirkung an Schlichtungsverfahren der apf Verwaltungsstrafen in Höhe von bis zu 22.000 Euro vor. Im Rahmen der Verwaltungsstrafverfahren wurde die apf sowohl von den Verwaltungsgerichten wie auch von den jeweiligen Verwaltungsbehörden vielfach aufgefordert, tiefgreifende, differenzierte Stellungnahmen abzugeben.

Erste verwaltungsgerichtliche Entscheidungen haben zum Teil die inhaltliche Beurteilung der apf bestätigt, zum Teil wurden Ungenauigkeiten in den gesetzlichen Regelungen zur Mitwirkungsverpflichtung, Parteistellung, zum Tatort und zu Zuständigkeitsregelungen aufgezeigt und problematisiert.

Seit der Novelle zum LFG und dem neu geregelten § 139a LFG („Außergerichtliche Streitbeilegung“) ist die Parteistellung der apf in den Verwaltungsstrafverfahren vorgesehen.

Die apf ist demnach berechtigt, in alle Verfahrensakte Einsicht zu nehmen, alle einschlägigen Auskünfte zu verlangen und Beschwerde an das Bundesverwaltungsgericht sowie Revision an den Verwaltungsgerichtshof zu erheben.

<sup>7</sup> VO (EG) 261/2004 ABIL 2004/46, 1.

<sup>8</sup> VO (EG) 1107/2006 ABIL 2006/204, 1.

<sup>9</sup> Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idgF.





## Durchsetzung bei systematischen Verstößen

Die Durchsetzung umfasste auch generelle Ersuchen an Luftfahrtunternehmen, sofern systematische Verstöße gegen die Fluggastrechteverordnung vermutet bzw. festgestellt werden können. Die Fluggastrechtsexpertinnen und -experten der apf stellten anhand der Anträge und Schlichtungsverfahren fest, dass einzelne Flugunternehmen zu wenig Personal zur Passagierabfertigung bereitstellten, nach Einigung (sowohl mit als auch ohne Schlichtungsverfahren) keine Zahlungsbereitschaft zeigten und ihren Informationspflichten nicht ausreichend nachgekommen sind.

Über diese und weitere Themen diskutierte die apf 2022 u. a. mit den Luftfahrtunternehmen Ryanair, Austrian Airlines und Wizz Air. Darüber hinaus forderte die apf betroffene Luftfahrtunternehmen schriftlich zur Behebung festgestellter Verstöße auf.

## Audits

Die apf auditierte im Jahr 2022 die Website von Austrian Airlines ([www.austrian.com](http://www.austrian.com)), um zu überprüfen, ob die im Rahmen des Audits 2021 aufgebrachten Themen und Verpflichtungen nach der Fluggastrechteverordnung und der PRM-Fluggastrechteverordnung eingehalten werden<sup>10</sup> bzw. umgesetzt wurden. Bei Mängeln forderte die Durchsetzungsstelle das Luftfahrtunternehmen dazu auf, entsprechende Verbesserungen umzusetzen.

Audits zur Überprüfung der Einhaltung der Qualitätsstandards nach der PRM-Fluggastrechteverordnung wurden auf allen sechs internationalen Flughäfen Österreichs gestartet. Im Zuge dessen wurden Fragebögen an die zuständigen Stellen der Flughäfen verschickt, im Lauf der abschließenden Einschätzung werden die Flughäfen vor Ort besichtigt und die dabei identifizierten Mängel und etwaige Anregungen direkt adressiert.

## Verbraucher- behördenkooperation

Mit der am 26. März 2021 in Kraft getretenen Novelle des Verbraucherbehördenkooperationsgesetzes (VBKG)<sup>11</sup> wurde die apf als Abteilung der Schienen-Control GmbH erneut als zuständige Behörde nach der neuen Verbraucherbehördenkooperationsverordnung benannt.

Die apf nahm im vergangenen Jahr an der seit 2021 andauernden koordinierten Aktion im Rahmen des CPC-Netzwerkes<sup>12</sup> teil. Gegenstand dieser Aktion, welche von der EU-Kommission unterstützt in den nationalen Verbraucherschutzbehörden durchgeführt wurde, waren Praktiken der in der EU tätigen Fluggesellschaften im Zusammenhang mit den pandemiebedingten Flugannullierungen. Es erfolgten eine Analyse problematischer Annullierungspraktiken sowie konkrete Handlungsempfehlungen für die im EU-Gebiet tätigen Fluggesellschaften, um dadurch die ordnungsgemäße Einhaltung von Verbraucher- und Fluggastrechten sicherzustellen.

*„Toller Service und sehr schnelle  
Lösung unseres Falls  
innerhalb von  
einem Tag!“*

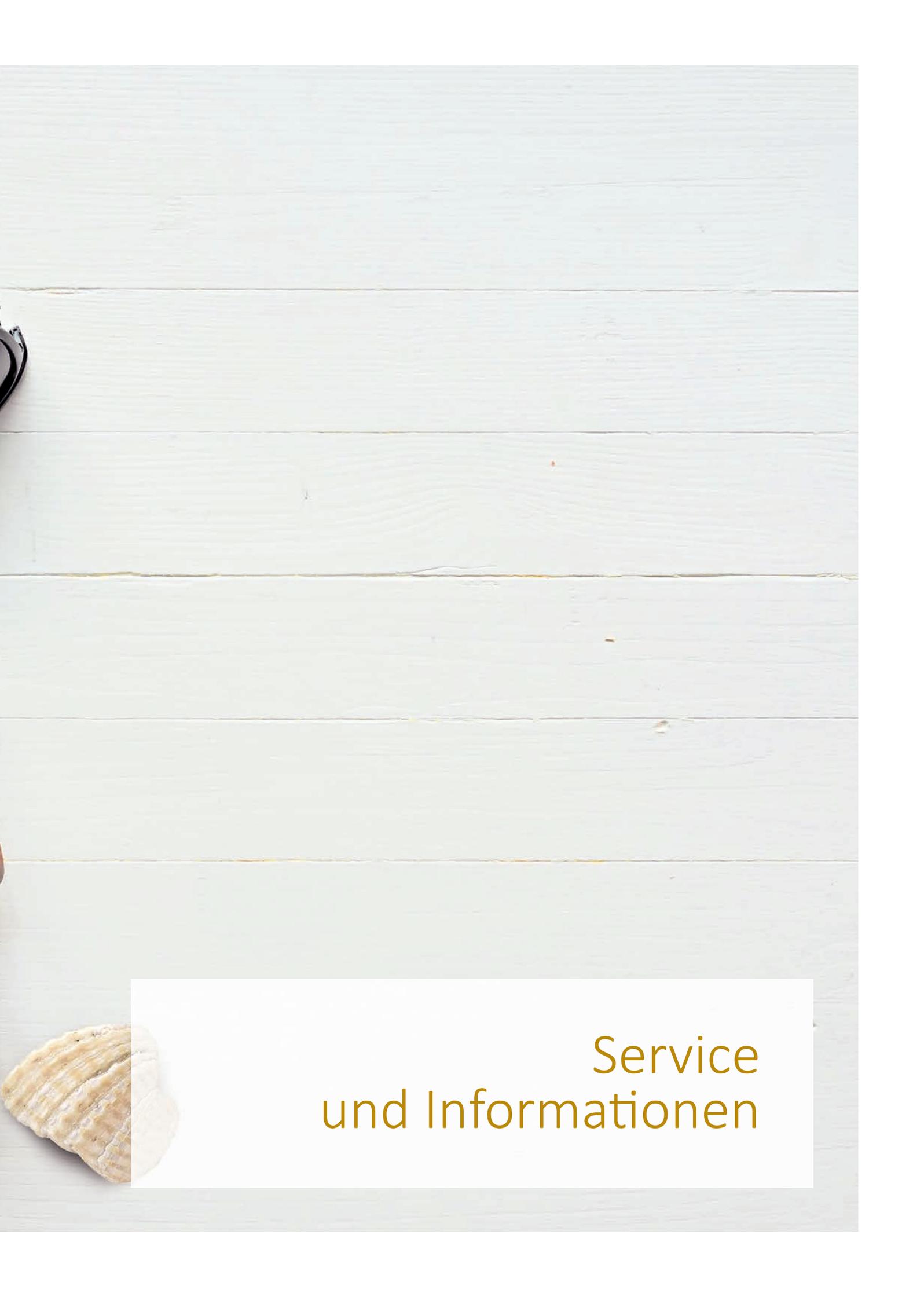
<sup>10</sup> Gemäß Art 16 der VO (EG) 261/2004 und gemäß Art 14 der VO (EG) 1107/2006.

<sup>11</sup> Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idF BGBl I 2021/57.

<sup>12</sup> CPC – Consumer Protection Cooperation, europäisches Behördennetzwerk.







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](http://www.passagier.at), unter <https://www.apf.gv.at/de/rechtliche-grundlagen-apf.html> abrufbar.

## Gesetze

---

Die Links zu den angeführten Gesetzen sind auf der Website der apf, [www.passagier.at](http://www.passagier.at), unter <https://www.apf.gv.at/de/rechtliche-grundlagen-apf.html> abrufbar.

- Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte BGBl I 2015/61 idgF.
- Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG BGBl I 2015/105 idgF.
- Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idgF.

## Bahn

---

- Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idgF.
- Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisbBFG BGBl I 2013/40 idgF.
- VO (EG) 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl L 2007/315, 14. (Außerkräfttreten: 6. Juni 2023).
- VO (EU) 2021/782 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl L 2021/172, 1 (Inkräfttreten: 7. Juni 2023).

## Bus

---

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

## Schiff

---

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

## Flug

---

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

## Beschwerdeabteilungen und Links

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

Alle Links zu Behörden, Fahrgastinitiativen, Vereinen, Kammern sowie Organisationen sind auf der Website der apf, [www.passagier.at](http://www.passagier.at), beim jeweiligen Verkehrsträger im Menüpunkt „Links“ abrufbar.

INFO:

### Kontakt

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

Bahn: 710

Bus: 720

Schiff: 730

Flug: 740

*„Eine Organisation mit klaren und schlanken Abläufen, die auch effektiv in der Durchsetzung der Rechte von Reisenden auftritt!“*



# 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.

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ist die gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr<sup>1</sup>. 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 2022 im Kapitel Jahresbilanz dargestellt wurden. Sämtliche Zahlen der apf-Jahresbilanzen (ab Seite 41) beziehen sich auf alle bei der apf im jeweiligen Berichtsjahr eingelangten Schlichtungsanträge bzw. Schlichtungsverfahren. Die nun in diesem Kapitel abgebildeten Zahlen beinhalten nur die Schlichtungsanträge bzw. Schlichtungsverfahren nach dem AStG.

## Zahlen & Daten

	2022	
<b>1. Eingelangte Schlichtungsanträge und Anfragen</b> (schriftlich)	<b>3.482</b>	Basis Erstellungsjahr
• Abgelehnte Schlichtungsanträge gesamt	<b>24,1 %</b>	Basis Erstellungsjahr
> davon Ablehnung Unzuständigkeit <sup>2</sup>	65,7 %	Basis Erstellungsjahr
> davon Ablehnung Unternehmen zuerst <sup>3</sup>	30,7 %	Basis Erstellungsjahr
> davon Ablehnung Sonstiges <sup>4</sup>	3,6 %	Basis Erstellungsjahr
<b>2. Abgeschlossene Schlichtungsverfahren</b>	<b>2.274</b>	Basis Abschlussjahr
• Erfolgsquote Schlichtungsverfahren	<b>89,7 %</b>	Basis Abschlussjahr
• Durchschnittliche Verfahrensdauer	<b>26 Tage</b>	Basis Abschlussjahr

## Einschätzung der Verfahrenseffektivität

Die Unternehmen sind gemäß § 78a Abs 3 EisbG<sup>5</sup>, § 32b Abs 1 KfLG<sup>6</sup>, § 139a Abs 1 und 2 LFG<sup>7</sup> und gemäß §§ 71a Abs 3 oder 87a Abs 3 SchFG<sup>8</sup> 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 Erfolgsquote und die erzielten Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe. Zudem konnten die Reaktionszeit und die Verfahrensdauer im letzten Jahr verbessert werden.

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

Notwendig wäre die – im Flugbereich mittlerweile eingeführte – Parteistellung der apf in den Bereichen Bahn, Bus und Schiff bei Anzeigen in Fällen von Verstößen gegen die Passagierrechte bei den Bezirksverwaltungsbehörden. Damit könnte die gesamte apf als gesetzliche Durchsetzungsstelle ihrem gesetzlichen Auftrag – Sicherstellung der Rechte der Passagiere und Berichterstattung über die ergriffenen Durchsetzungsmaßnahmen an die Europäische Kommission – besser nachkommen. Für den Bereich Flug erfolgte eine ent-

sprechende Umsetzung im Jahr 2021. Die Parteistellung wurde in § 139a Abs 4 LFG verankert und umfasst derzeit nur Verfahren aufgrund des Verstoßes der Mitwirkungspflicht in Schlichtungsverfahren. In Bezug auf Verstöße gegen die Passagierrechte selbst wurde die Parteistellung von den Verwaltungsgerichten nicht angenommen. Neben der ausdrücklichen Ausweitung der Parteistellung wäre auch eine klare Regelung wichtig, die festlegt, welche Bezirksverwaltungsbehörde für die von der apf eingebrachten Anzeigen örtlich zuständig ist. Überlegenswert wäre eine einheitliche Zuständigkeit eines Magistratischen Bezirksamts in Wien (Sitz der apf) bei sämtlichen angezeigten Verstößen. Dies würde ebenfalls zu mehr Effektivität führen.

Die Einrichtung der apf als zentrale Anlaufstelle für Schlichtungsanträge der Verkehrsträger Bahn, Bus, Schiff und Flug war eine richtige Entscheidung im Sinne der Einigung zwischen Verbraucherinnen und Verbraucher und den Verkehrsunternehmen im Streitfall. Wünschenswert wäre, in einem nächsten Schritt, bestehende Zuständigkeitslücken der apf (z. B. für Reiseveranstalter, Reisevermittler und sonstige Fahrkartenverkäufer) bei den einzelnen Verkehrsträgern zu reduzieren und die Effektivität als vollwertige Durchsetzungsstelle zu stärken. Eine Erweiterung des Zuständigkeitsbereiches würde je nach Ausmaß der neuen Kompetenzen einen zusätzlichen Arbeitsaufwand bedeuten, der nur mit Bereitstellung ausreichender finanzieller und personeller Mittel bewältigt werden kann.

<sup>1</sup> 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.

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

<sup>3</sup> Beispiel: keine oder keine ausreichende vorherige Erstkontaktaufnahme der Antragstellenden mit dem Unternehmen (als Voraussetzung notwendig).

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> Eisenbahngesetz 1957 – EIsbG BGBl 1957/60 idgF.

<sup>6</sup> Kraftfahrlineiengesetz – KfLG BGBl I 1999/203 idgF.

<sup>7</sup> Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idgF.

<sup>8</sup> Schifffahrtsgesetz – SchFG BGBl I 1997/62 idgF.

# Glossar

## Behörden und Gerichte

<b>apf</b>	Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte
<b>BMK</b>	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie
<b>BVB</b>	Bezirksverwaltungsbehörde
<b>BVwG</b>	Bundesverwaltungsgericht (Österreich)
<b>EuGH</b>	Europäischer Gerichtshof
<b>HG Wien</b>	Handelsgericht Wien
<b>LVwG</b>	Landesverwaltungsgericht
<b>LG</b>	Landesgericht (Österreich)
<b>OGH</b>	Oberster Gerichtshof (Österreich)
<b>Schienen-Control</b>	Schienen-Control GmbH
<b>Schienen-Control Kommission (SCK)</b>	Schienen-Control Kommission
<b>VwGH</b>	Verwaltungsgerichtshof (Österreich)

## Unternehmen und Organisationen

<b>Austrian Airlines</b>	Austrian Airlines AG, österreichische Fluglinie
<b>BAZL</b>	Bundesamt für Zivilluftfahrt, Deutschland
<b>CAT</b>	City Air Terminal BetriebsgmbH, City Airport Train
<b>Corendon Air</b>	Turistik Hava Taşımacılık A.Ş., türkische Fluglinie
<b>DB</b>	Deutsche Bahn AG, deutsches Eisenbahnunternehmen
<b>Eurowings</b>	Eurowings GmbH, deutsche Fluglinie
<b>EVZ</b>	Europäisches Verbraucherzentrum Österreich
<b>FlixBus</b>	FlixBus GmbH, deutsches Busunternehmen
<b>Laudamotion</b>	Laudamotion GmbH, österreichische Fluglinie
<b>Lufthansa</b>	Deutsche Lufthansa AG
<b>ÖBB</b>	Konzern der Österreichischen Bundesbahnen
<b>ÖBB-Infrastruktur (ÖBB-Infra)</b>	ÖBB-Infrastruktur AG
<b>ÖBB-Personenverkehr (ÖBB-PV)</b>	ÖBB-Personenverkehr AG
<b>RegioJet</b>	RegioJet a.s., tschechisches Eisenbahnunternehmen
<b>Ryanair</b>	Ryanair Ltd, irische Fluglinie
<b>SAS</b>	SAS Scandinavian Airlines AB, schwedische Fluglinie
<b>SATA Air Açores</b>	portugiesische Fluglinie
<b>SCHIG</b>	Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft

<b>söp</b>	Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V., Deutschland
<b>TAP Portugal</b>	TAP Portugal SA, portugiesische Fluglinie
<b>Trainline</b>	App/Fahrkartenverkäufer für Bahn- und Busreisen
<b>TRAVEL_NET</b>	Netzwerk nationaler AS-Stellen
<b>Turkish Airlines</b>	Turkish Airlines – Türk Hava Yolları AO, türkische Fluglinie
<b>VIE</b>	Vienna International Airport, Flughafen Wien
<b>VKI</b>	Verein für Konsumenteninformation
<b>VOR</b>	Verkehrsverbund Ost-Region
<b>Vueling</b>	Vueling Airlines SA, spanische Fluglinie
<b>WESTbahn</b>	WESTbahn Management GmbH
<b>Wizz Air</b>	Wizz Air Hungary Ltd., ungarische Fluglinie

## Rechtsvorschriften und Tarifbestimmungen

<b>ABGB</b>	Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch
<b>ADR-Richtlinie</b>	Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (ADR = Alternative Dispute Resolution)
<b>AStG</b>	Alternative-Streitbeilegung-Gesetz
<b>Bahn-Fahrgastreueverordnung</b>	Verordnung (EG) 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (Außerkräfttreten: 7. Juni 2023)
<b>Bahn-Fahrgastreueverordnung (Neufassung)</b>	Verordnung (EU) 2021/782 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (Inkräfttreten: 7. Juni 2023)
<b>Bus-Fahrgastreueverordnung</b>	Verordnung (EU) 181/2011 über die Fahrgastreue im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) 2006/2004
<b>CIV</b>	einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck
<b>CPC-Verordnung</b>	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)
<b>EisbBFG</b>	Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastreue (Eisenbahn-Beförderung- und Fahrgastreuegesetz)
<b>EisbG</b>	Eisenbahngesetz
<b>EKHG</b>	Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz
<b>FAGG</b>	Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz
<b>Fluggastreueverordnung</b>	Verordnung (EG) 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) 295/91
<b>Kfl-Bef Bed</b>	allgemeine Beförderungsbedingungen für den Kraftfahrlinieneverkehr
<b>KfIG</b>	Kraftfahrlinienegesetz
<b>KlimaticketG</b>	Bundesgesetz über die Einführung des KlimaTickets
<b>KSchG</b>	Konsumentenschutzgesetz
<b>LFG</b>	Luftfahrtgesetz
<b>ÖBB-Handbuch</b>	„Handbuch für Reisen mit der ÖBB in Österreich“, Tarifbestimmung der ÖBB-Personenverkehr AG

<b>P FAG</b>	Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz
<b>P FAG-Kostenbeitragsverordnung 2015</b>	Verordnung des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie über die Höhe der Beiträge der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen
<b>PRM-Fluggastrechteverordnung</b>	Verordnung (EG) 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität
<b>SchFG</b>	Schiffahrtsgesetz
<b>Schiff-Fahrgastrechteverordnung</b>	Verordnung (EU) 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) 2006/2004
<b>VBKG</b>	Verbraucherbehördenkooperationsgesetz
<b>VBKVO</b>	Verbraucherbehördenkooperationsverordnung – Verordnung (EU) 2017/2394 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden und zur Aufhebung der Verordnung (EG) 2006/2004

## Sonstiges

<b>Abb.</b>	Abbildung
<b>ABl</b>	Amtsblatt
<b>Abs</b>	Absatz
<b>AGB</b>	allgemeine Geschäftsbedingungen
<b>App</b>	Anwendungssoftware (Application software)
<b>Art</b>	Artikel
<b>AS</b>	Alternative Streitbeilegung
<b>BGBI</b>	Bundesgesetzblatt
<b>bzw.</b>	beziehungsweise
<b>CPC</b>	Consumer Protection Cooperation (engl.), europäisches Behördennetzwerk
<b>DACH/D-A-CH</b>	Deutschland, Österreich und Schweiz
<b>ECAC</b>	European Civil Aviation Conference, Europäische Zivilluftfahrt-Konferenz
<b>EU/EG</b>	Europäische Union/Europäische Gemeinschaft
<b>EuroNight</b>	Nachtreisezug
<b>EWR</b>	Europäischer Wirtschaftsraum
<b>EVU</b>	Eisenbahnverkehrsunternehmen
<b>FAQ</b>	Frequently Asked Questions (engl.), „häufig gestellte Fragen“
<b>ggf.</b>	gegebenenfalls
<b>GmbH, GesmbH</b>	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
<b>Hbf.</b>	Hauptbahnhof
<b>idgF</b>	in der geltenden Fassung
<b>iVm</b>	in Verbindung mit
<b>Kfz</b>	Kraftfahrzeug
<b>KlimaTicket</b>	Jahresnetzkarte für fast alle öffentlichen Verkehrsmittel Österreichs
<b>km</b>	Kilometer
<b>lit</b>	littera (lat.), Buchstabe
<b>max.</b>	maximal
<b>MCT</b>	Minimum Connecting Time (engl.), Mindestumsteigezeit auf dem Flughafen
<b>Mio.</b>	Million(en)

<b>MoU</b>	Memorandum of Understanding (engl.), Grundsatzvereinbarung
<b>NEB</b>	National Enforcement Body (engl.), Nationale Durchsetzungsstelle
<b>Nightjet</b>	ÖBB-Nachtreisezug
<b>PDF</b>	Portable Document Format (engl.), elektronisches Dokumentenformat
<b>Pkw</b>	Personenkraftwagen
<b>PRM</b>	Persons with Reduced Mobility (engl.), Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität
<b>Railplus</b>	Fahrpreismäßigung bei grenzüberschreitenden Bahnreisen in Europa
<b>RJ</b>	Railjet, Fernverkehrsreisezug der ÖBB-Personenverkehr AG
<b>RL</b>	Richtlinie
<b>Rs</b>	Rechtssache
<b>S.</b>	Seite
<b>Sparschiene</b>	ermäßigte, zuggebundene Tickets der ÖBB-Personenverkehr AG
<b>TV</b>	Television, Fernsehen
<b>UNDO</b>	Möglichkeit, den Ticketkauf in der ÖBB-App rückgängig zu machen
<b>vgl.</b>	vergleiche
<b>VO</b>	Verordnung
<b>Vorteilscard</b>	Kundenkarte der ÖBB-Personenverkehr AG
<b>Z</b>	Ziffer
<b>z. B.</b>	zum Beispiel





Impressum – **Eigentümer, Herausgeber und Redaktion:** Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf), eine Abteilung der Schienen-Control GmbH, Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien, T: +43 1 5050707, [www.passagier.at](http://www.passagier.at), [www.apf.gv.at](http://www.apf.gv.at) | **Grafisches Konzept & Umsetzung:** Judith Mullan | **Text:** apf | **Grafiken:** apf | **Fotos:** Adobe Stock: Alfa27 (S. 29), Bits and Splits (S. 87), Blue Planet Studio (S. 118), Den-Belitsky (S. 80), Drazen (S. 98), Elizaveta (S. 30), Freedomz (S. 06), Sergey Fedoskin (S. 30), Hanohiki (S. 68), Makistock (S. 61), Tomas Marek (S. 64), Jaroslav Pachý Sr (S. 56), Pikelstock (S. 35, 108), Silvano Rebai (S. 87), RH2010 (S. 76), Mauro Rodrigues (S. 30), Simona (S. 88), Soho A Studio (S. 120), Successphoto (S. 40), Tonefotografia (S. 66) | iStock: Bunditinay (S. 26), Martin DM (S. 78), Geber86 (S. 123), Kyril Gorlov (S. 2), Nathaphat (S. 47), PixelsEffect (S. 39), Say-Cheese (S. 105) | Shutterstock: Marjan Apostolovic (S. 129), AppleZoomZoom (S. 129), Denis Belitsky (S. 2, 123, 47), BublikHaus (S. 104), Chachamp (Cover (Wolken)), Chen min Chun (S. 48), Sfo Cracho (S. 24, 18), Yana Gayvoronskaya (S. 47), Melissa King (S. 35), Mikadun (S. 2), Ded Mityay (S. 38), Vlad Teodor (S. 112), 271 EAK MOTO (S. 101) | Unsplash: Gaël Gaborel - OrbisTerrae (S. 98), Robert Gomez (S. 79), Kirill (S. 90), Gordon Plant (S. 66) | © Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, eine Abteilung der Schienen-Control GmbH | Redaktionsschluss: Anfang März 2023



