

TOP 3.7.6 Ein Jahr Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)

1. Beschreibung

Die apf hat die frühere Schlichtungsstelle der Schienen-Control abgelöst und ist die gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für den Bahn-, Bus-, Flug- und Schiffsverkehr. 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-, Flug- und Schiffsbereich 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.

Per Jahresbeginn 2016 wurde mit dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (ASStG) die apf bei der Europäischen Union als außergerichtliche Streitbeilegungsstelle notifiziert. Das bedeutet neben der Ernennung eines/einer unabhängigen und unparteiischen Schlichters/in und mehr Durchsetzungsrechten bei grenzüberschreitenden Fällen auch erhöhte Datenschutzbestimmungen und eine verstärkte Informationspflicht und damit eine noch höhere Transparenz.

2. Finanzierung

Die Schlichtungsverfahren sind für die betroffenen Unternehmen kostenpflichtig und kosten derzeit gemäß PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015 € 78,- pro Verfahren. Diese Beiträge sollen 40 % der Kosten der apf abdecken. Die übrigen 60 % werden aus dem Bundesbudget durch das bmvit finanziert.

3. Verfahren und Entschädigungen

Im Jahr 2015 sind insgesamt 2.394 Beschwerdefälle im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr bei der apf eingelangt, und es wurden 1.212 Schlichtungsverfahren eingeleitet. Von den 939 im Jahr 2015 abgeschlossenen Verfahren konnten 824 positiv erledigt werden, was einer Erfolgsrate von rund 88 % entspricht. Die Schlichtungsstelle konnte dabei für die Reisenden € 337.405,- an Rückerstattungen erwirken, wobei die größte Summe (€ 316.346,71) auf den Flugverkehr fällt. Im Bahnbereich war der häufigste Verfahrensgrund die Fahrpreiserstattung, gefolgt von Verspätungsentschädigungen und Entschädigungen für aus Verspätungen entstandenen Zusatzkosten für Reisende.

4. Häufigste Gründe für Beschwerden

Im Bahnbereich konnten die drei Themenkomplexe Erstattungen und Stornierungen, Entschädigung und Verspätungsentschädigung bzw Strafen und Inkassoforderungen als häufigste Beschwerdegründe im Jahr 2015 festgestellt werden.

Wichtige "Flug-Themen" im Jahr 2015 waren die Geltendmachung von entgangenen Urlaubsfreuden und entstandenen Zusatzkosten – beispielsweise durch anwaltliche Vertretung. Ein großer Punkt war auch die Abgeltung nicht erbrachter Betreuungsleistungen besonders wenn diese nicht durch Rechnungen belegt werden konnten. Thema war ebenfalls die rechtzeitige Information bei Flugannullierungen und die Erstattung von Flugtickets wenn Passagiere ihre Buchung über Online-Portale vorgenommen haben.

5. Pünktlichkeit im Bahnverkehr

Im Rahmen der Prüfung der Tarifbestimmungen der ÖBB-Personenverkehr AG und der daraus resultierenden Verfahren vor der Schienen-Control Kommission konnte die auf eine Verdoppelung der Entschädigung für Wochen- und Monatskarten bereits ab 20 Minuten Zugverspätung erreichen. Außerdem müssen bei Verspätungen künftig auch die Kosten für nichtpersonenbezogene Fahrpreise wie etwa für den Transport des Autos ersetzt werden. Die Pünktlichkeit im Bahnverkehr war 2015 weiterhin hoch, mit 96,3 % lag sie knapp unter dem Wert des Jahres davor mit 96,7 %, wobei sie sich im Personenfernverkehr mit 88 % leicht verbesserte (2014: 87,6 %).

6. Außergewöhnliche Umstände im Flugverkehr

Im Jahr 2015 stellte der Europäische Gerichtshof (EuGH) in einem Urteil fest, dass auch unerwartet auftretende technische Mängel nicht als außergewöhnliche Umstände zu betrachten und daher zu entschädigen sind. Damit stärkte der EuGH die Rechte von Flugreisenden deutlich. Nun kann eine größere Zahl von Fällen eindeutig und rechtssicher dem Verantwortungsbereich der Luftfahrtunternehmen zugeordnet werden, sodass Passagiere in diesen Fällen Anspruch auf eine Ausgleichszahlung haben.