

An ein betroffenes Unternehmen  
per E-Mail

am 16.10.2024  
Magdalena Kefeder  
[flug@apf.gv.at](mailto:flug@apf.gv.at)  
Tel. +43 1 5050707 DW 725

## Betreff: Umsetzung der Fahrgastrechtenovelle 2024

Sehr geehrte Damen und Herren!

wir möchten Sie informieren, dass die sogenannte **Fahrgastrechtenovelle 2024** (BGBl I Nr. 114/2024) am 20. Juli 2024 in Kraft getreten ist.

Durch das Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte wurden die **Kompetenzen der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) als nationale Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle** für den Bahn-, Bus-, Schiffs-, Flug- und innerstädtischen Verkehr **deutlich gestärkt und erweitert**.

Bereits seit 2015 verhilft die apf, als zentrale Servicestelle, Passagieren bei Verspätung, Annullierung, Nichtbeförderung, usw. gemäß den Passagierrechten auf nationaler und EU-Ebene zu ihrem Recht. Die apf ist nun auch **Streitbeilegungsstelle** für sämtliche Streit- bzw. Beschwerdefälle **über Verpflichtungen aus einem entgeltlichen Vertrag und im Rahmen einer Beförderung mit in Österreich niedergelassenen Unternehmen**.

Sämtliche rechtlichen Bestimmungen im Bereich der Passagierrechte und die aktuelle apf-**Verfahrensrichtlinie** für die Schlichtungsverfahren finden Sie unter <https://www.apf.gv.at/de/rechtliche-grundlagen-apf.html>.

Wir möchten Sie in diesem Schreiben auf zwei **Informationsverpflichtungen** für alle

Luftfahrtunternehmen, Flugscheinverkäufer, Reiseunternehmen, Reiseveranstalter,  
Reisevermittler und Zivilflugplatzhalter

mit einer **Niederlassung in Österreich** hinweisen.

### **1. Information über apf**

Die aufgezählten Unternehmen haben die Passagiere auf ihren **Internetseiten** sowie an **Flughäfen** **angemessen und leicht zugänglich** über die Kontaktdaten der apf als Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle und, sofern vorhanden, die der eigenen Beschwerdestelle zu informieren.

Als **Kontaktdaten** gelten die Postanschrift, die Telefonnummer sowie, sofern vorhanden auf der Webseite, der direkte Link zu einem Kontaktformular (§ 5 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte bzw. Erläuterung).

Textvorschlag:

**Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)**

**Flug**

**Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien**

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

### **2. Hinweis auf die apf bei Beschwerden von Passagieren**

Die aufgezählten Unternehmen haben bei der **Beantwortung einer Beschwerde** von Fahrgästen bzw. Fluggästen auf die Möglichkeit der Schlichtung bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte angemessen hinzuweisen. (§ 5 Abs 3 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte bzw. Erläuterung).

Textvorschlag:

**Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)**

**Wenn Sie mit der Entscheidung unseres Unternehmens nicht einverstanden sind, können Sie sich an die kostenlose und unabhängige Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle wenden. Nutzen Sie hierfür das Schlichtungsformular auf [www.passagier.at](http://www.passagier.at). Sollte die elektronische Übermittlung nicht möglich sein, senden Sie die Unterlagen per Post an: Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, Flug Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien.**

Vollständigkeitshalber verweisen wir auch auf die Strafbestimmungen gemäß § 8a Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte.

Die **Höhe der Beiträge** der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen beträgt derzeit **78 Euro** (PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015, BGBl II Nr. 150/2015).

Bei Fragen stehen Ihnen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der apf gerne auch telefonisch zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen



Mag. Maria-Theresia Röhler, LL.M., MBA  
Leiterin der apf