

PRESSEINFORMATION
Wien, 11. August 2021

Zug verspätet oder ausgefallen aufgrund von Streikmaßnahmen? Die apf informiert Fahrgäste über Ihre Rechte

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte hilft kostenlos und provisionsfrei

„Betroffene sollten ihre Rechte kennen, wenn es aufgrund von Streikmaßnahmen zu Zugausfällen und -verspätungen kommt“, erklärt Maria-Theresia Röhler, Leiterin der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf).

Grundsätzlich haben Fahrgäste gemäß den nationalen und EU-Fahrgastrechten im Bahnverkehr jedenfalls folgende Rechte bzw. Pflichten:

Informationspflichten bei Störungen für Unternehmen und Fahrgast

- Unternehmen: Fahrgäste sind vom Unternehmen über allfällige Störungen schnellst- und bestmöglich (je nach Kenntnisstand des Bahnunternehmens) zu informieren. Die Information muss über sämtliche vorhandenen Kommunikationskanäle (z. B. Personenschalter, Fahrkartenautomat, Aushänge, Monitore) ergehen. Eine erhöhte Informationsverpflichtung trifft die Unternehmen dann, wenn ihnen Daten der Reisenden vorliegen (etwa bei personenbezogenen Buchungen über das Internet).
- Fahrgast: Auch der Fahrgast hat sich angemessen und rechtzeitig über allfällige Störungen zu informieren – etwa über Verspätungen und Zugausfälle.

Zugausfall/Fahrpreiserstattung

Wenn es zu einem Zugausfall durch Streik kommt und die Fahrt nicht anderweitig in Anspruch genommen werden kann (z.B. mittels einer vergleichbaren Verbindung), so besteht grundsätzlich ein Anspruch auf Erstattung der vollen Ticketkosten in Bar.

Entschädigung Einzelfahrkarte

Reisende mit einer Einzelfahrkarte haben bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten, auch wenn ein Streik dafür verantwortlich ist, Anspruch auf eine Entschädigung in der Höhe von 25 Prozent des Ticketpreises, ab 120 Minuten auf 50 Prozent.

*„Wenn Fahrgäste sich nicht sicher sind ob ihnen eine Verspätungsentschädigung zusteht, geben die Expert*innen der apf gerne auch telefonisch Auskunft. Außerdem können hilfreiche Informationen über unsere Website abgerufen werden“,* so Maria-Theresia Röhler.

Keine Entschädigung!

Achtung, wenn der Fahrgast bereits vor Kauf der Fahrkarte über eine Verspätung informiert wurde, erhält dieser keine Entschädigung.

Hilfeleistungen (Hotel, Taxi, Verpflegung)

Eine Hotelübernachtung oder ein Taxi zahlen die Bahnunternehmen nur in Ausnahmefällen. Zunächst sind alternative Verbindungen zu nutzen. Wenn Fahrgäste nicht mehr am selben Tag an ihren Zielbahnhof ankommen, haben sie aber ggf. Anspruch auf eine Unterkunft oder Nutzung eines Taxis.

Im Nah- und Regionalverkehr ist der Höchstbetrag für eine Hotelübernachtung mit 80 Euro pro Person und für eine Taxifahrt mit 50 Euro pro Person festgelegt. Grundsätzlich empfehlen wir, sich vorher an das jeweilige Unternehmen zu wenden.

Bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten besteht zusätzlich ein Anspruch auf Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, sofern sie im Zug oder im Bahnhof verfügbar oder vernünftigerweise lieferbar sind.

Fahrgastrechte und Beschwerdemöglichkeiten für Fahrgäste

Auf der Website der apf unter www.passagier.at finden Reisende Informationen und Antworten zu den häufigsten Fragen sowie hilfreiche Tipps zu den aktuell geltenden Rechten gemäß EU-Verordnung.

Egal, ob es sich um eine Beschwerde wegen Zugverspätung bzw. Pünktlichkeit, Zugausfall, verpassten Anschlusszug oder sonst etwas schiefgelaufen ist, wenn das Unternehmen nicht zufriedenstellend oder binnen vier Wochen überhaupt nicht antwortet, können sich Passagiere mittels [Online-Schlichtungsantrag](#) an die apf wenden. Die apf prüft den Sachverhalt und leitet gegebenenfalls ein Schlichtungsverfahren ein.

Über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) setzt sich für Reisende im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr ein. Im Rahmen außergerichtlicher Schlichtungsverfahren verhilft die apf Passagieren kostenlos und provisionsfrei zu ihrem Recht. Die Servicestelle des Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK) ist als Abteilung bei der Schienen-Control GmbH angesiedelt.

Worüber kann man sich bei der apf beschweren?

Die wichtigsten Fälle, in denen die apf in allen vier Verkehrsbereichen vermitteln kann, sind:

- Entschädigungen und Erstattungen für Verspätungen
- Entschädigungen und Erstattungen für Ausfälle bzw. Annullierungen von Fahrten oder Flügen
- Entschädigungen bei Überbuchung bzw. Nichtbeförderung
- Fehlende Hilfeleistungen (Verpflegung, Unterkunft, Transport)
- mangelhafte oder fehlende Informationen über Fahr- und Fluggastrechte sowie
- Nichteinhaltung der Rechte von Menschen mit Behinderungen, z. B. bei fehlender Hilfeleistung.

Im Bahnverkehr vermittelt die apf zusätzlich auch etwa bei Problemen im Zusammenhang mit Buchungen, Strafzahlungen (z. B. für fehlende Tickets), Erstattungen von (z. B. nicht genutzten) Fahrkarten sowie beschädigtem oder verlorenem Gepäck.

Darüber hinaus hilft die apf im Flugverkehr auch bei Problemen hinsichtlich der Erstattung bei Herabstufung (Downgrade) in eine niedrigere Klasse als ursprünglich gebucht (z. B. von Business Class in die Economy Class).

S E R V I C E – Alle Informationen zur Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte sowie die Rechte der Passagiere sind auf der Homepage der apf unter www.passagier.at abrufbar.

Rückfragehinweis:

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)

Sabrina Carina Köcher, BA

Pressesprecherin

+43 1 5050707-140

s.koecher@apf.gv.at