

Neue Entwicklungen für Fahrgäste beim Ticketkauf und bei Entschädigungen

Schienen-Control setzt sich für mehr Kundenfreundlichkeit ein

Tickets dürfen für Kundinnen und Kunden keine Hürde darstellen. Sie sollen einfach, unkompliziert und schnell verfügbar sein. Daher begrüßt die Schienen-Control die Anfang Februar von den ÖBB durchgeführten Änderungen. Notwendig geworden sind sie, weil mit dem Winterfahrplan eingeführte Neuerungen für die Fahrgäste nicht praktikabel waren. Ursula Zechner, Geschäftsführerin der Schienen-Control, dazu: „Mit der Wiedereinführung des Ab Stadtgrenze-Buttons und der längeren Gültigkeit von Rückfahrtickets reagierten die ÖBB rasch auf die rückgemeldeten Probleme. Für Bahnfahrerinnen und Bahnfahrer sind auch solche kleineren Vereinfachungen wichtig.“

Die Schienen-Control hat für Bahnkundinnen und Bahnkunden Verbesserungen bei Entschädigungsansprüchen in Verspätungsfällen durchgesetzt.

Im Fernverkehr profitieren Fahrgäste bei Verspätungen ab 60 Minuten seit Jänner 2011 in mehrfacher Hinsicht:

- Sie erhalten kostenlos angemessene Mahlzeiten und Erfrischungen.
- Bahnunternehmen müssen Entschädigungszahlungen zügig, und zwar innerhalb eines Monats nach Einreichung des Entschädigungsantrages, ausbezahlen und Ansprüche auf Fahrpreisentschädigung gelten erst in einem Jahr als verjährt.
- Betroffene können die Belege, insbesondere Tickets, für die Einreichung des Entschädigungsantrages auch als Kopie vorlegen (vorher nur im Original).
- Die vom Bahnunternehmen festgelegten Gründe für das Verweigern der Fahrpreisentschädigung besitzen keine Gültigkeit mehr. Insbesondere ging es um außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegende Umstände (zumeist witterungsbedingte oder technische Gründe), das Verhalten eines Dritten oder auch Streiks. Auch in diesen Fällen haben die Fahrgäste nun ein Anrecht auf Fahrpreisentschädigung.

Im Nahverkehr besteht bei Verspätungsfällen nur für Besitzer einer Verbund-Jahreskarte Anspruch auf Entschädigung. Für jeden Monat, in welchem der vom Bahnunternehmen zugesagte Pünktlichkeitsgrad nicht erreicht wird, gibt es eine Entschädigung von 10 Prozent des für diesen Monat bezahlten Fahrpreises.

Die derzeitigen Pünktlichkeitsgrade der Bahnen:

City Air Train (CAT), Graz-Köflacher Bahn, Salzburger Lokalbahn: 95%

Steiermärkische Landesbahnen: 93%

Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft: 92%

ÖBB-Personenverkehr, Montafonerbahn, Raab-Oedenburg-Ebenfurter Eisenbahn, Wiener Lokalbahnen: 90%

„Im Sinne der Weiterentwicklung der Fahrgastrechte und einer Qualitätsverbesserung fordert die Schienen-Control von den Bahnunternehmen ab Mai 2011 neue, optimierte Pünktlichkeitsgrade für den Nahverkehr“, so Ursula Zechner.

Rückfragen richten Sie bitte an:

Mag. Birgit Hammerschmid
Kommunikation
Schienen-Control GmbH
Praterstraße 62–64, 1020 Wien
T: +43 1 5050707 140
birgit.hammerschmid@scg.gv.at
www.scg.gv.at

Wien, 9. Februar 2011