

PRESSEMITTEILUNG

Schienen-Control: Sommerbilanz in der Schlichtungstätigkeit

Einsatz trägt Früchte – Schlichtungsstelle konnte 98 Prozent der Fälle für alle Beteiligten zufriedenstellend abschließen und Entschädigungsanspruch für Mobile Tickets einfordern.

Wien, 27. 8. 2013 – Nach etwas mehr als einem halben Jahr zieht die Schienen-Control Zwischenbilanz für 2013. Die unabhängige Schlichtungsstelle konnte wieder vielen Fahrgästen von österreichischen Bahnunternehmen und Verkehrsverbänden unbürokratisch und rasch bei ihren Fragen und Beschwerdefällen helfen.

Streitfälle bei Bahnreisen werden weiterhin sehr erfolgreich geschlichtet

Bis Ende August gingen im heurigen Jahr rund 490 Beschwerden bei der Schlichtungsstelle ein. Mehr als 370-mal wurde ein Schlichtungsverfahren eingeleitet. Die Schienen-Control konnte gut 98 Prozent der Verfahren positiv abwickeln, indem sie eine zufriedenstellende Lösung durch finanzielle Ergebnisse (Gutscheine, in bar oder Reduzierung von Forderungen/Inkassogebühren) erreichte. Die für die Fahrgäste bisher erzielte Summe an Entschädigungen oder Strafnachlässen beträgt rund 14.300 Euro.

Finanzielle Beschwerdegründe führen Statistik an

Fahrgäste wandten sich am öftesten betreffend Strafzahlungen und Inkassoforderungen an die Schlichtungsstelle. Dieses Thema betrifft rund ein Viertel aller Beschwerden. Strafen werden meist wegen eines fehlenden oder falschen Tickets ausgestellt. Häufige Beschwerdegründe waren in der ersten Jahreshälfte auch Fahrpreiserstattungen und Verspätungsentschädigungen. Viele Beschwerdeführer kritisieren die unzureichende Information über die bei der Erstattung entstehenden Kosten und, dass bestimmte Tickets nicht zurückgegeben werden können.

Schienen-Control stellt Verspätungsentschädigung für Mobile Tickets sicher

Der im Fernverkehr ab 60 Minuten Verspätung geltende gesetzliche Entschädigungsanspruch wurde bei der Buchung von Tickets über die ÖBB-Ticket App bzw. über SMS bislang nicht anerkannt. Das Bahnunternehmen verlangte beim Entschädigungsantrag vom Fahrgast stets das Original-Ticket, was bei diesen digitalen Varianten nicht möglich ist. „Wir haben die Problematik mit der ÖBB-Personenverkehr AG diskutiert. Sie gewährt nun auch für diese Tickets eine Verspätungsentschädigung. Erfreulicherweise konnten wir so für die Fahrgäste eine gesetzeskonforme und den Fahrgastrechten entsprechende Vorgehensweise sicherstellen“, berichtet Mag. Maria-Theresia Röhler, LL.M., MBA, Geschäftsführerin der Schienen-Control.

Rückfragen richten Sie bitte an:

Mag. Birgit Hammerschmid
Kommunikation
Schienen-Control GmbH
T: +43 664 88612192
b.hammerschmid@schienencontrol.gv.at
www.schienencontrol.gv.at