

PRESSEMITTEILUNG
Wien, 29. Jänner 2019

Zug wetterbedingt verspätet? Die apf informiert Fahrgäste über ihre Rechte

- **Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte hilft kostenlos und provisionsfrei**
- **Passagierrechte und Beschwerdeformular unter www.passagier.at abrufbar**

Das Winterwetter sorgt im Moment immer wieder für Zugverspätungen und -ausfälle. Im Bahnverkehr haben Fahrgäste gemäß den speziellen Fahrgastrechten unverändert Anspruch auf Erstattung oder Entschädigung des Ticketpreises – auch wenn die Unregelmäßigkeit des Zuges auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist. Für andere Schäden gilt das Zivilrecht. Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) informiert Reisende über ihre Rechte im Bahnverkehr und unterstützt Betroffene im Streitfall mit dem Unternehmen mittels Schlichtungsverfahren – und das immer kostenlos und provisionsfrei.

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.

Fahrpreisschädigung bei Verspätungen

Es bestehen unterschiedliche Rechte bei Verspätungen, Zugausfällen oder versäumten Anschlusszügen, je nachdem ob Bahnreisende eine Einzel-, Wochen-, Monats- oder Jahreskarte nutzen.

Keine Entschädigung!

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

Einzelfahrkarte

Reisende mit einer Einzelfahrkarte (ausgenommen Regionalverkehr) haben bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten Anspruch auf eine Entschädigung in der Höhe von 25 Prozent des Ticketpreises, ab 120 Minuten auf 50 Prozent. Eine Entschädigung wird üblicherweise erst ab einem Mindestbetrag von vier Euro ausbezahlt, darunter kann das Unternehmen eine Entschädigung ausschließen.

Wochen- und Monatsfahrkarte

Wochen- und Monatsfahrkarten-Besitzerinnen und -Besitzer, denen während der Gültigkeitsdauer ihrer Zeitfahrkarte wiederholt Verspätungen oder Zugausfälle widerfahren, müssen eine angemessene Entschädigung erhalten. Die genaue Regelung hierzu hat der Gesetzgeber den Bahnunternehmen selbst überlassen – jedoch müssen die Modalitäten angemessen sein.

Grundsätzlich gibt es derzeit zwei verschiedene Ansätze, wie Inhaberinnen und Inhaber von Wochen- und Monatskarten entschädigt werden:

1. Das Modell der Pünktlichkeitsgrade, welches auch für Jahreskarten gilt.
2. Das Modell für Einzelfahrkarten – hier müssen Reisende eine Bestätigung über die Verspätung einholen. Ab einer gewissen Anzahl an eingereichten Bestätigungen erfolgt eine Entschädigungszahlung.

Das erstgenannte Modell wendet etwa die WESTbahn an, das zweitgenannte nutzt die ÖBB-Personenverkehr. Die ÖBB-Personenverkehr hat die Entschädigungen für Wochen- und Monatsfahrkarten seit September 2015 so geregelt, dass Reisende für jede Verspätung über 20 Minuten eine Bestätigung einholen können. Für diese erhalten sie dann jeweils pauschal 1,50 Euro. Auch hier beträgt die Mindestauszahlungshöhe 4 Euro, das heißt ein Fahrgast muss Bestätigungen von mindestens drei Verspätungen über 20 Minuten haben, um die Entschädigung beantragen zu können.

„Leider wissen zu wenige Fahrgäste, dass es auch für Wochen- und Monatskarten eine Verspätungsentschädigung gibt“, erklärt Maria-Theresia Röhslar, Leiterin der apf. „Wenn Fahrgäste sich nicht sicher sind ob ihnen eine Verspätungsentschädigung zusteht, geben die Expertinnen und Experten der apf gerne telefonisch Auskunft“, so Röhslar weiter.

Verbund-Jahreskarte

Für Besitzerinnen und Besitzer einer Jahreskarte gelten die festgesetzten Pünktlichkeitsgrade.

ÖBB-Österreichcard

Für die Österreichcard der ÖBB-Personenverkehr gelten eigene vom Unternehmen festgelegte Entschädigungen. Für jede Verspätung ab 30 Minuten eines genutzten Fernverkehrszuges muss eine Bestätigung der Verspätung eingeholt werden. Alternativ kann der Nachweis der Zugnutzung auch durch eine Reservierung erfolgen. Pro drei Verspätungen erhalten Reisende mit Österreichcard 1. Klasse jeweils 30 Euro, jene mit Österreichcard 2. Klasse jeweils 20 Euro Entschädigung. Dies ist nur bis maximal zehn Prozent des Preises der Österreichcard möglich.

Erstattung oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung

Ab einer Zugverspätung von mehr als 60 Minuten (bzw. in Österreich auch beim Versäumen des Anschlusses oder bei – teilweisem – Zugausfall) kann der Fahrgast von der Fahrt auch zurücktreten. Für Reisende bestehen mehrere Optionen:

- Es gibt die Möglichkeit, auf die Weiterfahrt zu verzichten, die kostenfreie Rückfahrt anzutreten und eine (anteilige) Erstattung des Fahrpreises zu beantragen.
- Es kann die Weiterfahrt bei nächster Gelegenheit oder zu einem späteren Zeitpunkt ohne zusätzliche Kosten und unter vergleichbaren Bedingungen (soweit das möglich ist) erfolgen. Unter Umständen muss das Ticket für einen alternativen Beförderungsweg gültig geschrieben werden (z. B. bei zuggebundenen Tickets). In der Praxis haben die meisten Bahnunternehmen einen Zeitraum von höchstens zwei Tagen für die Inanspruchnahme der Reise festgelegt.

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 sind dem Fahrgast Mahlzeiten und Erfrischungen in einem angemessenen Verhältnis anzubieten, sofern vor Ort vorhanden und möglich.

Fahrgastrechte und Beschwerdemöglichkeiten für Fahrgäste

Bahnunternehmen und Verkehrsverbünde haben die Verpflichtung, Fahrgäste über ihre Rechte aktiv zu informieren. Außerdem ist das Personal verpflichtet, Fahrgästen die Abnahme von Tickets zu bestätigen und sich auf Wunsch des Reisenden auszuweisen. Erste Anlaufstelle bei Beschwerden ist immer das Unternehmen. Wenn dieses nicht zufriedenstellend oder binnen vier Wochen überhaupt nicht antwortet, können sich Passagiere an die apf wenden. Über das Web-Formular unter www.passagier.at können Reisende im Streitfall einfach und rasch ihre Beschwerden einbringen. Sollte das nicht möglich sein, kann die Beschwerde mit allen notwendigen Beilagen auch per Post an die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, Bereich Bahn, Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien übermittelt werden. Die apf prüft den Sachverhalt und leitet gegebenenfalls ein Schlichtungsverfahren ein. Für Rückfragen sind die Mitarbeiter des Fachbereichs Bahn auch telefonisch unter +43 1 5050707 710 erreichbar.

Über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (kurz apf) hilft Passagieren und Fahrgästen im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr immer kostenlos und provisionsfrei zu ihrem Recht. Das bedeutet, Reisende erhalten immer den vollständigen Entschädigungsbetrag (ohne Abzug) zurück.

Worüber kann man sich bei der apf beschweren?

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

- Entschädigungen 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. Besuchen Sie den apf-Blog unter www.apf.gv.at/de/blog.html. Neben konkreten Beschwerdefällen finden Sie auch nützliche Informationen und Tipps über gesetzliche bzw. tarifliche Ansprüche und die Beschwerdeabwicklung sowie die Vermittlungsarbeit der apf zwischen den Passagieren und den betroffenen Unternehmen.

Rückfragehinweis:

Sabrina Carina Köcher, BA

Pressesprecherin Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)

+43 1 5050707-140

s.koecher@apf.gv.at