

Ein Jahr Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr

Pressekonferenz

Doris Bures

Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie

Ursula Zechner

Geschäftsführerin Schienen-Control

Schienen  Control

bm 
Bundesministerium
für Verkehr,
Innovation und Technologie

Ein Jahr Fahrgastrechte: 10.400 Personen bekamen 287.000 Euro Entschädigung

Seit 2010 bekommen Fahrgäste für Verspätungen eine Entschädigung

- 10.000 Zugreisende bekamen rund 277.000 Euro Entschädigung, weil ihre Züge im Fernreiseverkehr mehr als eine Stunde Verspätung hatten.
- Im ersten Quartal 2011 erhielten außerdem 400 PendlerInnen mit Jahreskarte rückwirkend in Summe 10.000 Euro ausbezahlt, weil die ÖBB auf der jeweiligen Strecke den festgelegten Pünktlichkeitsgrad nicht erreicht haben.

Hintergrund:

Gemäß EU-Verordnung erhalten Fahrgäste im Fernverkehr ab 60 Minuten Verspätung eine Entschädigung von 25 Prozent des Fahrkartenpreises. Ab 120 Minuten sind es 50 Prozent. Unter diesem Titel haben die ÖBB für rund 10.000 Personen 276.822 Euro Entschädigung geleistet (243.541 Euro in bar und 33.281 in Gutscheinen).

Weil die EU-Verordnung hauptsächlich auf den Fernverkehr zugeschnitten ist, hat Verkehrsministerin Doris Bures für Österreich eine eigene Regelung initiiert, die vor allem den PendlerInnen zugutekommt. Diese gilt seit 23. April 2010.

- InhaberInnen von Jahreskarten erhalten demnach mindestens zehn Prozent Entschädigung, wenn das Bahnunternehmen auf einer Strecke den vorher festgelegten Pünktlichkeitsgrad nicht erreicht.
- Der jeweils für eine Strecke geltende Pünktlichkeitsgrad wird vom Schienen-Regulator (Schienen-Control GmbH) überprüft. Mit Ablauf der Jahreskarte bekommen die InhaberInnen von den Bahnunternehmen automatisch für jene Monate, in denen der festgesetzte Pünktlichkeitsgrad unterschritten wurde, eine zehnpromzentige Entschädigung des Bahnanteils.

Die Auszahlungen erfolgen erst nach Gültigkeitsablauf der Karte, d. h. es werden seit Jänner 2011 erstmals Entschädigungen für Jahreskarten gültig ab Jänner 2010 ausgezahlt. Bis Ende März haben 395 Personen eine Entschädigung (zwischen 3,71 Euro und 95,20 Euro) erhalten, insgesamt liegt der Betrag bei knapp 10.000 Euro.

Schlichtungsverfahren beim Schienen-Regulator

BahnkundInnen können sich in strittigen Angelegenheiten an die unabhängige Schlichtungsstelle der Schienen-Control wenden und sich dadurch einen kostspieligen sowie zeitaufwendigen Gerichtsweg ersparen.

Im Jahr 2010 bearbeitete die Schlichtungsstelle 502 Beschwerdefälle und erreichte Entschädigungen und Strafnachlässe in der Höhe von 25.308 Euro. Beschwerdegründe sind bspw. Fahrgeldnachforderungen, Verspätungen, Kritik an Tarifen und am Personal.

Die Schienen-Control wurde 2010 endgültig als nationale Durchsetzungsstelle für die Fahrgastrechte verankert. In diesem Zusammenhang setzte die Schienen-Control Verbesserungen für BahnkundInnen durch, z. B. müssen die Eisenbahnen den Fahrgästen im Fernverkehr bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten kostenlos angemessene Mahlzeiten und Erfrischungen anbieten, Entschädigungen rascher auszahlen, und zwar

innerhalb eines Monats ab Fahrgast-Antrag. Und die meisten Gründe für das Verweigern der Fahrpreisschädigung gelten nicht mehr.

Verkehrsministerin baut Fahrgastrechte weiter aus

Für den Herbst dieses Jahres ist eine Novelle zum Fahrgastrechte-Gesetz geplant, um weitere Verbesserungen für die PendlerInnen zu erreichen.

- Statt der Zielvorgabe von 90 Prozent Pünktlichkeit im täglichen Nahverkehr soll die Zielvorgabe 95 Prozent betragen und gesetzlich festgeschrieben werden.
- PendlerInnen mit Jahreskarte können künftig im Internet jederzeit, rasch und kostenlos prüfen, ob der vorgegebene Pünktlichkeitsgrad auch tatsächlich eingehalten wird. Erreicht das Bahnunternehmen den Wert nicht, steht den Jahreskarten-PendlerInnen, so wie bisher, eine zehnpromtente Entschädigung zu.
- Die Schienen-Control erhält verstärkte Kontroll- und Überwachungsrechte.

Die Pünktlichkeit steigt, die Beschwerden gehen zurück

Im Jahr 2010 beschwerten sich 42.500 Fahrgäste der ÖBB, die Beschwerden sind gegenüber 2009 um 20 Prozent zurückgegangen.

Jahr	Anzahl Beschwerden	Anzahl Fahrgäste	
2006	48.211	196 Millionen	~ 0,025 Prozent
2007	45.543	200 Millionen	~ 0,023 Prozent
2008	50.500	208 Millionen	~ 0,024 Prozent
2009	53.900	206 Millionen	~ 0,026 Prozent
2010	42.500	210 Millionen	~ 0,020 Prozent

Die Pünktlichkeit steigt kontinuierlich – 2009 waren 90,5 Prozent der Züge im Personenverkehr pünktlich, 2010 waren es 94,2 Prozent, in den ersten vier Monaten 2011 97,1 Prozent.

