

PRESSEMITTEILUNG

## **Erweiterte Fahrgastrechte: Info-Folder der unabhängigen Schlichtungsstelle**

**Die Schienen-Control teilt Fahrgästen österreichweit mit wann Tickets erstattet werden, wie sie zu ihrer Verspätungsentschädigung kommen und was bei Strafen gilt.**

Wien, 9. 8. 2013 – Die unabhängige Schlichtungsstelle der Schienen-Control hilft Fahrgästen in ungeklärten Streitfällen eine außergerichtliche Einigung mit dem betroffenen Bahnunternehmen oder Verkehrsverbund zu erzielen. Für Bahnreisende gibt es seit Ende 2009 einen Schutz durch Fahrgastrechte. Erstmals verankert wurde damit beispielsweise der Anspruch auf Entschädigung bei Zugverspätungen. Anlässlich neuer und verbesserter gesetzlicher Regelungen in Österreich, die seit 1. Juli 2013 gelten, informiert die Schienen-Control Bahn-Fahrgäste in einem Folder über ihre aktuellen Rechte und Pflichten.

### **Starke gesetzliche Vorgabe für Pünktlichkeit**

Die Schienen-Control bietet im Folder unter anderem einen Überblick über die Entschädigungsregelungen bei Verspätungen. Markant ist beispielsweise: 95 Prozent der Regionalzüge müssen pünktlich am Ziel sein, sonst erhalten Jahreskartenbesitzer eine Entschädigung. Das neue Fahrgastrechtegesetz gibt allen Bahnunternehmen diesen Pünktlichkeitswert im Regionalverkehr verbindlich vor. Hinweis: Fahrgäste müssen sich bei einer Neuanmeldung bzw. Verlängerung ihrer Jahreskarte im System anmelden, d. h. der Datenübermittlung zwischen Verkehrsverbund und Bahnunternehmen ausdrücklich zustimmen sowie die benützte Strecke bekanntgeben, damit am Ende der Laufzeit der Jahreskarte eine Verspätungsentschädigung ausgezahlt wird. Fahrgäste mit Wochen- und Monatskarten können erstmalig ebenfalls Entschädigungen beanspruchen.

### **Kundenfreundlichere Regelung bei Erstattungen und Strafen**

Neu seit Anfang Juli: Fahrgäste, die z. B. ihre Monatskarte nicht für die volle Dauer benötigen oder ein Ticket durch einen Zugausfall nicht nützen konnten, haben nun das Recht auf Rückgabe und anteilige Kostenerstattung. Im Folder werden die Erstattungsbedingungen erläutert.

Wenn ein Fahrgast eine Strafzahlung, z. B. wegen eines falsch gekauften Tickets oder eines vergessenen Freifahrtausweises, nicht zahlt, muss das Bahnunternehmen bzw. der Verkehrsverbund zuerst begründete Einsprüche beantworten und mahnen bevor ein Inkassounternehmen eingeschaltet wird. Der Folder berichtet auch, dass Fahrgäste bei einem nachträglichen Ticketnachweis durch das Gesetz ein Anrecht auf Reduzierung der Strafe haben.

### **Folder bei vielen Verkehrsunternehmen und Konsumentenschutzeinrichtungen erhältlich**

Die Schienen-Control legt den Folder mit Informationen zur Schlichtungsstelle, zu den Fahrgastrechten und zu den Beschwerdeabteilungen der Bahnunternehmen sowie

Verkehrsverbände nun kostenlos in ganz Österreich auf. Erhältlich ist er bei vielen österreichischen Bahnunternehmen und Verkehrsverbänden, bei den Arbeiterkammern in allen Bundesländern, beim Verein für Konsumenteninformation und beim Europäischen Verbraucherzentrum Österreich sowie beim Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. Außerdem ist der Folder unter [www.schienecontrol.gv.at](http://www.schienecontrol.gv.at) (Schienen-Control – Publikationen – Fachberichte) downloadbar und kann kostenfrei unter [office@schienecontrol.gv.at](mailto:office@schienecontrol.gv.at) bestellt werden.

**Rückfragen richten Sie bitte an:**

Mag. Birgit Hammerschmid  
Kommunikation  
Schienen-Control GmbH  
T: +43 664 88612192  
[b.hammerschmid@schienecontrol.gv.at](mailto:b.hammerschmid@schienecontrol.gv.at)  
[www.schienecontrol.gv.at](http://www.schienecontrol.gv.at)