

Bures: Verbesserte Bahn-Fahrgastrechte treten am 1. Juli in Kraft

Entschädigung für Jahreskartenbesitzer, wenn Pünktlichkeit unter 95 Prozent liegt – Mehr Kompetenzen für Schlichtungsstelle Schienen-Control

Wien, 29. 6. 2013 – Ab 1. Juli gelten die neuen Fahrgastrechte für Fahrgäste im Eisenbahnverkehr. Dreieinhalb Jahre nach Inkrafttreten der EU-Fahrgastrechteverordnung und drei Jahre nach der erstmaligen nationalen Umsetzung per Bundesgesetz wurden diese Rechte auf Initiative von Verkehrsministerin Doris Bures stark erweitert und noch genauer geregelt. Das neue Fahrgastrechtegesetz umfasst nun auch die Verkehrsverbünde. Sie haben künftig, wie bisher schon die Eisenbahnunternehmen, Fahrgastrechte wahrzunehmen. Und: Die Pünktlichkeitsvorgaben für die Bahnen werden gesetzlich fixiert mit 95 Prozent (bisher rund 90 Prozent). Wird dieser Wert nicht erreicht, haben die Fahrgäste mit Jahreskarte einen Anspruch auf Entschädigung.

Verkehrsministerin Bures sieht in den erweiterten Fahrgastrechten einen Ansporn für die Bahnen, Pünktlichkeit, Kundenorientierung und Qualität noch weiter zu steigern. Das sei die klare politische Vorgabe, die sich bezahlt macht. 2012 kamen 96,5 Prozent der Züge der ÖBB und von den anderen österreichischen Bahnen pünktlich an. Das ist der beste Wert in der EU. Bures: "Wir wollen, dass sich viele Menschen für die umweltfreundliche Bahn entscheiden, deshalb müssen wir das Angebot so attraktiv wie möglich gestalten. Was zählt ist die Kundenzufriedenheit!"

Vor allem für Pendlerinnen und Pendler bringt das neue Gesetz Verbesserungen. Es sieht vor, dass Bahnunternehmen Verspätungsentschädigungen an Jahreskartenbesitzer zahlen müssen, wenn in einem Monat fünf Prozent der Züge unpünktlich sind. Das heißt, der zu erreichende Pünktlichkeitsgrad für Züge des Regionalverkehrs (z. B. REX, R, S-Bahn) wird im Gesetz einheitlich mit 95 Prozent vorgegeben. Bislang wurden diese Pünktlichkeitswerte von den Bahnen selbst festgesetzt und bewegten sich zuletzt mehrheitlich um die 90 Prozent.

Die Bahnunternehmen sind verpflichtet ab 1. Jänner 2014 die monatlich tatsächlich erreichte Pünktlichkeit unentgeltlich auf ihren Websites zu veröffentlichen, sodass Personen mit Jahreskarte ihren Entschädigungsanspruch leicht überprüfen können. Jahreskartenbesitzer müssen sich nur einmal im System anmelden, also beim Verkehrsverbund bzw. beim Bahnunternehmen unter Bekanntgabe der benutzten Strecke registrieren lassen. Anschließend erfolgt die Auszahlung der Entschädigung automatisch einmal pro Jahr am Gültigkeitsende der Jahreskarte.

Die Regelung für den Fernverkehr bleibt inhaltlich unverändert. Bei einer Verspätung von über einer Stunde gibt es 25 Prozent vom Ticketpreis zurück, bei mehr als zwei Stunden 50 Prozent. Aber die Fristen für die Auszahlung sind jetzt genau fixiert. Innerhalb eines Monats müssen vollständige Anträge auf Entschädigung bearbeitet und ausbezahlt werden.

Neu ist auch, dass es nicht nur im Fernverkehr und für Jahreskartenbesitzer, sondern auch für andere Zeitkartenbesitzer (z. B. Wochenkarten, Monatskarten) einen Anspruch auf Entschädigungen gibt. Die genauen Modalitäten dafür sind von den Eisenbahnunternehmen festzulegen.

Mehr Kompetenzen für Schienen-Control – Schlichtungsstelle kann Fahrgästen Verspätungsentschädigungen zusprechen

Die unabhängige Schlichtungsstelle der Schienen-Control hilft Fahrgästen in ungeklärten Streitfällen eine außergerichtliche Einigung mit dem betroffenen Bahnunternehmen zu erzielen. „Wir bieten kostenlose Schlichtungsverfahren an, in denen wir Lösungsvorschläge erarbeiten. Bis jetzt konnten wir Schlichtungsergebnisse bei Verspätungsentschädigungen nicht für verbindlich erklären. Durch das neue Gesetz können wir dem Fahrgast die Entschädigung wirksam zusprechen“, begrüßt Schienen-Control-Geschäftsführerin Mag. Maria-Theresia Röhsler die stärkere Durchsetzungsmöglichkeit.

Einführung von Mahnungen für mehr Kundenfreundlichkeit

Mit den neuen Fahrgastrechten wird den Bahnunternehmen und auch Verkehrsverbänden auferlegt, zumindest einmal zu mahnen und zeitgerechte, begründete Einsprüche von Fahrgästen inhaltlich zu beantworten bevor eine Zahlungsforderung, insbesondere bei Strafen, an ein Inkassounternehmen übergeben wird. Damit sollen für den Fahrgast unnötige Unannehmlichkeiten und Kosten vermieden werden. Sofern ein Fahrgast nachträglich ein gültiges Ticket nachweist, besteht erstmalig auch ein Recht auf Reduktion der Forderung.

Gesetzliche Verankerung der Erstattung von nicht genutzten Tickets

Ab Juli erhalten Fahrgäste das Recht bei Nichtbenützung, Einzeltickets vor dem ersten Geltungstag und Gruppentickets sowie Zeitkarten, z. B. Monatskarten, innerhalb der Geltungsdauer zurückzugeben. Röhsler hebt die Wichtigkeit der gesetzlichen Regelung hervor: „Fahrgäste haben sich öfter mit Problemen rund um die Erstattung von Tickets an unsere Schlichtungsstelle gewandt. Sie waren mit Ablehnungen oder höheren Gebühren konfrontiert. Eine Erstattung kann beispielsweise notwendig sein, wenn ein Fahrgast ein falsches Ticket gekauft hat oder es durch einen Zugausfall nicht nutzen konnte.“

Die Erstattung von Tickets, die über bestimmte Vertriebswege (z. B. online) gekauft werden, kann an besondere Bedingungen geknüpft werden. Das Bahnunternehmen bzw. der Verkehrsverbund darf bei einer Erstattung angemessene Gebühren verlangen, außer den Fahrgast trifft keine Schuld an der Nichtbenützung (etwa weil die gekaufte Wagenklasse oder der reservierte Platz nicht verfügbar ist). Die Auszahlung an die Fahrgäste muss innerhalb von zwei Monaten nach Antragseinreichung erfolgen, diese Frist wirkt der bisherigen langen Bearbeitungsdauer entgegen.

Bessere Bekanntmachung der Tarifinformationen für Fahrgäste

Auf den Websites der Bahnunternehmen und Verkehrsverbände sind ab jetzt, gesetzlich vorgeschrieben, sämtliche Tarifbestimmungen (bis inkl. ein Jahr alte Fassungen) sowie eine Zusammenfassung der wichtigsten Änderungen zu veröffentlichen. Bei den mit Personal besetzten Personenkassen müssen auf Anfrage die Tarifbestimmungen zur Verfügung gestellt

werden. Eine Zusammenfassung der wichtigsten Tarifbestimmungen ist – von Ausnahmen abgesehen – in den Bahnhöfen und Zügen (wenn dort Tickets verkauft werden) auszuhängen.

Überprüfung der Beförderungsbedingungen durch Schienen-Control

Mit dem neuen Gesetz kann die Schienen-Control die Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und auch der Verkehrsverbände gesamt auf ihre Gesetzmäßigkeit überprüfen. Die Prüfung umfasst sämtliche österreichische und europäische Rechtsvorschriften (etwa Konsumentenschutzgesetz, Fahrgastrechtegesetz, EU-Fahrgastrechteverordnung). Zukünftig ist die Schienen-Control befugt, die Verwendung rechtswidriger Beförderungsbedingungen zu untersagen und dem Bahnunternehmen bzw. Verkehrsverbund auch konkret eine Änderung der Bedingungen aufzutragen, damit diese dem Gesetz entsprechen. (Schluss)

Rückfragen:

Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie
Mag.a Marianne Lackner, Pressesprecherin
Tel.: +43 (0) 1 711 6265-8121
mailto:marianne.lackner@bmvit.gv.at

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