



Fahrgastrechte: Schienen-Control hebt Entschädigungsbedingungen der Bahnen in Teilen auf

Auszahlungsfrist und Ausschlussgründe sind zu ändern, um rechtliche Rahmenbedingungen zu erfüllen

Durch die EU-Verordnung 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (rechtswirksam seit Dezember 2009) sowie das nationale Bundesgesetz betreffend Fahrgastrechte (in Kraft seit April 2010) müssen die Eisenbahnunternehmen im Personenverkehr Entschädigungsbedingungen erstellen. Diese sind Teil der Tarifbestimmungen und regeln Entschädigungsansprüche bei Verspätungen für Einzelkarten im Fernverkehr sowie für Verbund-Jahreskarten im Nahverkehr.

Die Entschädigungsbedingungen müssen vor erstmaliger Veröffentlichung dem Schienen-Regulator vorgelegt werden. Die Schienen-Control hat nun die Entschädigungsbedingungen der Personenverkehrsunternehmen City Air Train (CAT), Graz-Köflacher Bahn, Salzburger Lokalbahn, Steiermärkische Landesbahnen, Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft, ÖBB-Personenverkehr, Montafonerbahn, Raab-Oedenburg-Ebenfurter Eisenbahn und Wiener Lokalbahnen im Wege eines aufsichtsbehördlichen Verfahrens überprüft (gemäß § 22a (2) Eisenbahngesetz).

Dabei wurden einige Bestimmungen, die den Fernverkehr betreffen, für unwirksam erklärt bzw. fehlende Regelungen eingefordert und Folgendes angeordnet:

- Bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten müssen die Eisenbahnen den Fahrgästen kostenlos angemessene Mahlzeiten und Erfrischungen anbieten.
- Entschädigungszahlungen sind vom Bahnunternehmen innerhalb eines Monats nach Einreichung des Antrages auf Entschädigung auszubezahlen. Ansprüche auf Fahrpreischädigung gelten erst in einem Jahr als verjährt.
- Die Belege (insbesondere Tickets) für die Einreichung des Entschädigungsantrages kann der Fahrgast im Original oder als Kopie vorlegen.
- Die meisten Ausschlussgründe für das Verweigern der Fahrpreischädigung sind zu streichen, insbesondere geht es um außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegende Umstände (zumeist witterungsbedingte oder technische Gründe), das Verhalten eines Dritten oder auch Streiks.

Im Nahverkehr besteht bei Verspätungsfällen nur für Bahnkundinnen und Bahnkunden mit einer Verbund-Jahreskarte Anspruch auf Entschädigung.

„Die der Schienen-Control von den Eisenbahnunternehmen vorgelegten Pünktlichkeitsgrade für Fahrten mit Verbund-Jahreskarten – sie bewegen sich je nach Unternehmen zwischen 90 und 95 Prozent – werden für die Periode bis Ende April 2011 akzeptiert“, informiert Ursula Zechner, Geschäftsführerin des Regulators.

Für jeden Monat, in welchem der Pünktlichkeitsgrad nicht erreicht wird, gibt es für Besitzer einer Verbund-Jahreskarte eine Entschädigung von 10 Prozent des für diesen Monat bezahlten Fahrpreises.

Ursula Zechner betont aber, dass die Schienen-Control im Sinne der Weiterentwicklung der Fahrgastrechte und einer Qualitätsverbesserung von den Bahnunternehmen ab Mai 2011 neue Pünktlichkeitsgrade fordert.

Um eine einheitliche Beurteilung hinsichtlich des Erreichens des Pünktlichkeitsgrades, der von den Eisenbahnunternehmen festzusetzen ist, zu ermöglichen, definiert der Regulator für die neuen Werte Parameter:

- Züge gelten nur mehr bis zu einer Verspätung von maximal 3 Minuten als pünktlich. Andernfalls müssen sachlich gerechtfertigte Gründe vorgebracht werden.
- Für ausgefallene Züge wird die Zeit bis zum nächstfolgenden planmäßigen Zug als Verspätung gemessen.
- Das Abwarten eines Anschlusses zählt nicht als Verspätung.

„Mit dieser Entscheidung werden die Rechte der Fahrgäste weiter gestärkt und es wird ein Beitrag zur Steigerung der Kundenzufriedenheit geleistet“, so Ursula Zechner.

Rückfragen richten Sie bitte an:

Mag. Birgit Hammerschmid
Öffentlichkeitsarbeit
Schienen-Control GmbH
Praterstraße 62–64, 1020 Wien
Telefon: +43 1 5050707-140
office@scg.gv.at, www.scg.gv.at

Wien, 5. Jänner 2011