

PRESSEMITTEILUNG

Wien, 25. Oktober 2016

Wintereinbruch: Zug verspätet oder ausgefallen? – Fahrgäste haben das Recht auf Entschädigung

Bahnreisende mit Einzelfahrkarten haben im Fernverkehr grundsätzlich auch bei höherer Gewalt - wie Schneeverwehungen, Lawinen oder Vereisungen - Anspruch auf eine Verspätungsentschädigung, also auch dann, wenn der Zug aufgrund von winterlichen Wetterverhältnissen oder technischen Problemen verspätet war oder ausgefallen ist.

In solchen Fällen gilt generell: Bahnunternehmen müssen ihre Fahrgäste bei wetterbedingten Störungen über die voraussichtliche Dauer sowie über alternative Reisemöglichkeiten informieren. „Allerdings handelt es sich dabei um eine beidseitige Informationspflicht: Das Bahnunternehmen ist verpflichtet, seine Fahrgäste über verschiedene Kanäle, wie etwa das Internet, Lautsprecher oder Anzeigetafeln, über etwaige Verspätungen und Ausfälle in Kenntnis zu setzen, gleichzeitig haben die Fahrgäste aber auch die Pflicht, sich diese Informationen zu beschaffen“, erklärt Maria-Theresia Röhlsler, Leiterin der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (kurz: apf).

Bei personenbezogenen Tickets - das heißt sobald Reisende ihre Kontaktdaten bekanntgegeben haben - sind Bahnunternehmen auch verpflichtet ihre Fahrgäste unter anderem mittels E-Mail oder SMS über eine Störung zu informieren.

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.

Zudem gilt für Einzelfahrkarten: Ist ein Zug mehr als 60 Minuten verspätet, fällt ein Zug aus oder wird aufgrund einer Zugverspätung der Anschlusszug verpasst, haben Fahrgäste das Recht, auf die Weiterfahrt zu verzichten und anteilmäßig den Fahrpreis erstattet zu bekommen oder die Reise ohne Aufpreis auf einen späteren Zeitpunkt zu verschieben. Darüber hinaus sind Bahnunternehmen grundsätzlich dazu verpflichtet, bei einer Wartezeit von mehr als 60 Minuten, Verpflegung anzubieten bzw. angefallene Verpflegungs- und Hotelkosten, die Fahrgästen aufgrund einer notwendig gewordenen Übernachtung entstehen, zurückzuerstatten. Diesbezüglich empfiehlt die apf alle Rechnungen und Belege aufzubewahren um die Kosten auch tatsächlich nachweisen zu können. Wird eine Fahrt sinnlos, etwa weil ein Geschäftstermin nicht mehr wahrgenommen werden kann, haben Fahrgäste Anspruch auf eine kostenlose Rückbeförderung. Gegebenenfalls hat das Bahnunternehmen die Geltungsdauer der Fahrausweise zu verlängern bzw. diese für alternative Beförderungswege gültig zu schreiben (z. B. bei zuggebundenen Aktionstickets).

„Für alle Fahrgäste gilt: Bleibt ein Zug auf der Strecke hängen, z. B. aufgrund eines technischen Defektes oder eines umgestürzten Baumes, ist das Bahnunternehmen bei Verspätungen von mehr als 60 Minuten verpflichtet, einen Schienenersatzverkehr zu organisieren und die Fahrgäste zum Zielort des Verkehrsdienstes oder zumindest zum nächsten Bahnhof zu bringen“, betont Röhlsler.

Fahrgastrechte auf der Homepage der apf abrufbar

Bahnunternehmen und Verkehrsverbände sind verpflichtet, Fahrgäste über ihre Rechte aktiv zu informieren. Gleichzeitig hat die apf auf ihrer Website unter www.passagier.at alle Fahrgastrechte zusammengetragen, damit sich Reisende einfach informieren und eventuelle Ausreden der Bahnunternehmen überprüfen können. Denn Fahrgäste haben auch bei außergewöhnlichen Umständen und Kauf eines Aktionstickets Anspruch auf eine Verspätungsentschädigung. Ebenso ist das Personal verpflichtet Fahrgästen die Abnahme von Tickets zu bestätigen und sich auf Wunsch des Reisenden auszuweisen.

Beschwerdemöglichkeiten für Passagiere und Fahrgäste: Online, Brief

Erste Anlaufstelle bei Beschwerden ist das Unternehmen. Wenn dieses nicht zufriedenstellend oder überhaupt nicht antwortet, können Passagiere sich an die apf wenden. Über das Web-Formular können Reisende im Streitfall einfach und rasch ihre Beschwerden einbringen. Die apf prüft den Sachverhalt und leitet gegebenenfalls ein Schlichtungsverfahren ein.

Eine Beschwerde ist grundsätzlich mittels Beschwerdeformular bei der apf unter www.passagier.at einzubringen. Sollte das nicht möglich sein, können Sie Ihre Beschwerde mit allen notwendigen Beilagen auch per Post an die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, Bereich Bahn, Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien übermitteln. Für Rückfragen sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der apf auch telefonisch erreichbar. Um gleich zu den richtigen Ansprechpersonen zu gelangen, wählen Sie +43 1 5050707 mit Durchwahl -710 für Bahn, -720 für Bus, -730 für Schiff und -740 für Flug.

Über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte verhilft Passagieren und Fahrgästen kostenlos und provisionsfrei zu ihrem Recht. Im Streitfall mit einem Bahn-, Bus-, Schiffs- oder Flugunternehmen sorgt die apf für rasche Lösungen und Entschädigungen.

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

- Entschädigungen für Verspätungen,
- Erstattungen für Ausfälle bzw. Annullierungen von Fahrten oder Flügen
- fehlende Informationen über Fahr- und Fluggastrechte sowie
- die Nichteinhaltung der Rechte von Menschen mit Behinderungen, z. B. bei fehlender Hilfeleistung.

Darüber hinaus vermittelt die apf im Bahnverkehr auch etwa bei Strafzahlungen (z. B. für fehlende Tickets), Erstattungen von (z. B. nicht genutzten) Fahrkarten sowie beschädigtem oder verlorenem Gepäck.

Rückfragehinweis:

Mag. (FH) Martina Galos

Kommunikationsverantwortliche Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

+43 1 505 0707-140

+43 664 88 295 295

m.galos@apf.gv.at