

PRESSEMITTEILUNG

Wien, 10. Dezember 2015

## Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte informiert: Bahn- Verspätungsentschädigung auch bei Sturm, Schnee oder Eis

- **Anspruch auf Verspätungsentschädigung auch aufgrund höherer Gewalt**
- **Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte hilft kostenlos und provisionsfrei bei Streitfällen mit Bahn-, Bus-, Schiffs- oder Flugunternehmen**
- **Fahrgastrechte und Beschwerdeformular unter [www.passagier.at](http://www.passagier.at) abrufbar**

Dass ein reibungsloser Zugverkehr in der kalten Jahreszeit nicht selbstverständlich ist, mussten im vergangenen Winter viele Fahrgäste auf die harte Tour erfahren: Aufgrund von heftigen Schneefällen und Windverwehungen fielen trotz aller Bemühungen alleine am 9. Februar letzten Jahres rund 100 Züge in Österreich vollständig aus, weitere 300 konnten nur verkürzt fahren. Doch auch in solchen Fällen können Fahrgäste unter bestimmten Voraussetzungen eine Entschädigung vom Bahnunternehmen fordern. Im Streitfall verhilft die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (kurz: apf) kostenlos und provisionsfrei zu raschen Lösungen.

Generell gilt: Bahnreisende mit Einzelfahrkarten haben im Fernverkehr auch bei höherer Gewalt Anspruch auf eine Verspätungsentschädigung, also auch dann, wenn der Zug aufgrund von Sturm, Schnee oder Streik verspätet war. Das gilt jedoch nicht, wenn die Fahrgäste vor dem Ticketkauf über die Verspätung informiert wurden, etwa online oder direkt beim Ticketschalter. In diesem Fall besteht aber eine beidseitige Informationspflicht: Das Bahnunternehmen ist verpflichtet, seine Fahrgäste online oder am Ticketschalter über etwaige Verspätungen und Ausfälle zu informieren, gleichzeitig haben die Fahrgäste die Pflicht, sich diese Informationen zu beschaffen.

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. Wird eine Fahrt dadurch 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 den zugebundenen SparSchiene-Tickets).

Für Wochen- und Monatskarten können die Bahnunternehmen die Entschädigungshöhe selbst festlegen. Informationen dazu finden Fahrgäste auf den Websites der jeweiligen Bahnunternehmen. Das größte österreichische Bahnunternehmen, die ÖBB-Personenverkehr, bezahlt für je 20 Minuten Verspätung, für die eine Bestätigung vorliegt, 1,50 Euro. Die Entschädigung wird erst ab vier Euro ausbezahlt.

Fahrgäste, die eine Jahreskarte besitzen, haben keinen Anspruch auf eine Entschädigung bei einer einzelnen Fahrt. Allerdings fließt jeder ausgefallene oder verspätete Zug in die gesetzlich vorgeschriebene Pünktlichkeitsstatistik ein. Im Regionalverkehr gilt ein Pünktlichkeitsgrad von mindestens 95 Prozent pro Bahnunternehmen. Wird dieser unterschritten, haben Fahrgäste Anspruch auf eine Entschädigung von zumindest 10 Prozent des Bahnticketpreises pro Monat, in dem der Pünktlichkeitsgrad nicht erreicht wurde. Bei der ÖBB-Personenverkehr haben Fahrgäste nur dann Anspruch auf Entschädigung, wenn sie sich im Vorhinein, also beispielsweise sobald sie die Jahreskarte erhalten, im Internet oder an einer Personenkasse anmelden. 2014 waren 97,1 Prozent aller österreichischen Nahverkehrszüge pünktlich. In einzelnen Bundesländern bzw. auf einzelnen Strecken fiel der Pünktlichkeitsgrad jedoch in der Monatsbetrachtung unter die vorgeschriebenen 95 Prozent, sodass ein Anspruch auf Entschädigung bestand.

Unabhängig vom jeweiligen Ticket gilt für alle Fahrgäste: Bleibt ein Zug auf der Strecke hängen, z. B. aufgrund eines umgestürzten Baumes, ist das Bahnunternehmen verpflichtet, einen Schienenersatzverkehr zu organisieren und die Fahrgäste zum Zielort des Verkehrsdienstes oder zumindest zum nächsten Bahnhof zu bringen.

### **Beschwerdemöglichkeiten für Passagiere und Fahrgäste: Online, Brief**

Erste Anlaufstelle bei Beschwerden ist das Bahnunternehmen bzw. der Verkehrsverbund. Wenn diese nicht zufriedenstellend oder überhaupt nicht antworten, können Fahrgäste sich an die apf wenden. Die apf sorgt dann kostenlos und provisionsfrei für rasche Lösungen und Entschädigungen. Auf der Homepage der apf unter [www.passagier.at](http://www.passagier.at) sind umfassende Informationen über Passagier- und Fahrgastrechte abrufbar.

Die apf bietet Fahrgästen unter [www.passagier.at](http://www.passagier.at) ein übersichtlich gestaltetes Web-Formular, mit dem Sie Ihre Beschwerde im Streitfall einfach und rasch an die apf senden können. Wenn die Beschwerde berechtigt und die apf zuständig ist, leitet sie ein Schlichtungsverfahren ein. Damit wird sichergestellt, dass die Verkehrsunternehmen ihre Verpflichtungen einhalten und die Passagier- und Fahrgastrechte gewahrt bleiben.

Eine Beschwerde ist grundsätzlich mittels Beschwerdeformular bei der apf 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.

S E R V I C E – Auf der apf-Homepage unter <http://www.passagier.at> oder <http://www.apf.gv.at> stehen Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugreisenden alle Informationen über ihre Rechte und Ansprüche zur Verfügung. 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 Behinderung, 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.

Beschwerden müssen schriftlich eingebracht werden, 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 (kurz: apf) verhilft Passagieren und Fahrgästen kostenlos und provisionsfrei zu Ihrem Recht. Im Streitfall mit einem Bahn-, Bus-, Schiffs- oder Flugunternehmen sorgt die apf für verbindliche Lösungen und Entschädigungen. Egal ob es sich um Verspätungen, Ausfälle oder Annullierungen, fehlende Informationen handelt oder sonst etwas schief läuft.

#### **Rückfragehinweis:**

Mag. (FH) Martina Prettenhofer

*Kommunikationsverantwortliche Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte*

+43 1 505 0707-140

+43 664 88 295 295

[m.prettenhofer@apf.gv.at](mailto:m.prettenhofer@apf.gv.at)