

PRESSEMITTEILUNG
Wien, 11. Mai 2021

apf: Bahnreisen in Zeiten der Pandemie

Was die apf empfiehlt und wie sie im Streitfall mit Bahnunternehmen hilft.

Seit dem Jahr 2011 steigen die durchschnittlich pro Jahr und Einwohnerin bzw. Einwohner zurückgelegten Bahnkilometer und Österreich kann sich seit Jahren das Bahnfahrland Nummer Eins unter den EU-Mitgliedstaaten nennen.

„Nun, da das Wetter milder wird und die Sommerferien nicht mehr in allzu weiter Ferne liegen, möchten viele ihre Bahnreise planen – doch die Pandemie und ihre Auswirkungen begleiten uns immer noch in Form von Reisebeschränkungen und Reisewarnungen oder Lockdowns in unterschiedlicher Form in verschiedenen Ländern. Es ist schwer vorherzusehen, wie sich die Situation entwickelt und Änderungen der Bedingungen gehen oft recht schnell vorstatten“, so Maria-Theresia Röhler, Leiterin der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf).

Tipps, was Sie am besten beachten, damit es möglichst kein böses Erwachen gibt, wenn die Reise in dieser Ausnahmezeit doch nicht stattfinden kann, geben Ihnen die Expertinnen und Experten der apf:

- Bevorzugen Sie beim Kauf umbuchbare oder stornierbare Tickets. Beachten Sie dabei, bis wann Sie diese im worst case dann tatsächlich stornieren oder umbuchen können.
- Beziehen Sie online bei der ÖBB-Personenverkehr gekaufte Tickets als PDF so spät wie möglich, da diese dann nicht mehr stornierbar sind. Alternativ können Sie auch andere Bezugsmöglichkeiten nutzen wie z. B. via Smartphone oder Kauf am Personenschalter. Damit können Sie im Notfall nachweisen, dass die Tickets nicht verwendet wurden, was bei einem jederzeit wiederausdruckbaren PDF schwierig ist.
- Wurde ein ÖBB-Ticket bereits als PDF bezogen und kann nicht verwendet werden, weil die Fahrt nicht angetreten wird, dann ist es jedenfalls von Vorteil, diesen Umstand möglichst nachweisen zu können (z. B. durch einen Arbeitsnachweis).
- Überprüfen Sie, ob es Sinn macht, eine Reiseversicherung abzuschließen, welche die Kosten eines Reiseabbruches abdeckt. Hier ist es wichtig, sich vorab genau zu informieren, wie die Konditionen der jeweiligen Polize sind, sprich, unter welchen Voraussetzungen die entsprechende Versicherung die Kosten übernimmt.

„Sollte es trotz aller Vorkehrungen zum Streitfall mit dem Unternehmen kommen, dann können sich Reisende an die Expertinnen und Experten der apf wenden. Diese prüfen den Fall und leiten, soweit möglich, ein Schlichtungsverfahren ein – und das immer kostenlos und provisionsfrei“, so Röhler.

Bahn-Fahrgastrechte

Auf der Website der apf unter www.passagier.at finden Reisende Informationen und Antworten zu den häufigsten Fragen sowie hilfreiche Tipps zu den aktuell geltenden Rechten gemäß EU-Verordnung.

Egal, ob es sich um eine Beschwerde wegen Zugverspätung bzw. Pünktlichkeit, Zugausfall, verpassten Anschlusszug oder wenn sonst etwas schiefgelaufen ist, wenn das Unternehmen nicht zufriedenstellend oder binnen vier Wochen überhaupt nicht antwortet, können sich Passagiere mittels Online-Schlichtungsantrag unter www.passagier.at an die apf wenden.

Über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) setzt sich für Reisende im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr ein. Im Rahmen außergerichtlicher Schlichtungsverfahren verhilft die apf Passagieren kostenlos und provisionsfrei zu ihrem Recht. Die Servicestelle des Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK) ist als Abteilung bei der Schienen-Control GmbH angesiedelt.

Worüber kann man sich bei der apf beschweren?

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

- Entschädigungen und Erstattungen für Verspätungen
- Entschädigungen und Erstattungen für Ausfälle bzw. Annullierungen von Fahrten oder Flügen
- Entschädigungen bei Überbuchung bzw. Nichtbeförderung
- fehlende Hilfeleistungen (Verpflegung, Unterkunft, Transport)
- mangelhafte oder fehlende Informationen über Fahr- und Fluggastrechte sowie
- Nichteinhaltung der Rechte von Menschen mit Behinderungen, z. B. bei fehlender Hilfeleistung.

Im Bahnverkehr vermittelt die apf zusätzlich auch etwa bei Problemen im Zusammenhang mit Buchungen, Strafzahlungen (z. B. für fehlende Tickets), Erstattungen von (z. B. nicht genutzten) Fahrkarten sowie beschädigtem oder verlorenem Gepäck.

Darüber hinaus hilft die apf im Flugverkehr auch bei Problemen hinsichtlich der Erstattung bei Herabstufung (Downgrade) in eine niedrigere Klasse als ursprünglich gebucht (z. B. von Business Class in die Economy Class).

S E R V I C E – Alle Informationen zur Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte sowie die Rechte der Passagiere sind auf der Website der apf unter www.passagier.at abrufbar.

Rückfragehinweis:

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)

Sabrina Carina Köcher, BA

Pressesprecherin

+43 1 5050707-140

s.koecher@apf.gv.at