

PRESSEINFORMATION  
Wien, 20. August 2021

## Bahn-Fahrgastrechte: Tipps der apf im Fall von Streik oder Wetterkapriolen

### Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte hilft kostenlos und provisionsfrei

„Ist eine Reise mit der Bahn bereits gebucht und es kündigen sich Ereignisse wie zum Beispiel Streikmaßnahmen oder Unwetter an, ist die Verunsicherung bei Reisenden oft groß. Wir geben Tipps, wie man sich in solchen Fällen am besten verhält um Kosten und Ärger zu vermeiden“, sagt Maria-Theresia Röhler, Leiterin der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf).

### Wie komme ich an Informationen über den Status meiner Fahrt?

- Grundsätzlich gilt, dass Fahrgäste vom Unternehmen über Störungen schnellst- und bestmöglich informiert werden müssen und zwar über sämtliche vorhandenen Kommunikationskanäle (z. B. Personenschalter, Website, Apps, Aushänge, Monitore). Wenn Daten der Reisenden - wie z.B. die E-Mail-Adresse oder die Telefonnummer - österreichischen Unternehmen vorliegen, müssen Reisende z. B. per E-Mail oder SMS informiert werden.
- Diverse Bahnunternehmen bieten besondere Services bei Störungen an. Die ÖBB-PV informiert generell mittels dem Reiseplaner Scotty über Störungen, zudem steht ein eigenes Push-Service bei Fahrplan-Änderungen wahlweise per E-Mail oder aufs Mobiltelefon zur Verfügung.
- Genauso wichtig ist, dass Fahrgäste sich selbst proaktiv, rechtzeitig und laufend über Störungen - wie beispielsweise Streikmaßnahmen oder Unwetter - über alle zur Verfügung stehenden Kanäle informieren.
- Vor dem Abfahrtstag empfiehlt sich als Informationsquelle z.B. die Website oder Telefonhotline des jeweiligen Bahnunternehmens.
- Am Abfahrtstag selbst oder während der Fahrt informiert man sich am besten zusätzlich auch direkt vor Ort am Personenschalter und dem Zugpersonal sowie den Aushängen und Monitoren.
- Menschen mit Behinderung und/oder eingeschränkter Mobilität, welche Hilfeleistungen in Anspruch nehmen, sollten sich so früh wie möglich an das Bahnunternehmen wenden, damit es hier nicht zu unangenehmen Überraschungen kommt, insbesondere wenn mehrere Unternehmen bei der Bereitstellung der Hilfeleistung involviert sind.
- **ACHTUNG:** Ansprüche auf eine Verspätungsentschädigung bestehen nicht, wenn bereits vor Kauf des Tickets über die Verspätung informiert wurde. Die apf rät jedenfalls davon ab ein Ticket zu kaufen, wenn zum Beispiel bereits ein Streik für ein konkretes Datum beschlossen wurde.

### Meine Fahrt findet nicht wie geplant statt, was nun?

- Wenn sich abzeichnet, dass die gebuchte Fahrt nicht oder nur mit großer Verspätung (ab 60 Minuten) stattfindet, kann der Fahrgast die Bahnreise absagen und erhält sein Ticketgeld ohne Abzüge erstattet.
- Alternativ kann die Fahrt auch mit anderen Transportmitteln (z. B. Bus) unter vergleichbaren Bedingungen erfolgen. Bevor hier jedoch selbstständig Aktivitäten gesetzt werden, sollte immer zuerst das betroffene Bahnunternehmen zur Abklärung kontaktiert werden.
- Wichtig ist für die Erstattung von Mehrkosten immer die Belege aufzubewahren.

### **Und wenn ich meine Reise bereits angetreten habe?**

- Auch hier gilt im ersten Schritt unbedingt direkt das Unternehmen zur Unterstützung zu kontaktieren. Ein\*e Zugbegleiter\*in kann etwa einen Taxigutschein ausstellen. Mit diesem und der Taxirechnung können dann bis zu 50€ geltend gemacht werden. Manchmal haben Bahnunternehmen Vertragshotels, welche ohne Kosten benützt werden können, wenn ein Anspruch auf Übernachtung besteht. Ansonsten muss der Fahrgast selbst das Hotel bezahlen und bekommt normalerweise Kosten bis zu 80€ ersetzt. Im Fernverkehr können ggf. auch höhere Kosten geltend gemacht werden.
- Ab 60 Minuten Verspätung müssen im Zug (bzw. auch am Bahnhof) kostenlos Getränke und Snacks ausgegeben werden, sofern in einem Zug oder Bahnhof verfügbar. Sollte dies das Unternehmen nicht selbst anbieten, spricht man das Unternehmenspersonal am besten direkt an. Bekommt man trotzdem nichts und muss sich selbst verpflegen sollten unbedingt die Belege aufbewahrt werden, sofern die Kosten geltend gemacht werden.
- Grundsätzlich gilt auch, dass bei zusätzlichen Ausgaben darauf geachtet werden sollte, dass diese in einem angemessenen Rahmen bleiben. Ansonsten ist damit zu rechnen, dass Unternehmen nur einen Teil anerkennen.

### **Und wie komme ich nun zu meiner Entschädigung?**

- Betroffene sollten sich zuerst beim ticketausstellenden Unternehmen über das genaue Procedere informieren. Grundsätzlich kann ein Antrag online, am Schalter oder per Post eingereicht werden.
- Im Regelfall ist im ersten Schritt die Forderung(en) gesammelt, und am besten schriftlich, beim ticketausstellenden Unternehmen einzubringen, auch wenn die Verspätung bei einem anderen Unternehmen passiert ist.
- Die Frist für die Erstattung/Entschädigung bei Annullierungen bzw. Verspätungen beträgt ein Jahr. Die apf empfiehlt jedoch so rasch wie möglich die Forderung einzubringen.
- Die Auszahlung durch das Unternehmen muss innerhalb von einem Monat nach vollständiger Einreichung geschehen.
- Wenn das Unternehmen binnen vier Wochen nicht zufriedenstellend oder überhaupt nicht antwortet, können sich Passagiere mittels [Online-Schlichtungsantrag](#) an die apf wenden. Die apf prüft den Sachverhalt und leitet gegebenenfalls ein Schlichtungsverfahren ein. Dieser Service ist – unabhängig vom Verfahrensausgang – für Reisende immer kostenlos und provisionsfrei.

*„Auf der Website der apf unter [www.passagier.at](http://www.passagier.at) finden Reisende Informationen und Antworten zu den häufigsten Fragen (wie zum Beispiel Entschädigungsanspruch und -höhe) sowie weitere hilfreiche Tipps zu den aktuell geltenden Rechten gemäß EU-Verordnung. Die Experten für Bahn-Fahrgastrechte stehen bei Fragen auch telefonisch, unter der Nummer +43 1 5050 707 710, zur Verfügung“, informiert Röhler.*

### **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 Homepage der apf unter [www.passagier.at](http://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](mailto:s.koecher@apf.gv.at)