



Faktenblatt

16. November 2016

Stärkung der Passagierrechte im öffentlichen Verkehr

Im Rahmen der Vorlage zur Organisation der Bahninfrastruktur (OBI) will der Bundesrat die Passagierrechte im öffentlichen Verkehr stärken und an die Regelungen in Europa annähern. Anstelle der heute auf freiwilliger Basis ausgerichteten Leistungen (z. B. "Sorry-Bons") sollen die Passagiere einen gesetzlich verankerten Anspruch auf bestimmte Leistungen erhalten.

Rückerstattung

Kann die Reise ihren Zweck wegen Verspätungen oder Kursausfall nicht mehr erfüllen, haben die Reisenden grundsätzlich die Wahl zwischen folgenden Möglichkeiten:

- Von der Reise vor deren Antritt unter vollständiger Erstattung des Fahrpreises zurückzutreten
- Ohne Nachzahlung zum Ausgangspunkt der Reise zurückzukehren und den vollen Fahrpreis zurückerstattet zu erhalten
- Unter anteiliger Erstattung des Fahrpreises auf die Weiterreise zu verzichten.

Beispiel: Herr X. hat ein Vorstellungsgespräch in Genf. Er hat ein Bahnbillet von seinem Wohnort Zürich nach Genf und zurück gekauft. Aufgrund einer Fahrleitungsstörung kommt es zu einer grösseren Verspätung. Die Reise ist für Herrn X. sinnlos geworden. Er geht direkt zum Schalter in Zürich und erhält sein Geld zurück. Wäre die Verspätung unterwegs entstanden, hätte Herr X unverzüglich nach Zürich zurückkehren können und das Geld zurück erhalten.

Entschädigung

Wird die Reise bei einer Verspätung oder einem Kursausfall fortgesetzt, so haben die Reisenden eine Dienstleistung in Anspruch genommen. Eine Rückerstattung steht ihnen deshalb nicht zu. Für Verspätungen von über einer Stunde werden sie indes entschädigt. Die Entschädigung beträgt bei Verspätungen von über einer Stunde mindestens 25 Prozent und bei Verspätungen von über zwei Stunden mindestens 50 Prozent des Fahrpreises.

Beispiel: Herr Y. will für ein verlängertes Wochenende nach Lugano reisen. Er hat ein Bahnbillet von seinem Wohnort Basel nach Lugano und zurück gekauft. Bei der Rückreise kommt es zu einer Verspätung von über einer Stunde. Dies ist zwar ärgerlich, die Rückreise tritt Herr Y. jedoch trotzdem an.
Annahme: Herr Y. besitzt keine Ermässigung. Er bezahlte 174 CHF für die Fahrt in der zweiten Klasse und erhält einen Viertel, also rund 44 CHF zurück.

Annahme: Herr Y. besitzt ein Halbtax. Er bezahlte 87 CHF für die Fahrt in der zweiten Klasse und erhält davon einen Viertel, also rund 22 CHF zurück.





Aktenzeichen: BAV-052.1-00007/00029

Geltungsbereich

Entschädigungen und Rückerstattungen werden nur für Einzelbillette ausgerichtet, nicht aber für Abonnemente wie das GA oder Verbundabos. Bei diesen lässt sich nicht berechnen, wie hoch der effektiv bezahlte Betrag für eine bestimmte Fahrt ist. Zudem ist hier der Nachweis schwer zu erbringen, dass der Reisende sich in einem bestimmten Zug befand. Überdies profitieren GA- und Verbundabo-Inhaber bereits von einem preislich attraktiven Angebot.

Bei Inhabern von Einzelbillets werden Entschädigungen zur Minimierung des administrativen Aufwands erst ab einem gewissen Mindestbetrag entrichtet. Diesen wird der Bundesrat in der Verordnung festlegen. Dort wird auch geregelt, wie die Passagierrechte im internationalen Fernbusbereich gestaltet werden. Die EU sieht bei Fernbus-Reisenden eine Entschädigung ab zwei Stunden Verspätung am jeweiligen Abfahrtsort vor. In diesem Fall beträgt die Entschädigung 50 Prozent des Ticketpreises.

Weitere Verbesserungen:

- In Zukunft müssen die Unternehmen im Falle von Verspätungen und Ausfällen zwingend informieren. Unter die Informationspflicht fällt auch die Pflicht, über die Passagierrechte zu informieren.
- Sämtliche Transportunternehmen müssen künftig über eine Kontaktstelle verfügen, an die sich der Fahrgast wenden kann (Beschwerdestelle).
- Neu müssen Eisenbahnunternehmen bei Verletzung oder Tod eines Fahrgastes einen Vorschuss bezahlen. Damit lassen sich die unmittelbaren Bedürfnisse des betroffenen Fahrgastes oder seiner nahen Angehörigen decken.
- Auch die Mitnahme von Velos in Zügen und Bussen soll erleichtert werden. Der Bundesrat will die Transportunternehmen verpflichten, "geeignete Voraussetzungen für den Transport von Fahrrädern in ihren Fahrzeugen zu schaffen".