



Aktenzeichen: BAV-052.1-00013/00028

## Faktenblatt

Datum 13.05.2020

---

# Stärkung der Passagierrechte im öffentlichen Verkehr (öV)

Bei Verspätungen und Kursausfällen ist es in der Schweiz dank des dichten Takts oft möglich, wenig später eine gute Verbindung zu haben oder über Ausweichstrecken rechtzeitig ans Ziel zu kommen. Bei grossen Verspätungen sollen die Passagiere des öffentlichen Verkehrs künftig aber anstelle der heute freiwillig ausgerichteten Leistungen (z. B. "Sorry-Bons") einen gesetzlichen Anspruch auf bestimmte Leistungen erhalten. Damit werden die Passagierrechte gestärkt und an die Regelungen der EU angeglichen. Dies wurde von Bundesrat und Parlament im Rahmen der Vorlage zur Organisation der Bahninfrastruktur (OBI) beschlossen. Die neuen Bestimmungen treten per Anfang 2021 in Kraft. Vorgesehen sind konkret folgende Verbesserungen:

### Rückerstattung

Bei Verspätungen oder einem Kursausfall 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 Retour-Billet von seinem Wohnort Lenzburg nach Genf gekauft. Aufgrund einer Fahrleitungsstörung kommt es zu einer grösseren Abfahrtsverspätung in Lenzburg. Die Reise ist für Herrn X. sinnlos geworden. Er erhält den gesamten Fahrpreis zurück. Wäre die Verspätung unterwegs entstanden, hätte Herr X unverzüglich nach Lenzburg zurückkehren können und das Geld zurückerhalten.

## 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 am Zielort besteht indes künftig ein Rechtsanspruch auf Entschädigung:

- Bei Verspätungen von über einer Stunde mindestens 25 Prozent des bezahlten Fahrpreises;
- 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 Retour-Billett von seinem Wohnort Gossau nach Lugano gekauft. Bei der Rückreise kommt es zu einer Verspätung von über einer Stunde bei seiner Ankunft in Gossau. Herr Y. erhält mindestens einen Viertel des bezahlten Fahrpreises für die Rückreise zurückerstattet.

Die Transportunternehmen müssen die Entschädigung in der Regel innert 30 Tagen nach Einreichung des Antrags auf Entschädigung ausrichten. Die Entschädigung kann in Form von Reisegutscheinen ausgerichtet werden, sofern diese bezüglich der Gültigkeitsdauer und des Zielorts flexibel sind. Die Betroffenen können aber auch die Auszahlung des Betrags einfordern. Der Entschädigungsanspruch gilt auch, wenn die Verspätung durch höhere Gewalt verursacht wurde, z. B. durch einen Erdbeben oder Steinschlag.

Um den Aufwand für die Transportunternehmen in einem angemessenen Rahmen zu halten, sollen sie bei Rückforderungsbeträgen unter fünf Franken von der Entschädigungspflicht befreit werden. Das heisst, dass Entschädigungen bei einem Ticketpreis von mindestens zehn Franken (bei Verspätungen von über zwei Stunden) bzw. mindestens 20 Franken (bei Verspätungen zwischen einer und zwei Stunden) geschuldet sind. Ausgenommen von der Entschädigungsregel sind Seilbahnen und die Schifffahrt, da diese von schwierigen Wetterverhältnissen besonders stark beeinträchtigt werden.

Bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten müssen die Transportunternehmen den Reisenden Erfrischungen und Mahlzeiten anbieten, sofern sie im Zug oder im Bahnhof verfügbar oder vernünftigerweise lieferbar sind.

## Inhaberinnen und Inhaber von Abonnements

Reisende, die ein Abonnement besitzen und denen wiederholt Verspätungen und Ausfälle widerfahren, können eine angemessene Entschädigung verlangen. Die detaillierten Bedingungen dafür werden durch die Transportunternehmen festgelegt. Die Betroffenen können die erlittenen Verspätungen in der Regel nicht abschliessend nachweisen, da sie nicht über eine Fahrkarte für eine bestimmte Strecke und einen definierten Zeitraum verfügen. Um einen Entschädigungsanspruch geltend machen zu können, reicht es, wenn sie glaubhaft machen können, dass sie von einer Verspätung betroffen waren. Was dies genau bedeutet, ist in den Entschädigungsbedingungen der Transportunternehmen zu definieren und wird im Einzelfall zu prüfen sein.

## **Internationale Linienbusse («Fernbusse»)**

Auch für den internationalen Linienbusverkehr («Fernbusse») gelten neu Entschädigungsregelungen. Diese gelten bei Verspätungen von mehr als zwei Stunden. Da bezieht sich das Kriterium von Verspätungen indes nicht auf die Gesamtreise, sondern auf Abfahrtsverspätungen. Dies weil die Ankunftszeit von Fernbussen von zahlreichen äusseren Faktoren abhängig ist, wie etwa vom Berufsverkehr, dem Wetter, den Strassenverhältnissen oder von Verkehrsunfällen.

Die internationalen Linienbusse müssen neu zudem auch auf den schweizerischen Streckenabschnitten die EU-Vorschriften zur Behindertengerechtigkeit einhalten. Bisher gab es diesbezüglich keine spezifischen Vorschriften.

### **Weitere Verbesserungen:**

- In Zukunft müssen die Unternehmen im Falle von Verspätungen und Ausfällen zwingend informieren. Dazu gehört auch die Pflicht, über die Passagierrechte zu informieren.
- Sämtliche Transportunternehmen müssen künftig eine Kontakt- bzw. Beschwerdestelle betreiben, an die sich die Fahrgäste wenden können. Transportunternehmen können sich dazu zusammenschliessen.
- Bei Verletzung oder Tod eines Fahrgastes durch einen Unfall müssen die Eisenbahnunternehmen einen Vorschuss bezahlen.
- Die Mitnahme von Velos in Zügen und Bussen soll erleichtert werden. Das Parlament fordert von den Transportunternehmen, geeignete Voraussetzungen für den Transport von Fahrrädern in ihren Fahrzeugen zu schaffen.

### **Für Rückfragen:**

Bundesamt für Verkehr  
Information  
058 462 36 43  
presse@bav.admin.ch