



Bräuhausgasse 7-9
1050 Wien
T: (01) 893 26 97
F: (01) 893 24 31
E: vcoe@vcoe.at
www.vcoe.at

An:

Präsidium des Nationalrats

Dr.-Karl-Renner-Ring 3
A-1010 Wien

Wien, am 29. Oktober 2009

VCÖ-Stellungnahme

im Begutachtungsverfahren zum

Entwurf für ein Bundesgesetz zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr

(Zutreffendes ist angekreuzt)

Zu dem zur Begutachtung vorgelegten Entwurf gibt der VCÖ die beiliegende Stellungnahme ab

Es ist dem VCÖ in der zur Verfügung gestellten Zeit leider nicht möglich, eine Stellungnahme abzugeben

Der zur Begutachtung vorgelegte Entwurf ist inhaltlich nicht Schwerpunkt der VCÖ - Tätigkeit. Daher wird keine Stellungnahme abgegeben

Der VCÖ bewertet den Entwurf/die Novelle positiv

Mit freundlichen Grüßen

DI Martin Blum

VCÖ-Verkehrspolitik



Bräuhausgasse 7-9
1050 Wien
T: (01) 893 26 97
F: (01) 893 24 31
E: vcoe@vcoe.at
www.vcoe.at

VCÖ-Stellungnahme zum Entwurf für ein Bundesgesetz zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr

Wien, am. 29. Oktober 2009



Bräuhausgasse 7-9
1050 Wien
T: (01) 893 26 97
F: (01) 893 24 31
E: vcoe@vcoe.at
www.vcoe.at

VCÖ begrüßt Ausweitung der Rechte für Pendelnde

Die EU-Verordnung legt für den Eisenbahnfernverkehr Mindestansprüche für Entschädigungen fest. Jahreskartenbesitzer und Regionalverkehr werden von der EU-Verordnung nicht erfasst. Mit dem Bundesgesetz zur EU-Verordnung über die Fahrgastrechte werden die EU-Vorgaben in Österreich ausgeweitet. Der VCÖ begrüßt, dass mit dem vorliegenden Gesetzesentwurf auch Besitzer und Besitzerinnen von Jahreskarten bei Verspätungen im Eisenbahnverkehr Ansprüche auf Entschädigung bekommen.

Nur EU-Mindest-Rechte im Fernverkehr in Österreich

Im Fernverkehr gelten in Österreich die Mindest-Bestimmungen der EU-Verordnung. Sie legt fest, dass Fahrgäste im Fernverkehr ab 60 Minuten Verspätung Anspruch auf Erstattung von mindestens 25 Prozent des Fahrpreises und ab 120 Minuten Verspätung Anspruch auf Erstattung von mindestens 50 Prozent des Fahrpreises haben. Die Verordnung sieht eine Bagatellgrenze von vier Euro vor. Das bedeutet, dass eine Erstattung erst ab 16 beziehungsweise acht Euro möglich ist.

Bessere Fahrgastrechte in vielen EU-Ländern

In den Ländern Frankreich, Spanien, Schweden, Großbritannien und den Niederlanden werden Fahrpreise bereits ab Verspätungen von 30 Minuten und darunter erstattet (Siehe Anhang).

Fahrgastrechte in Österreich nachbessern

Der VCÖ empfiehlt die Fahrgastrechte im Fernverkehr auch in Österreich nach dem Vorbild anderer EU-Länder zu verbessern. Die Kundenorientierung der Bahnen zeigt sich auch darin, wie gut die Fahrgastrechte sind. Verspätungen sind für Fahrgäste besonders ärgerlich. Verbesserte Regeln für Entschädigungen signalisieren, dass die Anliegen und Bedürfnisse der Fahrgäste wichtig sind. Bahnen mit hohem Grad an Pünktlichkeit müssen auch mit keinen finanziellen Einbußen rechnen. Der VCÖ empfiehlt, dass das Bundesgesetz zu den Fahrgastrechten im

Eisenbahnverkehr dahingehend erweitert wird, dass Bahnkunden zumindest Anspruch auf Erstattung von 25 Prozent des Fahrpreises schon ab einer 30 minütigen Verspätung des Zuges und Anspruch auf Erstattung von 50 Prozent nach 60 Minuten haben.

Definition welche Fahrten unter Fahrgastrechte-Regeln fallen fehlt

Die EU-Verordnung gilt für Fernverkehrsverbindungen. Im vorliegenden Gesetzesentwurf fehlt eine klare Definition, welche Verbindungen von der Verordnung betroffen sind. Es sind klare Bestimmungen punkto Zugkategorie, Entfernung oder Fahrzeit festzulegen. Auf Strecken, an denen InterCity-Züge durch Regionalexpress-Züge ersetzt wurden, beispielsweise der Pyhrn-Strecke, könnten Fahrgastrechte (die nur für IC, EC, Railjet und ICE-Züge gelten) überhaupt nicht mehr in Anspruch genommen werden.

Unabhängige Information über Fahrgastrechte schaffen

Um bestmögliche Transparenz und Kundeninformation über Fahrgastrechte zu schaffen ist es wichtig, dass über die neuen Bestimmungen von unabhängiger Seite informiert wird. Informationen sind über das Internet und über Folder durch die Schlichtungsstelle oder das bmvit zur Verfügung zu stellen. (Beispiel: http://www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org/fileadmin/user_upload/redakteure/startseite/Neue_Fahrgastrechte_barrierefrei.pdf)

Anhang: Vergleich von Entschädigungen für Bahnkunden in Europa

Spanien

- Für Hochgeschwindigkeitsverbindungen wurden Entschädigungen hoch festgelegt. Für die Verbindung von Madrid nach Sevilla, erhalten die Fahrgäste bei einer Verzögerung von 5 Minuten 100 Prozent Erstattung. Für andere High-Speed-Fernverkehrsstrecken ist eine 50 prozentige Erstattung für eine 15-minütige Verspätung und für eine 30-minütige Verspätung sogar 100 Prozent gegeben.
- Andere Fernverkehrsstrecken bieten eine niedrigere Höhe der Entschädigung. Ist die Verspätung über 20 Minuten erfolgt eine Erstattung von 25 Prozent. Bei Verspätungen über 40 Minuten ergibt sich eine Erstattung von 50 Prozent. Bei Verspätungen über 60 Minuten ist eine Erstattung von 100 Prozent möglich.
- Für das Regionalverkehrsnetz ist eine Entschädigung erhältlich, wenn Verspätungen über 40 Minuten (50% Erstattung) oder über 90 Minuten (100% Erstattung) erfolgen.
- Wenn ein Zug storniert wird, wird ein Ausgleich in Form einer vollständigen Erstattung oder eines Ticket für einen ähnlichen Dienst angeboten. Wenn ein Zug innerhalb von vier Stunden vor der Abreise storniert wird, erhält man das Doppelte des Ticketpreises zurück.

Schweden

- Im Falle von Verspätungen oder Annullierungen haben die Fahrgäste Anspruch auf Entschädigung. Volle Rückerstattung erhalten sie, wenn die Verzögerung 20 Minuten oder mehr beträgt und die Fahrt mehr als eine Stunde lang ist. Wird durch die Verspätung oder Annullierung die Anschlußfahrt verpasst, können die Passagiere eine zusätzliche Entschädigung oder Rückerstattung in Anspruch nehmen.
- Arlanda Express, eine Verbindung zwischen Stockholm Zentrum und Arlanda Airport, bietet ein Ersatz-Ticket für jede Fahrt, wenn die Verbindung um mehr als 2 Minuten verzögert wird, unabhängig von der Ursache der Verspätung.

Schweiz

- Generell ist der Bedarf an Entschädigung in der Schweiz begrenzt. Das Bahnnetz verfügt über eine hervorragende Pünktlichkeit und die Fahrpläne sind mit einer hohen Taktfrequenz versehen. Sollten Passagiere den Anschluss an den letzten Zug des Tages verpassen können sie entweder eine Erstattung für diesen Teil der Reise oder für die Rückreise zum Ausgangsort, wobei der volle Betrag zurückerstattet wird, beantragen. Es ist auch möglich, die mit der Verzögerung verbundenen Kosten erstattet zu bekommen (zum Beispiel eine Hotelunterkunft)
- Darüber hinaus bieten die SBB weitere Entschädigungen von bis zu 40 Schweizer Franken, die Taxikosten abdecken sollen falls ein Zug sich verspätet.
- Wenn ein Passagier zum Flughafen fährt, wird die Summe auf 70 Schweizer Franken angehoben.

Großbritannien

- Es gibt zwei verschiedene Programme zur Rückerstattung. Das 'delay repay' oder das 'derived from British Rail' Programm. Das 'delay repay' Programm bietet den Kunden Rückerstattungen für

Verspätungen über 30 Minuten an, wobei der Grund der Verspätung und die Art des Tickets irrelevant sind. Das Programm 'derived from British Rail' bietet zwei verschiedene Ansätze an. Personen mit Dauerkarten bekommen einen Rabatt beim Kauf einer neuen Dauerkarte, wenn die Leistung der Bahn im Vorjahr schwach war (in diesem Fall gibt es keine Rückerstattung für individuelle Zugverspätungen). Für Personen, die keine Dauerkarte besitzen, gibt es eine Rückerstattung in Prozenten. Diese variieren zwischen verschiedenen Bahnbetreibern.

Frankreich

- Auf Fern- und TGV-Züge, bietet die Französische Bahn eine Entschädigung, wenn eine Verbindung annulliert wird oder eine Verspätung von mehr als einer halben Stunde auftritt und SNCF selber dafür verantwortlich ist. Die Entschädigung wird in Form eines Gutscheins für Bahn-Tickets für eine Ersatzkarte in Höhe von einem Drittel der Kosten rückerstattet. Die Entschädigung ist nicht bei Verzögerungen der S-Bahn-Verbindungen, außer in Ausnahmefällen, möglich.

Italien

- Im Bereich der regionalen Züge ist die Entschädigung durch Verträge zwischen den Regionen und den Betreibern geregelt. In manchen Regionen werden die Betreiber verpflichtet Monatskarten gratis zu ersetzen, wenn es zu langen Verspätungen kommt.
- Bei Fernverkehrszügen, bietet Trenitalia verschiedene Rückerstattungsmöglichkeiten für verschiedene Strecken an.
- Eurostar Italia, Eurostar AV, T-Biz Italia: 50 Prozent Rückerstattung wenn die Klimaanlage oder Heizung nicht funktioniert oder für Verspätungen von über 25 Minuten, für die Trenitalia verantwortlich ist.
- Eurostar City, Intercity and Intercity Plus: 30 Prozent Rückerstattung wenn die Klimaanlage oder Heizung nicht funktioniert oder für Verspätungen von über 30 Minuten, für die Trenitalia verantwortlich ist.
- PSO Verbindung: 30 Prozent Erstattung für Sitzplätze und 20 Prozent für Schlafwagen, wenn der Zug um 60 Minuten verspätet ist und Trenitalia dafür verantwortlich ist.
- Die Rückerstattungen werden in Trenitalia Zentren und im Internet in Form von Gutscheinen für Ersatztickets durchgeführt.

Niederlande

- Wenn eine Verspätung über 30 Minuten auftritt kann eine Erstattung geltend gemacht werden. Bei Verspätungen zwischen 31 und 59 Minuten werden 50 Prozent des einheitlichen Tarifs erstattet. Bei Verspätungen über 60 Minuten sogar 100 Prozent. Ein Fragebogen muss für die Entschädigungen ausgefüllt werden und die Rückerstattung wird auf das Konto des Fahrgastes überwiesen. Die Entschädigung für die Dauerkarten-Inhaber wird mittels Durchschnittsverzögerung (für den Zeitraum in dem die Dauerkarte gültig ist) berechnet.

Quelle: European Passenger Federation: <http://www.passengerfocus.org.uk/news-and-publications/press-release.asp?dsid=2530>