

## 2082/J XXVII. GP

---

Eingelangt am 26.05.2020

Dieser Text wurde elektronisch übermittelt. Abweichungen vom Original sind möglich.

# ANFRAGE

des Abgeordneten Peter Wurm  
und weiterer Abgeordneter  
an den Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz  
betreffend **Sonderregelungen betreffend Bahn-Fahrgastrechte vor dem Hintergrund von COVID-19**

Am 15. Mai 2020 berichtete die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) über folgenden Sachverhalt:

*Wien (OTS)* - Aufgrund der COVID-19-Pandemie können oder konnten viele Fahrgäste ihre bereits gebuchten Tickets nicht nutzen. Die apf hat die wichtigsten Fahrgastrechte im Bahnbereich sowie Sonderregelungen der ÖBB-Personenverkehr für Fahrgäste zusammengefasst und steht Betroffenen bei Fragen zu Ihren Ansprüchen zur Verfügung. Und das immer kostenlos und provisionsfrei.

### TICKETKOSTENERSTATTUNG

Aufgrund der aktuellen Lage mussten Bahnunternehmen sowohl im Nah- als auch im Fernverkehr Einschränkungen und Anpassungen vornehmen. Wird eine Fahrt nicht durchgeführt bzw. ist eine Verspätung von mehr als 60 Minuten zu erwarten gilt grundsätzlich:

- Rückerstattet werden die Kosten des Fahrscheins
  - für den Teil oder die Teile der Fahrt, die nicht durchgeführt wurden, und
  - für die Teile, die bereits durchgeführt wurden, wenn die Fahrt nach den ursprünglichen Reiseplänen des Fahrgasts sinnlos geworden ist, gegebenenfalls zusammen mit einer Rückfahrt zum ersten Ausgangspunkt.
- Die Fortsetzung der Fahrt oder die Weiterreise mit geänderter Streckenführung muss unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen erfolgen, und zwar entweder bei nächster Gelegenheit oder zu einem späteren Zeitpunkt nach Wahl des Fahrgastes.  
ACHTUNG: In Bezug auf die Fortsetzung der Fahrt / Weiterreise mit geänderter Streckenführung kann sich die „nächste Gelegenheit“ vor dem Hintergrund des Covid-19-Ausbruchs jedoch erheblich verzögern.

Aktuelle Informationen über den derzeitigen Stand von Fahrplänen finden Fahrgäste auf den jeweiligen Websites der Bahnunternehmen. Eine Liste mit Kontaktdaten der österreichischen Bahnunternehmen und Verkehrsverbände ist unter <https://www.apf.gv.at/de/kontakt-beschwerdestellen-bahn-apf.html> abrufbar. (...)

Dieser Text wurde elektronisch übermittelt. Abweichungen vom Original sind möglich.

## **Fahrgastrechte, Beschwerdestellen für Fahrgäste und Schlichtungsmöglichkeit**

Bahnunternehmen und Verkehrsverbünde haben die Verpflichtung, Fahrgäste über ihre Rechte aktiv zu informieren. Außerdem ist das Personal verpflichtet, Fahrgästen die Abnahme von Tickets zu bestätigen und sich auf Wunsch des Reisenden auszuweisen. Erste Anlaufstelle bei Beschwerden ist immer das Unternehmen. Wenn dieses nicht zufriedenstellend oder binnen vier Wochen überhaupt nicht antwortet, können sich Passagiere an die apf wenden. Über das Web-Formular unter [www.passagier.at](http://www.passagier.at) können Reisende im Streitfall einfach und rasch einen Schlichtungsantrag einbringen. Sollte das nicht möglich sein, kann der Schlichtungsantrag mit allen notwendigen Beilagen auch per Post an die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf), Bereich Bahn, Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien übermittelt werden. Die apf prüft den Sachverhalt und leitet gegebenenfalls ein Schlichtungsverfahren ein. Für Rückfragen sind die Mitarbeiter des Fachbereichs Bahn auch telefonisch unter +43 1 5050707 710 erreichbar.

*[https://www.ots.at/presseaussendung/OTS\\_20200515\\_OTS0028/apf-aktuelle-information-zu-sonderregelungen-betreffend-bahn-fahrgastrechte-vor-dem-hintergrund-von-covid-19](https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20200515_OTS0028/apf-aktuelle-information-zu-sonderregelungen-betreffend-bahn-fahrgastrechte-vor-dem-hintergrund-von-covid-19)*

In diesem Zusammenhang richten die unterfertigten Abgeordneten an den Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz folgende

### **ANFRAGE**

1. Wie ist der aktuelle Stand der Dinge rund um das Thema Bahn-Fahrgastrechte vor dem Hintergrund von COVID-19-Maßnahmen?
2. Wie viele Schlichtungen im Zusammenhang mit Bahn-Fahrgastrechten und COVID-19-Maßnahmen gab es bis dato?
3. Hat sich das Instrument der Schlichtung auf der Grundlage mit COVID-19 bewährt?
4. Wenn ja, warum?
5. Wenn nein, hätte sich ein anderes Instrument besser bewährt?
6. Welche Verbesserungen können Sie als Konsumentenschutzminister in Bezug auf Bahn-Fahrgastrechte auf der Grundlage mit COVID-19-Maßnahmen vorschlagen?