

Passagiere sollen Anspruch auf Entschädigung erhalten

Die Rechte der Passagiere im öffentlichen Verkehr sollen gestärkt werden. So sollen sie bei Verspätungen und Kursausfällen einen Rechtsanspruch auf finanzielle Entschädigung erhalten.



Bild: swiss-image.ch / Andy Mettler

Das Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation (Uvek) hat am Dienstag die Verordnungen zur Organisation der Bahninfrastruktur und den Passagierrechten in die Vernehmlassung geschickt.

Einer der Kernpunkte ist die Stärkung der Passagierrechte. Bei Verspätungen und Kursausfällen ist es in der Schweiz dank des dichten Angebots oft möglich, wenig später eine gute Verbindung zu haben oder über Ausweichstrecken rechtzeitig ans Ziel zu kommen.

«Sorry-Bons» reichen nicht mehr

Bei grossen Verspätungen sollen die Passagiere des öffentlichen Verkehrs jedoch künftig anstelle der heute freiwillig ausgerichteten Leistungen wie etwa «Sorry-Bons» einen gesetzlichen Anspruch auf bestimmte Leistungen erhalten, wie das Uvek schreibt. Die Passagierrechte sollen damit an die Regelungen der EU angeglichen werden.

Konkret sind folgende Verbesserungen vorgesehen: Kann die Reise ihren Zweck wegen Verspätungen oder Kursausfall nicht mehr erfüllen, haben die Reisenden grundsätzlich die Wahl zwischen verschiedenen Möglichkeiten. Der Betroffene kann vor dem Antritt unter vollständiger Erstattung des Fahrpreises von der Reise zurücktreten. Oder er kann ohne Nachzahlung zum Ausgangspunkt der Reise zurückkehren und den vollen Fahrpreis zurückerstattet erhalten. Unter anteiliger Erstattung des Fahrpreises kann er zudem auf die Weiterreise verzichten.

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 beträgt die Entschädigung mindestens 25 Prozent des bezahlten Fahrpreises. Bei Verspätungen von über zwei Stunden sind es mindestens 50 Prozent des Fahrpreises, die zurückverlangt werden können.

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.

Keine Rückforderungen unter zehn Franken

Der Entschädigungsanspruch gilt auch dann, wenn die Verspätungen durch höhere Gewalt verursacht wurde, beispielsweise durch einen Erdbeben oder Steinschlag. Um den Aufwand für die Transportunternehmen in einem angemessenen Rahmen zu halten, sollen sie bei Rückforderungsbeträgen unter zehn Franken von der Entschädigungspflicht befreit werden.

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

Reisende, die ein Abonnement besitzen und denen wiederholt Verspätungen und Ausfälle widerfahren, können ebenfalls eine angemessene Entschädigung verlangen. Die detaillierten Bedingungen dafür werden durch die Transportunternehmen festgelegt. Auch für den internationalen Linienbusverkehr gelten neu Entschädigungsregelungen.

Informationspflicht der Bahnen

Die Verordnungen beinhalten auch weitere Verbesserungen für die Passagiere. So müssen die Unternehmen in Zukunft im Fall von Verspätungen und Ausfällen zwingend informieren. Dazu soll auch die Pflicht gehören, über die Passagierrechte zu informieren. Sämtliche Transportunternehmen müssen künftig eine Kontaktbeziehungsweise Beschwerdestelle betreiben, an die sich die Fahrgäste wenden können. Die Mitnahme von Velos in Zügen und Bussen soll erleichtert werden.

Das Parlament hat das Bundesgesetz über die Organisation der Bahninfrastruktur (OBI) am 28. September 2018 verabschiedet. Neben den verbesserten Passagierrechten im öffentlichen Verkehr soll mit den Verordnungsanpassungen auch mehr Transparenz im schweizerischen Eisenbahnsystem geschaffen werden. Beim Zugang der Bahnunternehmen auf Netze anderer Bahnen soll eine Diskriminierung vermieden und die Effizienz erhöht werden. Dazu soll die Trassenvergabestelle in eine unabhängige Anstalt des Bundes überführt und mit zusätzlichen Kompetenzen ausgestattet werden.

Die Vernehmlassung dauert bis am 24. Oktober 2019. Die neuen Bestimmungen sollen voraussichtlich per Mitte 2020 in Kraft gesetzt werden. (sda)

Publiziert am Dienstag, 02. Juli 2019