Die EU aus Sicht der Fahrgäste

Doris Unfried, AK Wien, Abt Umwelt und Verkehr

„Wir mischen uns ein in die EU-Verkehrspolitik“ 23.4.2014

Wenn alles steht …

- Mobilität nimmt immer mehr zu
- Reisepreise sind gesunken
- Millionen EU-BürgerInnen reisen

→ nicht immer läuft alles wie geplant

EU-Passagierrechte 2004-2012

- Fluggastrechte
- Bahnfahrgäste
- Fahrgastrechte Bus
- Rechte für Schiffspassagiere
- Fahrgastrechte für Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität

→ Preis des Tickets darf nicht von Staatsangehörigkeit oder dem Ort des Kaufs abhängen !

Fluggastrechte-VO 261/2004

Reisende auf Linien- und Charterflügen haben Rechte, wenn Sie

- **einen Flug in einem MS antreten**
- **einen Flug außerhalb der EU antreten, aber in die EU einfliegen und dabei mit einer EU-Fluggesellschaft reisen**
- **bei Nichtbeförderung**
- **bei Annullierung und**
- **bei Verspätung von >2 Std**

Fluggastrechte-VO

Nicht anwendbar:

- **Tarifgestaltung**
- **Gepäcksangelegenheiten (Beschädigung, Verlust)**
- **Geschäftsbedingungen einer Fluggesellschaft**
- **Allfällige Kulanzregelungen**
- **Verhalten des Boden- und Flugpersonals gegenüber den Kunden**
- **Sicherheitsbestimmungen und –maßnahmen auf einem Flughafen**

Nichtbeförderung

gültiges Ticket, aber die Inanspruchnahme des Fluges wird verweigert, va wegen Überbuchung

- **→ Anspruch auf Rückerstattung des Ticketpreises oder**
- **→ anderweitige Beförderung zum Zielort**

Freiwillige suchen

Bei überbuchten Flügen muss die Fluggesellschaft zunächst Freiwillige suchen, die auf ihre Plätze verzichten

- **→ gegen entsprechende Gegenleistung**

Ausgleichszahlung

- Bei Flügen bis zu 1.500 km 250 €
- Bei längeren Flügen innerhalb der EU sowie bei anderen Flügen zwischen 1.500 und 3.500 km 400 €
- Bei Flügen über 3.500 km außerhalb der EU 600 €

- Ausgleichszahlung verringert sich um die Hälfte, wenn sich Ankunft am Zielort um nicht mehr als 2,3, oder 4 Std verzögert

Betreuungsleistung

Falls Beförderung zum Zielort zum nächstmöglichen Zeitpunkt, aber Wartezeit oder Nächtigung

- **Mahlzeiten und Getränke**
- **Hotelunterbringung, inkl Beförderung zwischen Flughafen und Hotel**
- **zwei kostenlose Telefongespräche, Faxe oder Emails**

Annullierung

Komplette Streichung des Fluges oder Umbuchung auf anderen Flug

- **→ Rückerstattung des Ticketpreises oder**
- **→ anderweitige Beförderung zum Endziel**

Ausgleichszahlung

- Bei Flügen bis zu 1.500 km 250 €
- Bei längeren Flügen innerhalb der EU sowie bei anderen Flügen zwischen 1.500 und 3.500 km 400 €
- Bei Flügen über 3.500 km außerhalb der EU 600 €

- Ausgleichszahlung verringert sich um die Hälfte, wenn sich Ankunft am Zielort um nicht mehr als 2,3, oder 4 Std verzögert

Keine Ausgleichszahlung

- nur geringfügig veränderte Abflugs- und Ankunftszeit durch anderweitige Beförderung
- Vorab-Information über Streichung des Fluges erfolgte

- ✓ > 2 Wochen vorher
- ✓ 14-7 Tage vorher und max - 2 Std bei Abflug sowie max + 4 Std bei Ankunft
- ✓ weniger als 7 Tage vorher und max – 1Std bei Abflug sowie max +2 bei Ankunft

Keine Ausgleichszahlung

- **Außergewöhnliche Umstände**

  „ …, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären“
- **Technische Gebrechen wie versteckte Fabrikationsfehler, Terrorakte, Sabotage**
- **Wetter, Streik**

→ Beweislast bei Fluggesellschaft

Betreuungsleistung unabhängig vom Grund der Annullierung

Falls Beförderung zum Zielort zum nächstmöglichen Zeitpunkt, aber Wartezeit oder Nächtigung

- **Mahlzeiten und Getränke**
- **Hotelunterbringung, inkl Beförderung zwischen Flughafen und Hotel**
- **zwei kostenlose Telefongespräche, Faxe oder Emails**

Flugverspätungen (beim Abflug)

- Bei Flügen von bis zu 1.500 km mit + 2 Std
- Längeren Flügen innerhalb der EU sowie anderen Flügen zwischen 1.500 und 3.500 km mit +3 Std
- Flügen über 3.500 km außerhalb der EU mit + 4 Std oder mehr

→ Betreuungsleistungen (Verpflegung, Hotel, Tel/Fax/Mail), aber keine Ausgleichszahlung !!!

- Verspätung mehr als + 5 Std

→ Spätere Beförderung oder Rückerstattung Ticketpreis

offene Frage: lange Verspätung oder Annullierung ?

Beschwerde und Schlichtung

- **Ansprüche müssen direkt bei jener Airline geltend gemacht werden, die den gebuchten Flug hätte durchführen sollen. Im Falle einer unbefriedigenden oder gar keiner Antwort →**
- **Service- und Schlichtungsstelle für Fluggastrechte BMVIT**

  fluggastrechte@bmvit.gv.at

  Service-Hotline 01 7116265 - 9204

railjet

Fahrgastrechte für Bahnreisende

- Verordnung 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr
- Inkrafttreten 3.12.2009
- Regelungen für den nationalen und grenzüber-schreitenden Fernverkehr innerhalb der EU
- Für kürzere Strecken, insbes im Stadt- und Regionalverkehr können abweichende Regelungen getroffen werden, was Ö getan hat

Regelungsumfang

- Verspätungen ab 60 bzw 120 Minuten
- Ausfall von Zugsverbindungen
- Verlust oder Beschädigung von Gepäck

Vorhersehbare Verspätung bzw Ausfall von Zügen

Ist nach Kauf einer Fahrkarte, aber schon vor Antritt der Reise absehbar, dass sich die Ankunft am Zielort um mehr als 60 Minuten verspätet oder dass der Zug ganz ausfällt …

Vorhersehbare Verspätung bzw Ausfall von Zügen

- Rücktritt vom Vertrag und Erstattung des Ticketpreises
- wurde ein zurückgelegter Abschnitt zwecklos, Rück-Beförderung zum Abfahrtsbahnhof bzw Refundierung der Ticketkosten
- Beförderung zum nächstmöglichen Zeitpunkt
- Fortsetzung der Reise zu einem anderen Zeitpunkt

Betreuungsleistungen

- Bei Verspätung > 60‘ oder Ausfall des Zugs besteht Anspruch auf Mahlzeiten und Erfrischungen
- Falls die Weiterreise eine oder mehrere Nächtigungen erfordert, hat das EVU auch Hotel und Transport zwischen Bahnhof und Hotel zur Verfügung zu stellen

Ausgleichszahlungen bei Verspätung

Wenn zwischen dem Abfahrts- und Zielort eine Verspätung entsteht, auch im Falle anderweitiger Beförderung, beträgt die Mindestentschädigung

- **25% des Fahrkartenpreises bei 60-119‘**
- **50% bei Verspätung > 120‘**

Entschädigung ausgeschlossen

- Verspätung durch den Reisenden selbst verursacht
- Verspätung durch einen Dritten verursacht
- Verspätung auf einen äußeren, nicht zum Bahnbetrieb gehörenden Umstand beruht
- Entschädigung weniger als 4,00 Euro

Beschwerde und Schlichtung

- Beschwerde immer bei jenem Bahnunternehmen einbringen, das Fahrkarte ausgestellt hat
- Lässt sich ein Beschwerdefall nicht direkt mit dem Bahnunternehmen klären → Schlichtungsstelle
- Schienen-Control GmbH (www.schienencontrol.gv.at)

Fahrgastrechte im Busfernverkehr

Verordnung (EU) Nr. 181/2011 seit 1. März 2013

bei Überbuchung, Annullierung oder Verspätung > 2 Stunden gegenüber der vorgesehenen Abfahrtszeit (NUR bei Fahrten > 250 km) →

- **Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung**

Fahrgastrechte im Busfernverkehr

wenn das Busunternehmen nicht die Wahl zwischen Weiterreise mit geänderter Streckenführung und Fahrpreiserstattung bietet

- **Entschädigung in Höhe von 50 % des Fahrpreises zusätzlich zur Erstattung des vollen Preises bei Überbuchung, Annullierung oder Verzögerung um mehr als 2 Std gegenüber der vorgesehenen Abfahrtszeit**

Betreuungsleistungen

- bei Annullierung oder Verspätung der Abfahrt > 90 Minuten

  NUR bei Fahrten länger als 3 Std

  → Angemessene Hilfeleistung (Mahlzeiten oder Erfrischungen sowie erforderlichenfalls Hotelunterbringung, außer Verspätung wegen Naturkatastrophe)

Beschwerde und Schlichtung

- Beschwerden direkt an das Busunternehmen
- NEU Verkehrsschlichtungsstelle

Passagierrechte bei Schiffsreisen VO 1177/2010

- Gelten seit 18.12.2012,
- wenn ein Hafen in der EU mit einem beliebigen Unternehmen verlassen wird oder
- man in einem Hafen der EU mit einem beliebigen Unternehmen ankommt.
- Gelten nicht für historische Schiffe oder Ausflugs- und Touristenschiffe ohne Unterkunft.

Passagierrechte bei Schiffsreisen

Bei Abfahrtsverspätung > 90‘ oder Ausfall

- **angemessene Unterstützung (durch Bereitstellung von Snacks, Mahlzeiten, Erfrischungen und erforderlichenfalls Unterkunftsmöglichkeiten für bis zu drei Nächte)**
- **Wahl zwischen Fahrpreiserstattung mit kostenloser Rückbeförderung und anderweitiger Beförderung zum Endziel**
- **Entschädigung durch Fahrpreisnachlass (zwischen 25 % und 50 %) bei verspäteter Ankunft > 1 Std**

Beschwerden und Schlichtung

- **Beschwerden direkt an das Schiffahrtsunternehmen**
- **NEU Verkehrsschlichtungsstelle**

Reisende mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität

- Auch wenn bei Personen die Mobilität eingeschränkt ist, sollten sie reisen können
- Anspruch auf kostenlose Hilfe beim Ein- und Ausstieg, während der Reise und auf dem Bahnhof/Flughafen/Busterminal/Schiffsterminal
- Die Beförderung darf nicht wegen der Behinderung oder eingeschränkten Mobilität verweigert werden !

Ohne die Initiative der EK gäbe es diese Rechte nicht !!!

http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_de.htm

http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_de.htm

http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index_de.htm

http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index_de.htm

http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/reduced-mobility/index_de.htm

- **Danke für Ihre Aufmerksamkeit**
- **Nicht vergessen: EU-Wahl am 25.5.2014**