



Medienmitteilung Alliance SwissPass

Bern, 15. Dezember 2020

Kundenfreundliche Fahrgastrechte treten wie geplant am 1. Januar 2021 in Kraft

Der öffentliche Verkehr in der Schweiz funktioniert in der Regel sehr zuverlässig und ist von einer hohen Qualität geprägt. Trotzdem können unvorhergesehene Ereignisse und Verspätungen nicht immer vermieden werden. Ab dem 1. Januar 2021 erhalten Reisende deshalb eine Entschädigung, wenn sie mit 60 oder mehr Minuten Verspätung am Reiseziel eintreffen. Diese Regelung gilt bei allen öffentlichen Verkehrsmitteln der Schweiz. Auch Abonentinnen und Abonnenten erhalten eine Entschädigung – in der Höhe des Tageswerts des Abonnements. Die Entschädigungsanträge können online oder an jedem bedienten Verkaufspunkt aufgegeben werden.

Mit der Verabschiedung der Verordnung zur Organisation der Bahninfrastruktur (OBI) entschieden der Bundesrat und das Parlament, die Fahrgastrechte im öffentlichen Verkehr bei Verspätungen zu stärken. Die neuen Bestimmungen treten am 1. Januar 2021 in Kraft. Ab einer Stunde Verspätung am Reiseziel über die gesamte Reisekette besteht Anspruch auf eine Entschädigung von 25 Prozent des Billettpreises. Beträgt die Verspätung über zwei Stunden, werden 50 Prozent entschädigt.

Abonentinnen und Abonnenten erhalten den Tageswert ihres Abos entschädigt

Für Abonnemente liess die OBI-Verordnung die Ausgestaltung der Entschädigungsregelung offen. Die Alliance SwissPass hat festgelegt, dass Abonentinnen und Abonnenten bei einer Verspätung ab einer Stunde den Tageswert des Abonnements zurückerhalten. Zudem hat die Branchenorganisation über die Verordnung hinausgehende Entschädigungsregelungen ergänzt. So werden – obwohl in der Verordnung explizit ausgeschlossen – auch Verspätungen im öffentlichen Seilbahn- und Schiffsverkehr entschädigt. So können die Passagierrechte möglichst einheitlich und kundenfreundlich umgesetzt werden.

Anspruch kann online oder bei jeder Verkaufsstelle geltend gemacht werden

Das Antragsformular für betroffene Reisende steht online oder bei allen Transportunternehmen zur Verfügung. Somit können Entschädigungsansprüche an jeder Verkaufsstelle oder über www.swisspass.ch/fahrgastrechte geltend gemacht werden. Diese Lösung ist einfach, kundenfreundlich und gilt für die ganze öV-Branche. Verarbeitet werden die Anträge zentral bei der SBB, welche diese Aufgabe im Mandat für die Alliance SwissPass ausführt.

Im Rahmen eines vierwöchigen Pilotbetriebs wurde der Prozess im Herbst unter realen Bedingungen eingehend getestet. Der Prozess funktionierte gesamthaft gut, der Grossteil der Anträge konnte automatisiert verarbeitet werden. Entdeckte kleinere Mängel konnten behoben werden. Entsprechend steht der Einführung der Fahrgastrechte am 1. Januar 2021 nichts mehr im Wege. Die öV-Branche leistet damit einen wichtigen Beitrag für eine kundenfreundliche und unbürokratische Umsetzung der Fahrgastrechte.

Kontaktadresse:

Kommunikation Alliance SwissPass, kommunikation@allianceswisspass.ch

Thomas Ammann, 076 553 82 81

Reto Hügli, 076 553 82 84

Produkt	Entschädigungsmodalitäten
Einzelfahrausweise Tageskarten (gemäss OBI-Verordnung)	<ul style="list-style-type: none"> – Ab 60 Minuten Verspätung Entschädigung von 25 Prozent des Billettpreises. – Ab 120 Minuten Verspätung Entschädigung von 50 Prozent des Billettpreises. – Keine Auszahlung von Entschädigungsbeträgen unter 5 Franken. – Keine Kumulation von Anträgen. – Auszahlung des Geldbetrags via Überweisung.
Pauschalfahrausweise mit mind. einer Woche unbegrenzter Fahrt (gemäss Tarifbestimmungen Alliance SwissPass)	<ul style="list-style-type: none"> – Ab 60 Minuten Verspätung Entschädigung in der Höhe des Tageswerts des Abonnements. – 5 Franken ausbezahlter Mindestbetrag, tiefere Tageswerte werden aufgerundet. – Über die gesamte Gültigkeitsdauer werden maximal 10 Prozent des Abowerts entschädigt. – Auszahlung des Geldbetrags via Überweisung.

Hinweis: Reisende, die nicht bis zum Zielort fahren, weil der Zweck der Reise wegen der zu erwartenden Verspätung respektive dem Ausfall der Verbindung obsolet geworden ist, können sich den Fahrausweis wie bisher dezentral erstatten lassen – sprich am Abgangs-, Umsteige- oder Zielort.

Die Alliance SwissPass als Branchenorganisation des öffentlichen Verkehrs und Zusammenschluss von 250 Transportunternehmen und 18 Verbänden engagiert sich schweizweit für harmonisierte, verständliche und wirtschaftliche Tarifbestimmungen, moderne und attraktive Vertriebslösungen sowie kundenorientierte Sortimente und Informationssysteme. Wir verfolgen die strategische Vision, allen Kundinnen und Kunden einen einfachen Zugang zum öV Schweiz zu ermöglichen. Ein wichtiges Ziel unserer Strategie sind transparente, faire Tarife, die den Anforderungen der Reisenden entsprechen. Einfache, verständliche und gerechte Angebote unterstützen die Kundinnen und Kunden und tragen zu einer Verlagerung der Mobilität hin zum öV bei.