

Stellungnahme der Eidgenössischen Kommission für Konsumentenfragen

zur Vorlage zur Revision der **Verordnung über die Organisation der Bahninfrastruktur (OBI-Verordnung)**, in Vernehmlassung bis am 24. Oktober 2019

Am 2. Juli 2019 hat das Eidgenössische Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation (UVEK) die Vernehmlassung zur Revision der Verordnung über die Organisation der Bahninfrastruktur (OBI-Verordnung) eröffnet. Erforderlich wurde diese Revision, da die eidgenössischen Räte am 28. September 2018 das Bundesgesetz über die Organisation der Bahninfrastruktur (OBI)¹ verabschiedet haben. Da die OBI-Verordnung namentlich die Passagierrechte betrifft, fallen die vorgeschlagenen Änderungen in den Kompetenzbereich der Eidgenössischen Kommission für Konsumentenfragen (EKK)². Deshalb nimmt die EKK im Folgenden Stellung.

Insgesamt ist die EKK der Meinung, dass diese Stärkung der Passagierrechte im öffentlichen Verkehr **ein Schritt in die richtige Richtung** ist (namentlich die Entschädigung der Reisenden bei grossen Verspätungen).

Damit das System funktioniert, müssen die **Transaktionskosten** jedoch **niedrig sein**, sowohl für die Transportunternehmen (zur Bearbeitung von Forderungen) als auch für die Reisenden (zur Begründung eines zulässigen Schadenersatzanspruchs bei grossen Verspätungen). Der Standpunkt der Transportunternehmen wird berücksichtigt, da nur für Tickets von mindestens 20 Franken (Verspätungen von mehr als zwei Stunden) oder mindestens 40 Franken (Verspätungen von ein bis zwei Stunden) eine Entschädigung geleistet wird. Die EKK stellt jedoch fest, dass dies die Situationen, in denen Reisende theoretisch entschädigt werden, stark einschränkt, denn ein 2.-Klasse-Ticket Genf–Bern oder Zürich–Bern kostet mit Halbtax-Abo 25.50 Franken. Eine Entschädigung wird somit nur bei einer Verspätung von mehr als zwei Stunden geleistet. Mit einer Obergrenze, unter der keine Entschädigung mehr eingefordert werden kann, von 5 Franken (Art. 61 Abs. 4 OBI) könnte den 2.-Klasse-Tickets besser Rechnung getragen werden.

Die EKK stellt auch fest, dass wiederholte Verspätungen gemäss Artikel 61 Absatz 2 OBI entschädigt werden, sofern die Person ein Abonnement besitzt. Hier müsste festgelegt werden, ob dies auch für das Halbtax-Abo gilt. Wenn dies nicht der Fall ist, würde es selten bis gar nie zu einer Entschädigung für wiederholte Verspätungen kommen.

Die EKK betont, dass dies für die Reisenden einen hohen bürokratischen Aufwand zur Folge haben könnte (z.B. erst nach langem Warten eine Reklamation an einem SBB-Schalter), was die Einforderung einer Entschädigung schnell uninteressant machen würde.

Die Formalitäten müssen für die Reisenden einfach sein, z.B.: Verteilung eines Schadenformulars durch die SBB-Kontrollleurinnen und -Kontrollure, eine E-Mail-Adresse, um einen Entschädigungsanspruch online geltend machen zu können, oder sogar die

¹ BBI 2018 6051.

² Art. 1 des Reglements der Eidgenössischen Kommission für Konsumentenfragen vom 1. Februar 1966, SR 944.1.

Möglichkeit, eine Forderung direkt vom Handy aus zu stellen: Für ein *einfaches und benutzerfreundliches Verfahren für die Reisenden* müsste ein erleichtertes Entschädigungsverfahren über die SBB-App eingeführt werden.

Es ist klar, dass die Inhaberinnen und Inhaber von Abonnements in der Regel nicht entschädigt werden, da sie «glaubhaft nachweisen müssen», dass sie von einer Verspätung betroffen sind, und da dies auch «im Einzelfall überprüft» werden muss. Angesichts der verschiedenen Arten von Abonnements (inkl. Halbtax-Abo) würde dies für sehr viele Reisende gelten. Die EKK ist daher der Meinung, dass sich der Text eigentlich nur an Inhaberinnen und Inhaber eines Generalabonnements (GA) richtet. Doch wenn dies effektiv der Fall ist, sollte der Text diese Klarstellung enthalten. **Wenn die Regelung für alle Arten von Abonnements gelten würde, wäre der Text fast bedeutungslos.**

Die Massnahme, wonach die Transportunternehmen dazu verpflichtet sind, den Reisenden im Falle von Verspätungen **Erfrischungen und Mahlzeiten** anzubieten, hängt zudem weitgehend davon ab, inwiefern diese «im Zug oder im Bahnhof verfügbar sind oder innerhalb einer angemessenen Frist geliefert werden können». Nach Meinung der EKK wäre es realistischer, vorzusehen, dass diese Verpflichtung erst ab einer Verspätung von 120 Minuten gilt, jedoch mit weniger einschränkenden Bedingungen.

Für die Eidg. Kommission für Konsumentenfragen

Prof. Dr. Pascal Pichonnaz

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pichonnaz', written in a cursive style. The signature is enclosed within a large, loopy oval shape.

Präsident *ad interim* der EKK