



Fahrgastbericht

Wir stärken die Rechte der Bahnkunden



Liebe Leserinnen und Leser!

Im Jahr 2012 haben sich 986 Fahrgäste an unsere Schlichtungsstelle gewandt. Dieser Anstieg um rund 50 Prozent im Vergleich zum Vorjahr bestärkt uns, die Maßnahmen in der Öffentlichkeitsarbeit auszubauen. Wir haben entsprechend unseren Kompetenzen in 775 Fällen ein Schlichtungsverfahren durchgeführt. Erfreulicherweise konnten wir bei mehr als 95 Prozent der Fälle ein zufriedenstellendes Ergebnis für alle Beteiligten erzielen. Diese Erfolgsquote bestätigt unsere inhaltliche Arbeit.

Auch 2013 ist ein wichtiges Jahr für die Fahrgastrechte: Mit einer seit 26. Februar gültigen Eisenbahngesetznovelle wurden unsere Kompetenzen als nationale Stelle zur Durchsetzung der Fahrgastrechte deutlich gestärkt. Des Weiteren tritt am 1. Juli das neue Fahrgastrechtegesetz in Kraft, das verbesserte Rechte für Bahnfahrer in Österreich bringt. Wir konnten im Berichtsjahr bei der Gesetzwerdung des von Verkehrsministerin Doris Bures initiierten Fahrgastrechtegesetzes unsere Verbesserungsvorschläge einbringen.

Nun sind wir befugt, für einen größeren Kreis an Fahrgästen Schlichtungsverfahren abzuwickeln und Lösungsvorschläge bei Beschwerden in Verspätungsfällen gegenüber dem Bahnunternehmen als verbindlich zu erklären. Außerdem können wir die Beförderungsbedingungen der Bahnen sowie

Verkehrsverbünde gesamt auf ihre Gesetzmäßigkeit überprüfen, und es stehen effektive Durchsetzungsmöglichkeiten zur Verfügung.

Ich freue mich, dass mit dem neuen Gesetz für Bahnreisende die besten nationalen Regelungen im Vergleich aller Verkehrsträger geschaffen wurden. In unserem Verfahren betreffend Entschädigungsbedingungen soll eine Klärung auf EU-Ebene Rechtssicherheit in Europa herbeiführen. Nach einer Beschwerde der ÖBB-Personenverkehr AG gegen die Entscheidung der Schienen-Control Kommission beim Verwaltungsgerichtshof ersuchte dieser den Europäischen Gerichtshof aufgrund der unklaren Rechtslage um eine Vorabentscheidung. Im Schlussantrag vom 14. März 2013 unterstützt der EU-Generalanwalt unsere Position. Seiner Ansicht nach muss Bahnreisenden bei großer Verspätung ein Teil des Fahrpreises erstattet werden, auch wenn die Verspätung auf höherer Gewalt, z. B. schwierigen Wetterverhältnissen oder Streiks, beruht. Falls der Europäische Gerichtshof dem Vorschlag folgt, haben die Bahnreisenden künftig einen noch umfassenderen Entschädigungsanspruch, der europaweit die Fahrgastrechte festigt.

Wir werden uns auch weiterhin für die Lösung von Fahrgastproblemen einsetzen und uns für die Stärkung der Fahrgastrechte engagieren.

Mag. Maria-Theresia Röhler, LL.M., MBA

Geschäftsführerin der Schienen-Control GmbH



Sehr geehrte Damen und Herren!

Durch meine mehrjährige Tätigkeit in der Schlichtungsstelle war ich von der Notwendigkeit, die Fahrgastrechte weiterzuentwickeln, überzeugt. Die Schlichtungsstelle trat aktiv für eine gesetzliche Stärkung ein und machte zahlreiche Vorschläge. Umso erfreulicher ist nun, dass das neue Fahrgastrechtegesetz mit Juli 2013 in Kraft treten wird. Einige Bestimmungen des neuen Fahrgastrechtegesetzes beinhalten wirklich wichtige Neuerungen für die Fahrgäste sowie für die Eisenbahnunternehmen. Das neue Gesetz bezieht erstmalig auch die Verkehrsverbünde ein. Insgesamt wird ein hohes Verbraucherschutzniveau erreicht – das könnte sicherlich Vorbildcharakter für andere Branchen haben.

Von der gesetzlichen Neuregelung erwarten wir uns positive Auswirkungen dahingehend, dass durch den erweiterten Kreis an Anspruchsberechtigten mehr Jahreskartenbesitzer höhere Verspätungsschädigungen erhalten. Besonders hervorzuheben sind die gesetzliche Verankerung der Erstattung von nicht genutzten Tickets, die Kundmachungspflichten von Beförderungsbedingungen und die massiv ausweiteten Informationspflichten insbesondere bei Störungen. Der Anspruch der Fahrgäste auf eine Strafreduktion bei nachträglichem Nachweis eines gültigen Tickets und die Verpflichtung der Bahnunternehmen, zumindest einmal zu mahnen sowie

rechtzeitige und begründete Einsprüche inhaltlich zu beantworten, sind Meilensteine des Verbraucherschutzes im Eisenbahnsektor.

Wir überprüften 2012 neuerlich die Pünktlichkeitsgrade der Bahnunternehmen und erreichten in mehreren Verfahren Verbesserungen für Fahrgäste. Bei der ÖBB-Personenverkehr AG können nun für Anträge auf Verspätungsschädigung auch Kopien der Tickets eingereicht werden. Die Erstattung von Übernachtungskosten bei Zugverspätungen, durch die eine Weiterfahrt zum Zielbahnhof unmöglich wird, ist nicht mehr auf Anschlusszüge eingeschränkt. Es freut mich, schlussendlich mitteilen zu können, dass es uns im Jahr 2012 gelungen ist, mehr als 95 Prozent der Schlichtungsverfahren mit einer positiven Einigung oder zumindest mit einer ausreichenden Information für den Beschwerdeführer abzuschließen. Dies ist nur durch eine sachliche und effiziente Zusammenarbeit mit den Beschwerdestellen der Bahnunternehmen, insbesondere der ÖBB-Personenverkehr AG, möglich. Aufgrund der neuen Fahrgastrechte und mit den erweiterten Kompetenzen werden die nächsten Jahre für die Schlichtungsstelle arbeitsreich und herausfordernd sein. Ich hoffe jedenfalls, dass unser Fahrgastbericht Ihr Interesse findet. Selbstverständlich stehen wir für weitere Fragen und Anliegen gern zur Verfügung.

Mag. Norman Schadler

Leiter Fachbereich Schlichtungsstelle

05 ZUSAMMENFASSUNG/SUMMARY

06 Zusammenfassung

11 Summary

15 SCHLICHTUNGSTÄTIGKEIT

16 Schlichtungsverfahren

20 Jahresbilanz der Schlichtungsstelle

27 Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit

35 FAHRGASTRECHTE

36 Umsetzung der Fahrgastrechte

42 Die neuen Fahrgastrechte

48 Fahrgastrechte in Europa

51 Pünktlichkeit

53 PREISENTWICKLUNG

54 Preisentwicklung Verkehr

56 Preisentwicklung Bahnen und Verbände

64 SERVICE UND INFORMATIONEN

65 Tipps für Fahrgäste

68 Umfrage

70 Richtlinie der Schlichtungsstelle

73 Eisenbahngesetz

78 Beschwerdeabteilungen der Bahnen

79 Links

81 Glossar

IMPRESSUM

Eigentümer, Herausgeber und Redaktion

Schienen-Control GmbH, GF Mag. Maria-Theresia Röhler, LL.M., MBA
Praterstraße 62–64, 1020 Wien
T: +43 1 5050707
F: +43 1 5050707 180
office@schienencontrol.gv.at
www.schienencontrol.gv.at

Grafik und Druck

Atelier Tintifax, Breitenfurt,
www.tintifax.biz

Fotos und Grafiken

Doris Kucera (Seite 1), Schienen-Control (alle weiteren Bilder)

Redaktionsschluss: April 2013
Erscheinung: Mai 2013

Der vorliegende Bericht ist der Bericht über die Kundenzufriedenheit gemäß § 78a Abs. 5 Eisenbahngesetz.

Hinweis:

Aus Gründen der sprachlichen Vereinfachung und besseren Lesbarkeit wird im vorliegenden Bericht (außer bei den Vorworten) bei personenbezogenen Bezeichnungen nur die männliche Form verwendet. Darin ist das weibliche Geschlecht einbezogen.



Z

usammenfassung/Summary

- Schlichtungstätigkeit: Kompetenzerweiterung, rund 50 Prozent mehr Beschwerden, Verbesserung des ÖBB-Strafzahlungssystems – mehr Information und Mahnung
 - Fahrgastrechte: Verfahren der Schienen-Control Kommission, Stärkung der Position der Fahrgäste, 96,5 Prozent Pünktlichkeit im Personenverkehr
 - Preisentwicklung: Günstigere Jahreskarten und Verbesserung beim Kindertarif bei ÖBB-Personenverkehr AG und WESTbahn Management GmbH
-

ZUSAMMENFASSUNG

Gemäß § 78a Abs. 5 Eisenbahngesetz (EisbG)¹ hat die Schlichtungsstelle jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeiten und Ergebnisse zu erstellen. Im Folgenden fassen wir wesentliche Inhalte des Berichts für das Jahr 2012 zusammen. Den gesamten Bericht finden Sie auch auf der Website der Schienen-Control.²

Unabhängige Schlichtungsstelle

Mit Inkrafttreten der Eisenbahngesetznovelle 2006³ (am 27. Juli 2006) übernahm die Schienen-Control die Aufgabe einer unabhängigen Schlichtungsstelle für Kunden von Eisenbahnunternehmen (im Güter- und Personenverkehr) gemäß § 78a EisbG. Die Schienen-Control ist seitdem neben ihrer behördlichen Aufgabe im Rahmen der Regulierung des Schienenverkehrs auch für die Behandlung von Fahrgastbeschwerden mittels Schlichtungsverfahren als außergerichtliche Einrichtung verantwortlich.

Schienen-Control erfüllt Vorgaben der EU-Kommission als außergerichtliche Streitbeilegungsstelle

Das für den Verbraucherschutz zuständige Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK) bestätigte die Schlichtungsstelle der Schienen-Control als Schlichtungseinrichtung, die den Empfehlungen der EU-Kommission⁴ entspricht. Die Schlichtungsstelle ist in Aufbau, Finanzierung, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung von den Betreibern der Infrastruktur, den Entgelt erhebenden Stellen, den Zuweisungsstellen und den Eisenbahnunternehmen unabhängig. Die Schlichtungsstelle der Schienen-Control wurde bei der Europäischen Union

offiziell notifiziert und ist damit Teil der europaweiten außergerichtlichen Streitbeilegung.

Nationale Stelle zur Durchsetzung der Fahrgastrechte

In Österreich sind die Fahrgastrechte im Bundesgesetz zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007⁵ und ab 1. Juli 2013 im neuen Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtesgesetz (Fahrgastrechtesgesetz)⁶ geregelt.

Die Schlichtungsstelle wurde als eine der nationalen Stellen zur Durchsetzung der Fahrgastrechte gemäß Art. 30 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 (EU-Fahrgastrechtesverordnung)⁷ benannt und mit zusätzlichen Aufgaben und Kompetenzen betraut.

Mit einer Eisenbahngesetznovelle⁸, welche am 26. Februar 2013 in Kraft trat, wurden die Kompetenzen der Schienen-Control als nationale Stelle zur Durchsetzung der Fahrgastrechte deutlich gestärkt. Nun können sich nicht nur Fahrgäste von österreichischen Eisenbahnunternehmen an die Schlichtungsstelle wenden, sondern auch Fahrgäste österreichischer Verkehrsverbände, welche die Bahn benutzen.

Kam es bei Beschwerden über fehlende oder unzureichende Fahrpreiseschädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen zu keiner Einigung mit dem betroffenen Unternehmen, konnte die Schlichtungsstelle im Berichtsjahr keine weiteren Maßnahmen setzen. Durch die Eisenbahngesetznovelle kann die Schienen-Control Kommission den Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle jetzt für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen. Bisher war die Schienen-Control nur sehr eingeschränkt befugt die Beförderungsbedingungen zu überprüfen (lediglich den Teil der Entschädigungsbedingungen). Seit der Eisenbahngesetznovelle kann die Schienen-Control Kommission die Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und auch der Verkehrsverbände gesamt auf ihre Gesetzmäßigkeit untersuchen und bei Verstößen für unwirksam erklären. Die Prüfung umfasst sämtliche österreichische und europäische Rechtsvorschriften. Die Schienen-Control hatte kaum rechtliche Möglichkeiten, um Bescheide bzw. Anordnungen auch in der Praxis durchzusetzen. Seit der Eisenbahngesetznovelle ist die Schienen-Control Kommission ermächtigt, die Verwendung rechtswidriger Beförderungs-

¹ Eisenbahngesetz 1957, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 40/2013

² www.schienencontrol.gov.at

³ Eisenbahngesetz 1957, BGBl. I Nr. 125/2006

⁴ Richtlinie 98/257/EG bzw. 2001/310/EG

⁵ Bundesgesetz zur VO (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, BGBl. I Nr. 25/2010 (Außerkräfttreten am 30. Juni 2013)

⁶ Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtesgesetz – EisbBFG), BGBl. I Nr. 40/2013

⁷ Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315

⁸ Eisenbahngesetz 1957, BGBl. I Nr. 40/2013

bedingungen nicht nur zu untersagen, sondern dem Eisenbahnunternehmen auch konkret eine Änderung der Bedingungen aufzutragen, damit diese dem Gesetz entsprechen.

Die Straftatbestände wurden massiv ausgeweitet, sodass zukünftig bei wesentlich mehr Verstößen Strafen durch die Bezirksverwaltungsbehörden verhängt werden können. Gestraft werden kann, wenn die Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbände den Bescheiden der Schienen-Control Kommission zuwiderhandeln, wenn sie der Mitwirkungs- und Auskunftspflicht in Schlichtungsverfahren nicht nachkommen oder wenn sie schwerwiegend gegen die EU-Fahrgastrechteverordnung oder das nationale Fahrgastrechtegesetz verstoßen. Zudem wurde die maximale Strafhöhe von derzeit 2.180 Euro auf 10.000 Euro im Wiederholungsfall angehoben.

Jahresbilanz der Schlichtungsstelle

Die Schienen-Control behandelt entsprechend ihren gesetzlichen Kompetenzen einerseits Fälle, bei denen es um Rechtsansprüche insbesondere aus der EU-Fahrgastrechteverordnung geht, und andererseits Fälle ohne einen derartigen Rechtsanspruch, bei denen die Schlichtungsstelle dem Fahrgast als Vermittler zur Seite steht (die letztgenannten Fälle überwiegen).

Als unabhängige Schlichtungsstelle sind wir stets darum bemüht, eine für beide Seiten akzeptable Lösung zwischen dem Fahrgast und dem Eisenbahnunternehmen herbeizuführen. Unser Ziel ist es, berechtigten Kundeninteressen zur Durchsetzung zu verhelfen und unnötige sowie langwierige, womöglich kostenintensive Rechtsstreitigkeiten vor Gericht zu vermeiden. Dies ist sowohl im Sinne des Fahrgastes als auch des betroffenen Bahnunternehmens. 2012 verzeichnete die Schlichtungsstelle insgesamt 986 Fälle (2011: 659), im Vergleich zum Vorjahr bedeutet das einen Zuwachs von rund 50 Prozent. In 775 Fällen wurde ein Schlichtungsverfahren eröffnet, davon konnten über 95 Prozent der Fälle positiv abgeschlossen werden. Darüber hinaus erreichte die Schlichtungsstelle in 469 Fällen (2011: 321) auch eine Entschädigung oder einen Strafnachlass für den Beschwerdeführer. 211 Fälle (2011: 90) mussten im Berichtsjahr 2012 abgelehnt werden, da sie nicht in den Kompetenzbereich der Schlichtungsstelle fielen

oder die Beschwerdeführer sich nicht – wie gesetzlich vorgeschrieben – zur Problemlösung zuerst an das Bahnunternehmen gewandt hatten. In 25 Schlichtungsfällen (2011: 19) konnte keine Einigung erzielt werden.

Wie bereits in den Jahren zuvor finden sich Beschwerden betreffend Fahrgeldnachforderungen, sonstige Strafgebühren, Inkassogebühren und Erstattungen mit 43 Prozent auf Platz 1. Platz 2 nimmt erneut die Kategorie Information und Kundenkontakt ein. Auf Platz 3 landen Beschwerdefälle betreffend Verspätungsentschädigung, Fahrplan und Verspätung. Mehr als 97 Prozent aller Beschwerden betreffen den ÖBB-Konzern, innerhalb des Konzerns entfallen mehr als 94 Prozent auf die ÖBB-Personenverkehr AG. Beschwerden über ausländische Unternehmen sind, dem Trend des Vorjahres folgend, weiter zurückgegangen. Beschwerden zu grenzüberschreitenden Fahrten, bei denen der Fahrgast das Ticket bei der ÖBB-Personenverkehr AG gekauft hat, wurden dieser zugeordnet.

Die durch die Schlichtungsstelle ausverhandelten monetären Entschädigungen und Strafnachlässe sind um mehr als 65 Prozent auf 45.592 Euro angestiegen. Der größte Anteil an Entschädigungen und Strafnachlässen lag zwischen 51 und 100 Euro. Die meisten Fahrgäste wurden selbstständig durch eine Internetsuche auf die Schlichtungsstelle aufmerksam.

Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit

Die Schlichtungsstelle greift neben der Bearbeitung der Einzelbeschwerden häufig Schwerpunktthemen auf, um sich für Verbesserungen für die Fahrgäste einzusetzen. In Kooperation mit den Bahnunternehmen thematisierte sie 2012 vor allem das komplexe Tarifsystem, die unzureichende Information der Fahrgäste durch die Bahnunternehmen sowie den Themenkomplex Gebühren, Strafen und Kontrollen. Das Tarifsystem bei den Bahnunternehmen und Verkehrsverbänden ist trotz kleinerer Reformen immer noch zu wenig kundenfreundlich. Die Tarifbedingungen der elf (vernetzten) Personenverkehrsunternehmen (inklusive DB Regio AG) und in Ergänzung dazu der acht Verkehrsverbände sind für den durchschnittlichen Fahrgast nicht verständlich genug und nicht ausreichend transparent. Dies führt dazu, dass der Kauf des richtigen und günstigsten Tickets, nicht nur

für Gelegenheitsfahrer, schwierig ist. Allein bei der ÖBB-Personenverkehr AG gibt es nach wie vor 56 nationale und internationale Tarifbestimmungen sowie allgemeine Geschäftsbedingungen, zusammen mit den übrigen Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbänden sind es 85.

Im Gegensatz zum Onlinekauf ist derzeit beim Ticketkauf an der Personenkasse, im Zug oder am Ticketautomaten eine Information über die Tarifbestimmungen nur schwer bis gar nicht möglich. Die Schienen-Control schlug den Eisenbahnunternehmen vor, Aushänge, Infotafeln und Folder mit Tarifinformationen zu veröffentlichen; dies ist bisher noch nicht erfolgt.

Durch das neue Onlinebuchungssystem der ÖBB-Personenverkehr AG kam es zu zahlreichen (positiven) Veränderungen, allerdings sind auch neue Probleme entstanden.

Ende März 2012 wurde das System der Fahrgeldnachforderungen (Strafen z. B. aufgrund eines falschen oder fehlenden Tickets) der ÖBB-Personenverkehr AG adaptiert. Bei einer Strafzahlung im Zug sind auf dem Ausdruck des Zugbegleiters für den Fahrgast nun zahlreiche Informationen, auch bezüglich einer Einspruchsmöglichkeit, ersichtlich. Im Jahr 2011 hinterfragte die Schlichtungsstelle kritisch das Fehlen von Mahnungen. Die ÖBB-Personenverkehr AG versendet jetzt Mahnungen über das von ihr beauftragte Inkassounternehmen. Bei Strafgebühren für Kinder und Jugendliche, z. B. im Fall von Zugverschmutzung, setzt sich die Schlichtungsstelle weiterhin für reduzierte Gebühren ein.

Große Probleme gab es im Jahr 2012 beim Kundenkartenmanagement der ÖBB-Personenverkehr AG betreffend Ermäßigungskarten (VORTEILScard).

Umsetzung der Fahrgastrechte

Entsprechend der Art des Tickets (Einzelticket, Zeitkarte) hat ein Reisender im Bahnverkehr unterschiedliche Rechte im Fall einer Verspätung, eines Zugausfalls oder eines versäumten Anschlusszuges.

Da es im Vorort- und Regionalverkehr im Berichtsjahr bei Verspätungen gesetzlich keine Entschädigung für Einzeltickets gab, betraf die Verpflichtung nur die im Fernverkehr tätigen Unternehmen ÖBB-Personenverkehr AG und WESTbahn Management GmbH (WESTbahn). Der City Airport Train (CAT) ent-

schädigte als einziges weiteres Bahnunternehmen auf freiwilliger Basis. Beschwerdeführer gaben gegenüber der Schlichtungsstelle an, dass Verspätungsentschädigungen von der ÖBB-Personenverkehr AG teilweise zu spät ausbezahlt wurden. Bei den von der Schlichtungsstelle behandelten Fällen hat sich die Bearbeitungszeit im Vergleich zu den letzten Jahren verbessert, die vorgeschriebene einmonatige Frist wurde jedoch immer wieder überschritten.

Änderungen gab es auch bei Wochen- und Monatskarten. Bisher waren hier bei der ÖBB-Personenverkehr AG sämtliche Ansprüche ausgeschlossen. Nach Verhandlungen der Schienen-Control mit der ÖBB-Personenverkehr AG, berechnen nunmehr auch Wochen- und Monatskarten zu einer Entschädigung, wenn bei der Nutzung von Zügen des Fernverkehrs mehrere Verspätungen von mindestens 30 Minuten auftreten. Die WESTbahn veröffentlichte Entschädigungsregelungen für Wochen- und Monatskarten der WESTbahn, aber nicht für Besitzer von Wochen- und Monatskarten der Verkehrsverbände.

Die Schienen-Control Kommission hat mit Bescheid vom 6. Dezember 2010 die meisten Gründe (z. B. schwierige Wetterverhältnisse, Streiks, technische Gründe) für das Verweigern der Verspätungsentschädigungen bei Einzeltickets aufgehoben.

Die ÖBB-Personenverkehr AG erhob Beschwerde gegen den Bescheid beim Verwaltungsgerichtshof, welcher den Europäischen Gerichtshof (EuGH) um eine sogenannte Vorabentscheidung ersucht hat. Der Generalanwalt des EuGH unterstützt die Position der Schienen-Control Kommission in seinem Schlussantrag vom 14. März 2013. Auch seiner Ansicht nach muss Bahnreisenden bei großer Verspätung ein Teil des Fahrpreises erstattet werden, selbst wenn die Verspätung auf höherer Gewalt beruht. Mit einer Entscheidung des EuGH in diesem Verfahren ist voraussichtlich Mitte 2013 zu rechnen. Durch die Vollstreckbarkeit des Bescheides der Schienen-Control müssen seit Jänner 2011 für Einzeltickets, die bei österreichischen Eisenbahnverkehrsunternehmen gekauft wurden, ab einer Verspätung von mehr als 60 Minuten fast immer Entschädigungen ausbezahlt werden.

Im Jahr 2012 behandelte die Schienen-Control Verfahren zu diesen Themen: Höhe und Ermittlung der Pünktlichkeitsgrade für Verspätungsentschädigungen

von Jahreskartenbesitzern, Verpflichtung zur Vorlage von Originaltickets bei Verspätungsschädigungen und die Frage der Einschränkung der Refundierung von Übernachtungskosten auf das Versäumen von Anschlusszügen.

Im europäischen Vergleich machen die EU-Mitgliedstaaten sehr unterschiedlich von den Ausnahmeregelungen der EU-Fahrgastreueverordnung Gebrauch. Manche Mitgliedstaaten wenden die Verordnung zur Gänze an, während andere sämtliche Ausnahmemöglichkeiten in Anspruch nehmen. Dies führt zu höchst unterschiedlichen Fahrgastreuen in den einzelnen Staaten und zu rechtlichen Unsicherheiten für Fahrgäste und Bahnunternehmen.

Die neuen Fahrgastreue

Im Juli 2013 tritt das neue Fahrgastreuegesetz in Kraft. Dreieinhalb Jahre nach dem Inkrafttreten der EU-Fahrgastreueverordnung kommt es nun zu einer weiteren Verbesserung der Rechte der Reisenden im österreichischen Bahnverkehr. Das Fahrgastreuegesetz stärkt die Rechte der Reisenden im Vorort- und Regionalverkehr, indem etwa die Ausnahmen von der EU-Fahrgastreueverordnung reduziert wurden. Zukünftig fallen auch Besitzer von übertragbaren Jahreskarten in den Kreis der Anspruchsberechtigten für Verspätungsschädigungen. Der Pünktlichkeitsgrad, den Bahnunternehmen im Regionalverkehr erreichen müssen, wird ab Juli 2013 mit mindestens 95 Prozent gesetzlich einheitlich geregelt.

Der Fahrgast hat nun das Recht, bei Nichtbenützung Einzeltickets vor dem ersten Geltungstag und Zeitkarten sowie Gruppentickets innerhalb der Geltungsdauer zurückzugeben. Wegen der speziellen Gegebenheiten im Eisenbahnwesen – öffentliches Massentransportmittel, marktführende Stellung eines Unternehmens und komplexe Tarifbestimmungen – wurden die Informationsvorschriften für die Bahnunternehmen deutlich ausgeweitet. So sollen zukünftig Zusammenfassungen der wichtigsten Tarifbestimmungen im Internet, in den Bahnhöfen und in den Zügen (wenn dort ein Ticketverkauf stattfindet) angeboten werden.

Mit der im Gesetz für Bahnunternehmen vorgesehene Verpflichtung, zumindest einmal zu mahnen sowie rechtzeitige und begründete Einsprüche inhaltlich zu beantworten, soll die Anzahl der an ein

Inkassounternehmen weitergeleiteten Forderungen vermindert und sollen zusätzliche Kosten für den Fahrgast vermieden werden. Die Möglichkeit der Reduktion einer Forderung, insbesondere für den Fall eines nachträglichen Ticketnachweises, war vor dem Fahrgastreuegesetz nur auf freiwilliger Basis in den Tarifbestimmungen geregelt. In Ergänzung zu den Kundmachungspflichten von Tarifen und Beförderungsbedingungen müssen die Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbände die Fahrgäste ganz allgemein angemessen über ihre Rechte und Pflichten informieren.

Pünktlichkeit

2012 konnte die hohe Pünktlichkeit im gesamten Personenverkehr mit 96,5 Prozent (2011: 96,6 Prozent) weitgehend gehalten werden. Dies entspricht einer durchschnittlichen Verspätung von 1,8 Minuten je Zug (2011: 1,5 Minuten). 29 Prozent (2011: 34 Prozent) der Verspätungen im Fernverkehr auf grenzüberschreitenden Strecken verursachen die Nachbarbahnen. Auf der Westbahnstrecke, wo sich WESTbahn und ÖBB-Personenverkehr AG als Mitbewerber gegenüberstehen, erzielte die WESTbahn eine bessere Pünktlichkeit.

Die meisten Verspätungen im Nahverkehr sind auf die Eisenbahnverkehrsunternehmen selbst zurückzuführen, an zweiter Stelle gilt die Infrastruktur als Verursacher der Verspätungen. Externe Einflüsse (z. B. durch schlechte Witterung) und Nachbarbahnen stellen weitere Gründe für Verspätungen dar.

Preisentwicklung

Im Untersuchungszeitraum 2002 bis 2012 bewegten sich fast alle verglichenen verkehrsrelevanten Preise über der Entwicklung des Verbraucherpreisindex (VPI). Es kam im zehnjährigen Vergleichszeitraum auf nahezu allen untersuchten Strecken der ÖBB-Personenverkehr AG zu relativ starken Preiserhöhungen. Besonders bei mittellangen Strecken, etwa von Wien nach Salzburg, waren hohe Preissteigerungen zu verzeichnen. Die Preise sinken grundsätzlich, je länger die Strecke ist. Im Jahr 2012 führte die ÖBB-Personenverkehr AG nach mehreren Jahren wieder und die WESTbahn nach Betriebsbeginn im Dezember 2011 erstmals

eine Tarifierhöhung durch; beide Bahnunternehmen boten 2012 aber auch verstärkt Aktionstarife an. Für Gruppenfahrten ergibt das neue Tarifmodell der ÖBB-Personenverkehr AG in bestimmten Fällen deutlich spürbare Preissteigerungen. Für Vielfahrer bringen die reduzierten Preise der Jahreskarten bei der ÖBB-Personenverkehr AG und der WESTbahn Kostenersparnisse.

Des Weiteren vergleichen wir in diesem Bericht Tarife für Kinder und Jugendliche zwischen der ÖBB-Personenverkehr AG und der WESTbahn. Bei der WESTbahn fahren Kinder einheitlich um einen Euro. Bei der ÖBB-Personenverkehr AG zahlen Kinder grundsätzlich den halben Standardpreis, jedoch dürfen Kinder mit der Ermäßigungskarte VORTEILScard Familie kostenlos mit einem Elternteil mitfahren. Kleinkinder bis zum Alter von sechs Jahren fahren bei beiden Bahnunternehmen kostenlos.

Im vorliegenden Bericht wurde die Entwicklung der Preise des Verkehrsverbundes Steiermark (2011: Verkehrsverbund Oberösterreich) analysiert. Bei dem laut Angaben des Verbundes beliebtesten Ticket, der Stundenkarte (entspricht einem Einzelfahrschein), verteuerte sich die Stundenkarte für drei Zonen (verglichen mit jener für eine und zwei Zonen) zwischen 2004 und 2012 am stärksten. Ein Vergleich der Jahreskarten einiger europäischer Großstädte zeigt, dass die Jahreskarte der Stadt Wien zu den günstigsten gehört. Innerhalb Österreichs gibt es die günstigste Jahreskarte in Bregenz und die teuerste in Salzburg.

Weitere Themen

Wie bereits im Vorjahr werden wieder wichtige Tipps fürs Bahnfahren zur Verfügung gestellt und es wird auf die Unterschiede zwischen dem Personentarif der ÖBB-Personenverkehr AG und den Verkehrsverbundtarifen aufmerksam gemacht.

Als weiterer Service sind wie gewohnt die aktuelle Richtlinie mit dem rechtlichen Rahmen der Schlichtungsstelle und die für die Schlichtungsstelle maßgeblichen Bestimmungen des Eisenbahngesetzes – diesmal in Form einer Textgegenüberstellung der alten und der aktuellen Fassung des Gesetzes – beigelegt.

SUMMARY

According to art 78a (5) of the Railway Act¹, the Arbitration Board is required to publish annual reports on its activities and results. This is a summary of the main contents for the year 2012. You can also find the complete publication on the Schienen-Control website².

Independent Arbitration Board

When the 2006 amendment to the Railway Act³ came into force on 27 July 2006, Schienen-Control assumed the role of an independent arbitration board for customers of railway undertakings (passenger and freight) in accordance with art 78a of the Railway Act. In addition to its official task of regulating the railway market, Schienen-Control is now also responsible for dealing with passenger complaints by means of arbitration procedures outside the regular court system.

Schienen-Control meets European Commission requirements for an arbitration body

The Federal Ministry of Labour, Social Affairs and Consumer Protection (BMASK) has confirmed that the Schienen-Control Arbitration Board complies with the recommendations for arbitration bodies laid out by the European Commission⁴. In terms of its financial and legal structure as well as its decision making, Schienen-Control is independent of infrastructure managers, fee collecting bodies, path allocation bodies and railway undertakings. The Schienen-Control Arbitration Board has been officially recognised by the European Union and is therefore part of the European network of arbitration bodies.

National passenger rights enforcement body

In Austria, passenger rights are regulated in the Federal Act on Regulation (EC) No. 1371/2007 (EU Passenger Rights Regulation)⁵ and, as of 1 July 2013, in the new Railway Transport and Passenger Rights Act (Passenger Rights Act)⁶. The Arbitration Board was named as one of the national enforcement bodies for passenger rights in accordance with art 30 of that Regulation⁷ and was assigned additional tasks and authority. With an amendment⁸ to the Railway Act that went into force on 26 February 2013 the authority of

Schienen-Control as the national passenger rights enforcement body was significantly reinforced. At present in addition to passengers of Austrian railway undertakings passengers of Austrian integrated ticket organisations using the railway may turn to the Arbitration Board.

Where no agreement could be reached for complaints about inadequate fare compensation, or none at all, in case of late or cancelled trains with the company in question, the Arbitration Board could not take any further measures in the year under review. With the new amendment to the Railway Act, Schienen-Control Kommission may declare the Arbitration Board's proposed solution to be binding and grant the passenger compensation. Until now, Schienen-Control had only limited authority to review the conditions of carriage (restricted to the compensation terms). Since the Railway Act amendment, Schienen-Control Kommission may examine the legality of terms of carriage of railway undertakings as a whole and in case of violation declare them void, and will in future also be able to do the same with those of integrated ticket organisations. Examination encompasses all Austrian and European legal regulations.

In practice as well, Schienen-Control had hardly any possibilities of enforcing decisions or orders. Since the Railway Act amendment, Schienen-Control Kommission is authorised to not only disallow the use of illegal terms of carriage but also to impose concrete changes to the terms on the railway undertakings so that their terms meet the requirements of the Act. Criminal offences were greatly expanded so that in future punishments may be meted out by district councils for a far greater number of violations. Railway undertakings and integrated ticket organisations

¹ Eisenbahngesetz 1957, BGBl. Nr. 60/1957, most recently amended by BGBl. I Nr. 40/2013

² www.schiennencontrol.gv.at

³ Eisenbahngesetz 1957, BGBl. I Nr. 125/2006

⁴ Directive 98/257/EG and 2001/310/EG

⁵ Bundesgesetz zur VO (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechts und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, BGBl. I Nr. 25/2010 (to go out of force on 30 June 2013)

⁶ Bundesgesetz über die Eisenbahnförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz, EisBFG), BGBl. I Nr. 40-2013

⁷ Regulation (EC) No. 1371/2007 on rail passengers' rights and obligations, OJ, L 315

⁸ Eisenbahngesetz 1957, BGBl. I Nr. 40/2013

may be punished for not abiding by decisions of Schienen-Control Kommission, for failing to comply with their obligation to cooperate and provide information in arbitration procedures or if they seriously violate the EU Passenger Rights Regulation or the national Passenger Rights Act. In addition, the maximum penalty has been raised from the current € 2,180 to € 10,000 in case of repeated offences.

Arbitration Board results

Schienen-Control, in accordance with its statutory authority, deals on the one hand with cases involving legal claims under the EU Passenger Rights Regulation in particular and on the other hand with cases without such a legal claim where the Arbitration Board assists the passenger as an intermediary (as in the majority of cases).

As an independent arbitration body, we at all times endeavour to bring about a solution acceptable to both sides, the passenger and the railway undertaking. Our objective is to assist customers in enforcing their legitimate interests and avoiding protracted and possibly expensive litigation in the courts. This is in the interest of both the passenger and the railway undertaking in question.

In 2012 the Arbitration Board dealt with a total of 986 cases (2011: 659), an increase of about 50 per cent on last year. In 775 cases arbitration procedures were commenced and more than 95 per cent could be positively concluded. In addition, in 469 cases (2011: 321) the Arbitration Board also obtained compensation or suspension of a fine for the complainant. During the year under review, 211 cases (2001: 90) had to be dismissed because they were not within the Arbitration Board's scope of jurisdiction or because the complainants did not, as required by law, turn to the railway undertaking first to remedy the problem. In 25 arbitration cases (2011: 19) no agreement could be reached.

As in previous years as well, complaints regarding additional fares, other fines, collection fees and reimbursements were number one at 43 per cent. Number two was once again the category of information and customer contact and coming in third were complaints regarding compensation for late arrival, train schedules and delays.

More than 97 per cent of all complaints relate to

Austrian Federal Railways Group (ÖBB) and within the Group, more than 94 per cent related to ÖBB-Personenverkehr AG. Complaints about foreign companies have followed the previous year's declining trend. Complaints about cross-border travel where the passenger purchased the ticket from ÖBB-Personenverkehr AG were attributed to that company. The monetary compensation and fine reductions negotiated by the Arbitration Board rose by more than 65 per cent to € 45,592. The greatest share of compensations and fine reductions lay between € 51 and € 100. Most passengers became aware of the Arbitration Board on their own by searching the Internet.

Focus of arbitration

The Arbitration Board, besides processing individual complaints, frequently focuses on recurrent subjects in order to work for improvements for passengers. In cooperation with the railway undertakings it in 2012 especially took up the complex fare system, inadequate information provided to passengers as well as the problem cluster including fees, fines and ticket checks.

The system of fares and terms applied by railway undertakings and integrated ticket organisations is still, in spite of minor reforms, not sufficiently customer-friendly. The fare terms of the eleven (linked) passenger transport companies (including DB Regio AG) and, in addition to that, of the eight integrated ticket organisations are for the average passenger too difficult to understand and not sufficiently transparent. This results in it being difficult to buy the right and the lowest priced ticket, and not only for occasional passengers. At ÖBB-Personenverkehr AG there are still 56 national and international fares and terms as well as the standard business terms, and together with the remaining railway undertakings and integrated ticket organisations there are 85 in all.

Unlike online purchasing, buying tickets at a manned ticket window, on the train or from ticket vending machines, information about fare regulations is either difficult or impossible. Schienen-Control has proposed to railway undertakings that signs, information boards and folders with fare information should be published but thus far this has not been done.

The new online booking system at ÖBB-Personenverkehr AG brought about numerous (positive) changes,

but at the same time new problems have arisen. At the end of 2012 the ÖBB-Personenverkehr AG's system of additional fare payments (penalties, e.g. due to having the wrong ticket or none at all) was adapted. In case of penalty payment on the train, the conductor's printout for the passenger now contains numerous visible items of information, including about the possibility of appeal. In the 2011 report the Arbitration Board critically made an issue of the lack of payment reminders. ÖBB-Personenverkehr AG now sends reminders via the collection agency it commissions. With penalty payments by children and young people the Arbitration Board continues to call for reduced fees.

There were major problems in 2012 with ÖBB-Personenverkehr AG's customer card management in respect of the discount pass (VORTEILScard).

Implementing passenger rights

Depending on the type of the ticket (single ticket, period ticket), a passenger when travelling by rail has different rights in case of late arrival, cancellation of a train or missing a connection.

Since in the year under review, there was no statutory compensation in suburban and regional traffic for late arrival, that obligation only affects the companies operating in intercity traffic, ÖBB-Personenverkehr AG and WESTbahn Management GmbH (WESTbahn). City Airport Train (CAT) has paid compensation as the only additional railway undertaking on a voluntary basis. Complainants have reported to the Arbitration Board that late arrival compensation is to some extent paid out too late by ÖBB-Personenverkehr AG. In the cases dealt with by the Arbitration Board, the time required for processing has improved by comparison with previous years but the mandated one-month deadline is still exceeded time and again.

Changes have been made for weekly and monthly passes. Until now, all claims were barred in this matter by ÖBB-Personenverkehr AG. After negotiations between the Arbitration Board and ÖBB-Personenverkehr AG, holders of weekly and monthly passes are now entitled to compensation if when using intercity trains several delays of at least 30 minutes occur. WESTbahn has published compensation rules for weekly and monthly passes issued by WESTbahn but not for those holding weekly

and monthly passes issued by integrated ticket organisations.

Schiene-Control Kommission has by decision dated 6 December 2010 eliminated most grounds (such as difficult weather conditions, strikes, technical reasons) for refusing to pay late arrival compensation for single tickets.

ÖBB-Personenverkehr AG lodged an appeal with the Administrative High Court against the decision, referring the matter to the Court of Justice of the European Union (CJEU) for preliminary ruling. The Advocate-General of the CJEU has supported the position taken by Schiene-Control Kommission in his final opinion on 14 March 2013. In his view as well, with considerable delays railway passengers must be reimbursed a portion of the fare, even if the delay is due to force majeure. A decision by CJEU in this case is expected by the middle of 2013. Since the decision of Schiene-Control is enforceable, since January 2011 for single tickets purchased from Austrian railway undertakings, any delay of more than 60 minutes almost always entails compensation.

In 2012 Schiene-Control dealt with procedures on these subjects: amount and calculation of degrees of punctuality for late arrival compensation of annual pass holders, the obligation to submit the original tickets for late arrival compensation and the issue of restricting refunding of overnight stay costs subsequent to missing connecting trains.

In a European comparison, the EU Member States avail themselves very differently of the exemption rules of the EU Passenger Rights Regulation. Many Member States apply the Regulation in its entirety, while others avail themselves of all of the exemption options. This has led to highly divergent passenger rights in the individual States and legal uncertainties for passengers and railway undertakings.

The new passenger rights

In July 2013 the new Passenger Rights Act will go into force. Three-and-a-half years after the EU Passenger Rights Regulation took effect there will now be a further improvement in the rights of those travelling by rail in Austria. The Passenger Rights Act enhances the rights of travellers on suburban and regional trains to the extent that exceptions to the EU Passenger Rights Regulation have been reduced. In the future,

those holding transferable annual passes will also be included among those entitled to raise claims for late arrival compensation. The degree of punctuality which railway undertakings must achieve in regional transport will after July 2013 be statutorily regulated uniformly at at least 95 per cent.

The passenger will now have the right to return single unused tickets prior to their first valid date as well as group tickets within the period of validity. Due to special factors in the railway system (public means of mass transport, market leader position of one company and complex fare regulations) the information regulations for railway undertakings have been significantly expanded. In the future, for instance, summaries of the most important fare regulations are to be offered on the Internet, in railway stations and on trains (if tickets are sold there).

With the obligation the law now provides for railway undertakings that at least one reminder must be sent as well as substantively responding to timely and well founded objections, the number of claims forwarded to a collection agency should be reduced and additional costs should be avoided for the passenger. The possibility of reducing a claim, in particular in cases where a ticket is subsequently shown to have been obtained, was only regulated in the fare regulations on a voluntary basis prior to the Passenger Rights Act. As a supplement to the obligation to publish fares and terms of carriage, the railway undertakings and the integrated ticket organisations must now inform passengers generally and appropriately about their rights and obligations.

Punctuality

In 2012 a high degree of punctuality could largely be maintained in all passenger traffic at 96.5 per cent (2011: 96.6 per cent). This corresponds to an average delay of 1.8 minutes per train (2011: 1.5 minutes). In 29 per cent (2011: 34 per cent) of the cases, late arrivals in intercity traffic were caused by neighbouring railway systems on cross-border routes. On the Westbahn line, where WESTbahn and ÖBB-Personenverkehr AG compete with each other, WESTbahn had a better punctuality record.

Most delays in local traffic are due to the railway undertakings themselves, with infrastructure coming in second as probable cause of the delays. External

impacts (such as bad weather) and neighbouring railway systems constitute further causes of delays.

Price trend

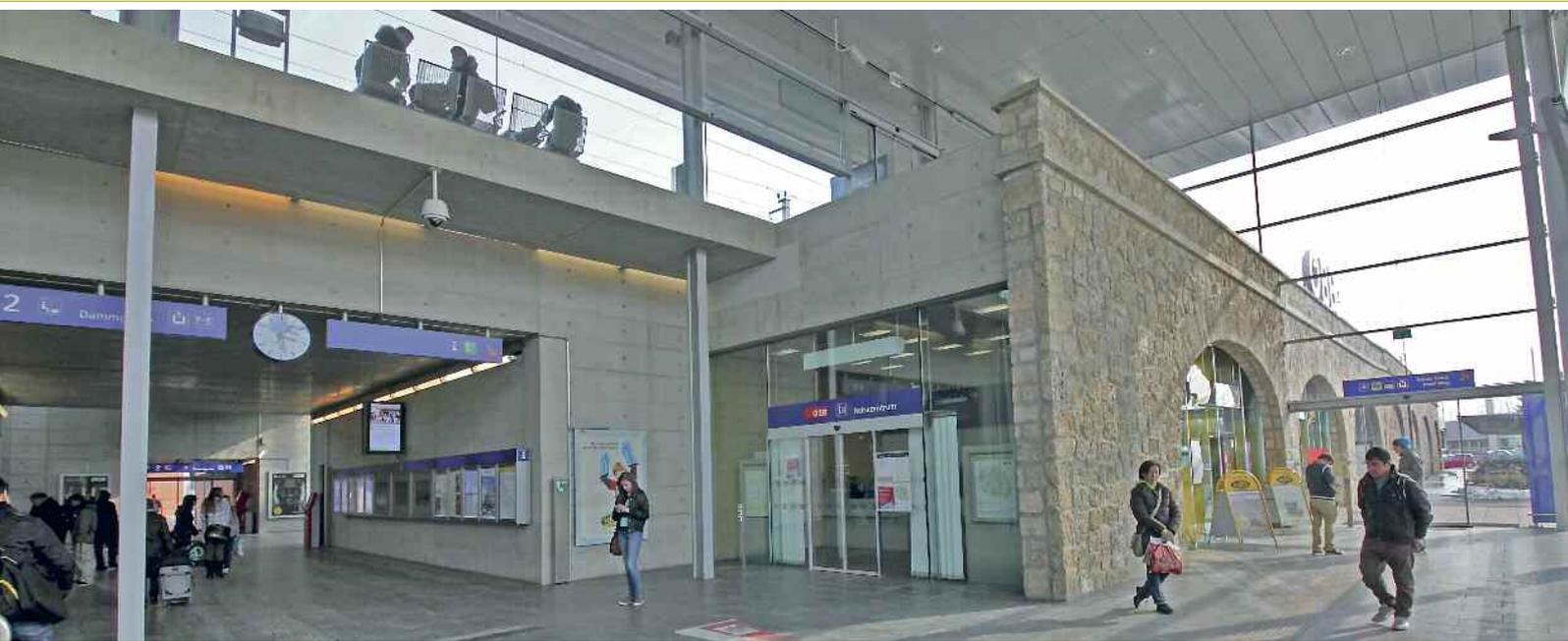
In the period investigated between 2002 and 2012, almost all of the traffic-related prices compared outstripped the trend of the official consumer price index (VPI). On almost all of ÖBB-Personenverkehr AG's routes studied, the ten-year comparison period evidenced relatively stark price increases. It is particularly on medium-length routes like Vienna to Salzburg that high price rises can be recorded. The prices fall, in principle, the longer the route is.

In 2012 ÖBB-Personenverkehr AG carried out the first fare increase for several years and WESTbahn raised fares for the first time since it began operating in December 2011. But in 2012 both railway undertakings increasingly offered promotional fares.

For group travel, the new ÖBB-Personenverkehr AG fare and conditions model yields clearly visible price increases in certain cases. For frequent travellers, the reduced prices for the annual passes provide cost savings on ÖBB-Personenverkehr AG and WESTbahn. Moreover, in this report we compare fares for children and young people between ÖBB-Personenverkehr AG and WESTbahn. On WESTbahn children travel at the same flat rate of one euro. On ÖBB-Personenverkehr AG children basically pay half of the standard price but children with the family VORTEILScard are allowed to travel free with one of their parents. Small children up to the age of six travel for free on both railway undertakings.

In the present report, price trends were analysed for the Styrian integrated ticket organisation (2011: for the integrated ticket organisation in Upper Austria). The ticket that the organisation identified as the most popular one, the hour pass (equivalent to a single fare ticket), the hour pass for three zones (compared with the one for one and two zones) experienced the greatest price increase between 2004 and 2012.

A comparison of the annual passes in several major European cities shows that the annual pass for Vienna is one of the cheapest. Within Austria the cheapest annual pass is in Bregenz and the most expensive one in Salzburg.



Schlichtungstätigkeit

- 986 Beschwerdefälle an die Schlichtungsstelle
 - Mehr als 95 Prozent der 775 Schlichtungsverfahren zufriedenstellend gelöst
 - Vier von zehn Beschwerden zu Strafzahlungen, Inkassoforderungen und Erstattungen
 - Rund 45.600 Euro Entschädigungen und Strafnachlässe erzielt
 - Verbesserungen beim Onlinebuchungssystem, z. B. für Tickets ohne Kernzone Wien und Autoreisezug-Tickets
-

Unabhängige Schlichtungsstelle

Mit Inkrafttreten der Eisenbahngesetznovelle 2006¹ (am 27. Juli 2006) übernahm die Schienen-Control die Funktion einer unabhängigen Schlichtungsstelle für Kunden von Eisenbahnunternehmen (im Güter- und Personenverkehr) gemäß § 78a Eisenbahngesetz (EisbG)². Die Schienen-Control ist seitdem neben ihrer behördlichen Aufgabe im Rahmen der Regulierung des Schienenverkehrs auch für die Behandlung von Fahrgastbeschwerden mittels Schlichtungsverfahren als außergerichtliche Einrichtung verantwortlich. Das Schlichtungsverfahren bei der Schienen-Control ist kostenlos.

Gerichtliche Durchsetzung von Ansprüchen

Eine gerichtliche Durchsetzung ist bei geringen Streitwerten oft mit unverhältnismäßigem Aufwand und finanziellem Risiko für den Beschwerdeführer verbunden. Die Höhe der Gerichtsgebühren, die für die vom Gericht erbrachten Leistungen zu zahlen sind, berechnet sich nach dem Streitwert. In einem zivilgerichtlichen Verfahren erster Instanz betragen die Pauschalgebühren³ 21 Euro bei einem Wert des Streitgegenstandes bis 150 Euro, 41 Euro bei einem Wert bis 300 Euro und 58 Euro bei einem Wert bis 700 Euro usw. Dazu kommen je nach Prozessausgang eventuell Gebühren für Rechtsanwälte, Sachverständige, Zeugen oder Dolmetscher.

Schienen-Control erfüllt Vorgaben der EU-Kommission als außergerichtliche Streitbeilegungsstelle

Das für den Verbraucherschutz zuständige Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMA SK) bestätigte die Schlichtungsstelle der Schienen-Control als Schlichtungseinrichtung, die den Empfehlungen der EU-Kommission⁴ entspricht. Die Schlichtungsstelle erfüllt damit die Grundsätze für außergerichtliche Streitbeilegungsstellen in puncto Unabhängigkeit, Transparenz, kontradiktorische Verfahrensweise (Anhörung aller Parteien), Effizienz, Rechtmäßigkeit, Handlungsfreiheit und Vertretungsmöglichkeit der Parteien.

Sie ist in Aufbau, Finanzierung, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung von den Betreibern der Infra-

struktur, den Entgelt erhebenden Stellen, den Zuweisungsstellen und den Eisenbahnunternehmen unabhängig.

2012 wurde die Schlichtungsstelle der Schienen-Control bei der Europäischen Union offiziell notifiziert und ist damit Teil der europaweiten außergerichtlichen Streitbeilegung.

Nationale Stelle zur Durchsetzung der Fahrgastrechte

In Österreich sind die Fahrgastrechte im Bundesgesetz zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007⁵ und ab 1. Juli 2013 im neuen Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (Fahrgastrechtegesetz)⁶ geregelt. Die Schlichtungsstelle wurde als eine der nationalen Stellen zur Durchsetzung der Fahrgastrechte gemäß Art. 30 benannt und mit zusätzlichen Aufgaben und Kompetenzen betraut.

Gesetzliche Stärkung der Regulierungsbehörde

Mit einer Eisenbahngesetznovelle⁷, welche am 26. Februar 2013 in Kraft trat, wurden die Kompetenzen der Schienen-Control als nationale Stelle zur Durchsetzung der Fahrgastrechte deutlich gestärkt.

Beschwerden

Die Befugnisse der Schlichtungsstelle und der Kreis der Anspruchsberechtigten wurden erweitert. Nun können sich nicht nur Fahrgäste von österreichischen Eisenbahnunternehmen an die Schlichtungsstelle wenden, sondern auch Fahrgäste österreichischer Verkehrsverbände, welche die Bahn benützen. Fahrgäste können sich ohne Einschränkung wegen

¹ Eisenbahngesetz 1957, BGBl. I Nr. 125/2006

² Eisenbahngesetz 1957, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 40/2013

³ § 32 Gerichtsgebührengesetz (GGG), zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 15/2013

⁴ Richtlinie 98/257/EG bzw. 2001/310/EG

⁵ Bundesgesetz zur VO (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, BGBl. I Nr. 25/2010, Außerkrafttreten am 30. Juni 2013

⁶ Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisBFBG), BGBl. I Nr. 40/2013

⁷ Eisenbahngesetz 1957, BGBl. I Nr. 40/2013

behaupteter Verstöße gegen Bestimmungen der EU-Fahrgastrechteverordnung oder des Fahrgastrechtesgesetzes und ganz allgemein wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbände bei der Schienen-Control GmbH beschweren. Die Schlichtungsstelle hat die Schienen-Control Kommission über ungelöste Beschwerden abschließend zu informieren (z. B. wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Entschädigungsbedingungen). Kam es bei Beschwerden über fehlende oder unzureichende Fahrpreischädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen zu keiner Einigung mit dem betroffenen Unternehmen, konnte die Schlichtungsstelle im Berichtsjahr keine weiteren Maßnahmen setzen. Durch die Eisenbahngesetznovelle kann die Schienen-Control Kommission den Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle jetzt für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen.

Vorlage und Prüfung der Beförderungsbedingungen

Die Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbände müssen der Schienen-Control seit der Eisenbahngesetznovelle die Beförderungsbedingungen bei der erstmaligen Veröffentlichung und bei Änderungen vorlegen. Bisher war die Schienen-Control nur sehr eingeschränkt befugt die Beförderungsbedingungen zu überprüfen, bei Rechtsverstößen betreffend die Fahrpreischädigung bei Einzeltickets (Artikel 17 der Fahrgastrechteverordnung) und betreffend die Jahreskartenentschädigung (§ 2 des Bundesgesetzes zur Verordnung). Sofern das Eisenbahnunternehmen die Bedingungen nicht änderte, konnten diese auch für unwirksam erklärt werden. In allen anderen Fragen konnte das Eisenbahnunternehmen nur auf Rechtsverstöße hingewiesen, jedoch nichts dagegen unternommen werden. Seit der Eisenbahngesetznovelle kann die Schienen-Control Kommission die Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und auch der Verkehrsverbände gesamt auf ihre Gesetzmäßigkeit untersuchen und bei Verstößen für unwirksam erklären. Die Prüfung umfasst sämtliche österreichische und europäische Rechtsvorschriften (etwa Konsumentenschutzgesetz, Fahrgastrechtesgesetz, EU-Fahrgastrechteverordnung). Die Schienen-Control hatte kaum rechtliche Möglich-

keiten, um Bescheide bzw. Anordnungen auch in der Praxis durchzusetzen. Seit der Eisenbahngesetznovelle ist die Schienen-Control Kommission ermächtigt, die Verwendung rechtswidriger Beförderungsbedingungen nicht nur zu untersagen, sondern dem Eisenbahnunternehmen auch konkret eine Änderung der Bedingungen aufzutragen, damit diese dem Gesetz entsprechen.

Die Straftatbestände wurden massiv ausgeweitet, sodass zukünftig bei wesentlich mehr Verstößen Strafen durch die Bezirksverwaltungsbehörden (z. B. in Wien durch das Magistrat) verhängt werden können. Gestraft werden kann, wenn die Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbände den Bescheiden der Schienen-Control Kommission zuwiderhandeln, wenn sie der Mitwirkungs- und Auskunftspflicht in Schlichtungsverfahren nicht nachkommen oder wenn sie schwerwiegend gegen die EU-Fahrgastrechteverordnung oder das nationale Fahrgastrechtesgesetz verstoßen. Zudem wurde die maximale Strafhöhe von bisher 2.180 Euro auf 10.000 Euro im Wiederholungsfall angehoben.

Fragen und Antworten zum Schlichtungsverfahren

Welche Aufgabe hat die Schlichtungsstelle der Schienen-Control?

Aufgabe der Schlichtungsstelle ist, Fahrgästen von österreichischen Eisenbahnunternehmen und Kunden nationaler Verkehrsverbände, welche die Eisenbahn benutzen, ohne Gerichtsweg zu ihrem Recht zu verhelfen. Wir sehen uns als unabhängiger Vermittler zwischen den Eisenbahnunternehmen bzw. Verkehrsverbänden und ihren Kunden.

Was ist ein Schlichtungsverfahren?

Schlichtung ist ein Konfliktlösungsverfahren, bei dem ein Streitfall ohne die Hilfe eines Gerichtes beigelegt wird. Die Schlichtungsstelle erarbeitet einen individuellen Lösungsvorschlag und vermittelt so zwischen dem Fahrgast und dem Unternehmen.

Wer kann sich an die Schlichtungsstelle wenden?

Die Schlichtungsstelle ist für alle Kunden von österreichischen Eisenbahnunternehmen und durch die

Eisenbahngesetznovelle seit 26. Februar 2013 auch für Kunden nationaler Verkehrsverbände, die mit der Bahn fahren, tätig (d. h., es muss beispielsweise der Kauf eines Tickets oder der Besitz einer Ermäßigungskarte vorliegen).

Muss ich für ein Schlichtungsverfahren etwas bezahlen?

Das Schlichtungsverfahren ist kostenlos. Jede Partei trägt aber die Kosten selbst, die für sie durch das Schlichtungsverfahren entstehen. Dazu zählen unter anderem die eigenen Porto- und Kopierkosten oder wenn Sie z. B. selbst einen Rechtsanwalt oder Gutachter beauftragen.

Wann kann ich mich an die Schlichtungsstelle wenden?

Bevor die Schlichtungsstelle für Sie aktiv werden kann, müssen Sie selbst versuchen, sich mit dem betroffenen Eisenbahnunternehmen bzw. Verkehrsverbund zu einigen. Wenn kein für Sie zufriedenstellendes Ergebnis erzielt wurde, übernehmen wir Ihren Fall gern. Die Schlichtungsstelle ersetzt nicht das Beschwerdemanagement des jeweiligen Eisenbahnunternehmens bzw. Verkehrsverbundes.

Für welche Beschwerden ist die Schlichtungsstelle NICHT zuständig?

Die Schlichtungsstelle bearbeitet keine Beschwerden

- über Vorfälle, die länger als drei Jahre zurückliegen
- über gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängige oder rechtskräftig entschiedene Forderungen
- die bereits einmal Gegenstand eines Streitschlichtungsverfahrens waren
- über Forderungen, die vom Bahnkunden bereits anerkannt wurden
- wenn das Ticket nicht bei einem österreichischen Eisenbahnunternehmen oder Verkehrsverbund gekauft wurde
- über Bauarbeiten, Lärmbelastungen, allgemeine (verkehrs-)politische Angelegenheiten usw.
- über Busse und Straßenbahnen (auch wenn sie zum jeweiligen Eisenbahnunternehmen gehören), außer es handelt sich um Busse im Schienenersatzverkehr.

Was braucht die Schlichtungsstelle von mir, damit sie aktiv werden kann?

Bitte stellen Sie uns alle Informationen und Unterlagen schriftlich zur Verfügung. Verwenden Sie dazu das Beschwerdeformular auf der Website www.schienencontrol.gv.at. Wenn Sie keine Möglichkeit haben, alle Dokumente elektronisch beizufügen, können Sie diese auch per Post oder Fax übermitteln. Folgendes benötigen wir von Ihnen:

1. Ihre persönlichen Daten, also Name, Adresse, Telefonnummer, Faxnummer, E-Mail-Adresse.
2. Eine vollständige schriftliche Darstellung des Sachverhalts. Bitte schildern Sie, was genau passiert ist.
3. Die schriftliche Beschwerde, die Sie bereits an das Eisenbahnunternehmen bzw. den Verkehrsverbund geschickt haben.
4. Die Antwort des Eisenbahnunternehmens bzw. Verkehrsverbundes samt kompletter Korrespondenz.
5. Ihre jetzige Forderung gegenüber dem Eisenbahnunternehmen bzw. Verkehrsverbund – was sollen wir für Sie erreichen?
6. Zustimmung nach § 8 Datenschutzgesetz 2000⁸. Damit erlauben Sie uns, alle zur Beurteilung des Falles nötigen Daten anzufordern.

Wie läuft ein Schlichtungsverfahren ab?

Sobald die Schlichtungsstelle die schriftliche Beschwerde erhalten hat, wird geprüft, ob der Fall in ihren Kompetenzbereich fällt und ein Schlichtungsverfahren eröffnet werden kann. Sollte kein Schlichtungsverfahren möglich sein, erhalten Sie weiterführende Informationen, z. B. an welche Stelle Sie sich wenden können.

Wird ein Schlichtungsverfahren eröffnet, fordert die Schlichtungsstelle das betroffene Eisenbahnunternehmen bzw. den betroffenen Verkehrsverbund zu einer schriftlichen Stellungnahme auf.

Sollte es zweckmäßig erscheinen, kann die Schlichtungsstelle einen oder alle Beteiligten zu einer mündlichen Verhandlung in den Geschäftsräumen der Regulierungsbehörde einladen. Sie können es aber auch ablehnen, an einer Verhandlung teilzunehmen, wenn Sie das nicht möchten.

Die genauen Verfahrensabläufe („Richtlinie“)

⁸ Bundesgesetz über den Schutz personenbezogener Daten (DSG 2000), zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 57/2013

sind unter www.schienencontrol.gv.at abrufbar und diesem Bericht im Anhang beige-schlossen.

Wie lange dauert das Schlichtungsverfahren?

In vielen Fällen kann bereits in kürzester Zeit, in der Regel binnen zwei bis drei Wochen, eine Lösung gefunden werden. Die Schlichtungsstelle strebt eine einvernehmliche Lösung innerhalb von zumindest sechs Wochen an.

Was muss ich für das Schlichtungsverfahren tun?

Damit Ihre Beschwerde bearbeitet werden kann, braucht die Schlichtungsstelle von Ihnen alle notwendigen Informationen in schriftlicher Form. Siehe auch: Was braucht die Schlichtungsstelle von mir, damit sie aktiv werden kann?

Im Laufe des Schlichtungsverfahrens sind sowohl Sie als auch das Eisenbahnunternehmen bzw. der Verkehrsverbund verpflichtet, am Schlichtungsverfahren mitzuwirken und der Schlichtungsstelle alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen.

Kann ich mich vertreten lassen?

Sie können sich in jedem Stadium des Verfahrens von einem Rechtsanwalt oder einer anderen Vertrauensperson auf eigene Kosten vertreten lassen.

Was ist das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens?

Die Schlichtungsstelle erarbeitet einen Lösungsvorschlag, der in den meisten Fällen zur positiven Beendigung des Streitfalls führt. Wenn keine Einigung zustande kommt, wird das Verfahren eingestellt.

Ist das Schlichtungsergebnis bindend?

Mit der Annahme des Lösungsvorschlags wird einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zugestimmt. Nimmt eine der Parteien den Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle nicht an, hat er keine bindende Wirkung. Sie können Ihre Ansprüche unabhängig davon vor den zuständigen Gerichten geltend machen. Der Schlichtungsvorschlag hat in so einem Fall nur Empfehlungscharakter.

Mit Inkrafttreten der Eisenbahngesetz-novelle am 26. Februar 2013 und des neuen Fahrgastrecht-gesetzes am 1. Juli 2013 kann die Schienen-Control Kommission bei Beschwerden von Fahrgästen, bei denen es um fehlende oder unzureichende Fahrpreis-entschädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen geht und keine Einigung mit dem Bahnunternehmen zustande kommt, den Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen.

Was passiert mit Inkasso- oder Zahlungsauf-forderungen des Eisenbahnunternehmens oder des Verkehrsverbundes an mich?

Wenn es in Zusammenhang mit Ihrer Beschwerde bereits Inkasso- oder Zahlungsaufforderungen des Eisenbahnunternehmens bzw. Verkehrsverbundes an Sie gibt, dann ersucht die Schlichtungsstelle das Unternehmen, dass bis zur endgültigen Klärung des Streitfalls keine weiteren Gebühren anfallen und das Inkassounternehmen über das Verfahren informiert wird. Sicherheitshalber raten wir Ihnen, das Inkasso-unternehmen auch selbst über das Schlichtungs-verfahren zu informieren.

Wie kann ich mich an die Schlichtungsstelle wenden?

Für Ihre Beschwerde verwenden Sie am besten das Beschwerdeformular auf unserer Website www.schienencontrol.gv.at.

Sie erhalten per Mail eine Bestätigung, dass Ihre Beschwerde bei uns eingelangt ist. Sollten Sie binnen zwei Wochen keine weitere Nachricht von uns erhalten, bitten wir Sie um nochmalige Kontaktaufnahme. Wenn Fristen einzuhalten sind, kontaktieren Sie uns bitte bei Bedarf schon früher.

Falls Sie keinen Internetzugang haben, können Sie uns Ihre Beschwerde auch per Post oder Fax senden.

Am Postweg: Schienen-Control GmbH,
z. H. Schlichtungsstelle,
Praterstraße 62–64, 1020 Wien
Per Fax: +43 1 5050707 180

Bei Fragen sind wir für Sie zu Bürozeiten unter der Telefonnummer +43 1 5050707 700 erreichbar.

JAHRESBILANZ DER SCHLICHTUNGSSTELLE

Die Schienen-Control behandelt entsprechend ihren gesetzlichen Kompetenzen einerseits Fälle, bei denen es um Rechtsansprüche insbesondere aus der EU-Fahrgastrechteverordnung¹ geht, und andererseits Fälle ohne einen derartigen Rechtsanspruch, bei denen die Schlichtungsstelle dem Fahrgast als Vermittler zur Seite steht (die letztgenannten Fälle überwiegen).

Nahezu alle Beschwerden bezüglich Verspätungsentschädigungen und ein Teil der Beschwerden bezüglich Fahrpreiserstattungen betreffen Rechte aus der EU-Fahrgastrechteverordnung. Viele Fahrgäste haben jedoch zu wenig Kenntnis über ihre Rechte und können sie dadurch nicht in Anspruch nehmen.

Die übrigen Beschwerden, meist ohne rechtlichen Anspruch, hängen insbesondere mit Fahrgeldnachforderungen, Fahrpreiserstattungen und Problemen mit Bahnmitarbeitern zusammen. Darunter fallen beispielsweise Verspätungen, die knapp unter den gesetzlich für eine Verspätungsentschädigung geforderten 60 Minuten liegen.

In der statistischen Darstellung wird nicht zwischen diesen beiden Arten von Beschwerden (mit und ohne Rechtsanspruch) unterschieden.

Maßstab für die Behandlung von Schlichtungsverfahren ist immer der durchschnittlich verständige, informierte und redliche Fahrgast. Dies ist Voraussetzung dafür, dass die Schlichtungsstelle ein Schlichtungsverfahren in Fällen ohne Rechtsanspruch einleiten kann. Werden diese oder auch andere Kriterien nicht erfüllt, kann von der Einleitung eines Schlichtungsverfahrens abgesehen werden (hierzu mehr unter „Beschwerdefälle ohne Schlichtungsverfahren“).

Als unabhängige Schlichtungsstelle sind wir stets darum bemüht, zwischen dem Fahrgast und dem Eisenbahnunternehmen zu vermitteln und eine für beide Seiten akzeptable Lösung herbeizuführen. Unser Ziel ist es, berechtigten Kundeninteressen zur Durchsetzung zu verhelfen und unnötige sowie langwierige, womöglich kostenintensive Rechtsstreitigkeiten vor Gericht zu vermeiden. Dies ist sowohl im Sinne des Fahrgastes als auch des betroffenen Bahnunternehmens.

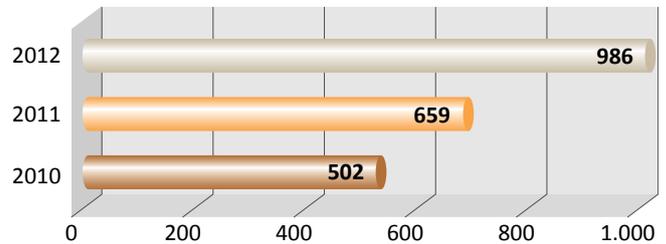
¹ Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315

Beschwerdeentwicklung

986 Beschwerdefälle

Abb. 1: Vergleich der Zahl der eingelangten Beschwerden 2010–2012 (in absoluten Zahlen).

Quelle: Schienen-Control



Die Zahl der Beschwerdefälle stieg bei der Schlichtungsstelle von 659 im Jahr 2011 auf 986 im Jahr 2012. Diese Steigerung um 327 Fälle bedeutet einen Zuwachs von rund 50 Prozent. Das sechste Jahr des Bestehens der Schlichtungsstelle war ein besonders arbeitsintensives. Die Bedeutung der Schienen-Control als Schlichtungsstelle konnte weiter ausgebaut werden, dazu trugen unter anderem die Informationspflichten der Bahnunternehmen bei. Auf vielen Bahnhöfen und im Internet wird auf die Schlichtungsstelle verwiesen.

Die Schienen-Control setzt selbst auch verstärkt Informationsmaßnahmen. Im Frühjahr 2012 wurde ein Folder über die Funktion der Schlichtungsstelle und mit Tipps rund ums Bahnfahren veröffentlicht. Der Folder liegt österreichweit bei Arbeiterkammern, beim Verein für Konsumenteninformation, in Personenkassen und Zügen verschiedener Bahnunternehmen sowie an weiteren Infostellen auf. Wichtige Themen der Schienen-Control werden außerdem insbesondere auf der Website und mittels Medienarbeit transportiert.

Die meisten Beschwerden wurden 2012 direkt bei der Schlichtungsstelle über das hierfür vorgesehene Beschwerdeformular eingebracht.

Seit Februar 2011 vereinfacht das auf der Website eingerichtete Beschwerdeformular für Beschwerdeführer die Kontaktaufnahme und beschleunigt die Fallbearbeitung. Mit Pflichtfeldern stellt die Schlichtungsstelle sicher, dass sie alle für die Bearbeitung einer Beschwerde notwendigen Daten der Bahnkunden erhält. Das Beschwerdeformular wird regelmäßig weiterentwickelt und verbessert. Seit Frühjahr 2013 ist es auch in Englisch verfügbar, um ausländischen

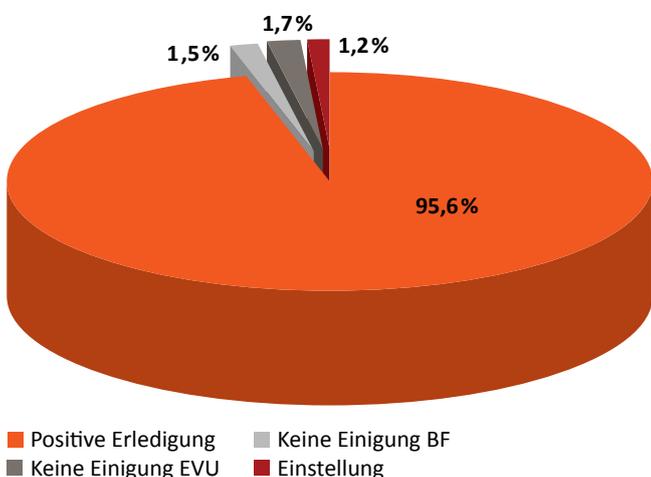
Reisenden und Fahrgästen ohne Deutschkenntnisse die Eingabe einer Beschwerde zu erleichtern. Eine Beschwerde muss gemäß der Richtlinie der Schienen-Control (siehe Anhang) schriftlich bei der Schlichtungsstelle eingebracht werden, prinzipiell sind alle Formen der Übermittlung zulässig (Beschwerdeformular, E-Mail, Fax, Post). Die Anzahl an telefonischen Beratungen stieg im Jahr 2012 an. Vor allem ältere Personen, Personen ohne Computer und Personen mit dringenden Fragen wünschen eine persönliche Beratung. Auch wenn Zahlungsfristen zu wahren sind, nehmen die Betroffenen diese Kontaktmöglichkeit gerne in Anspruch.

Beendete Schlichtungsverfahren 2012

775 Schlichtungsverfahren

Für das Berichtsjahr 2012 wird erstmals in Beschwerdefällen und Schlichtungsverfahren unterschieden. Beschwerdefälle sind alle bei der Schlichtungsstelle eingegangenen Beschwerden. Als Schlichtungsverfahren werden nur jene Fälle gezählt, in denen tatsächlich ein Verfahren zur Schlichtung zwischen Fahrgast und Bahnunternehmen eröffnet wurde. Von den insgesamt 986 an die Schlichtungsstelle herangetragenen Beschwerdefällen leiteten wir in 775 Fällen ein Schlichtungsverfahren ein. Davon konnten 741 Fälle einvernehmlich gelöst werden, d. h., wir konnten für Fahrgäste in mehr als 95 Prozent der Fälle ein zufriedenstellendes Ergebnis erzielen

Abb. 2: Beendete Schlichtungsverfahren 2012 nach Art der Erledigung (in Prozent). Quelle: Schienen-Control



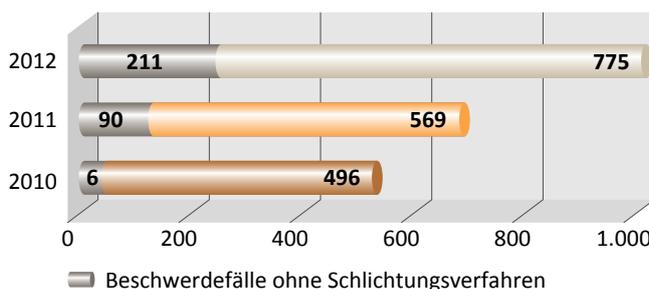
(2011: 81 Prozent, allerdings noch ohne Differenzierung zwischen Beschwerdefällen und förmlichen Schlichtungsverfahren). Oft genügte es Beschwerdeführern, vom Eisenbahnunternehmen die gewünschte Information oder eine rasche Stellungnahme zu erhalten. Bei Fahrgeldnachforderungen oder Erstattungen stand der Wunsch nach finanziellen Ergebnissen wie Reduktion oder Erlass im Vordergrund. 469-mal, also in sechs von zehn Fällen, erreichten wir eine Entschädigung (teils in bar und teils in Gutscheinen) oder einen Strafnachlass bzw. -erlass auf die Forderung gegenüber dem Beschwerdeführer.

211 Beschwerdefälle ohne Schlichtungsverfahren

Die Schlichtungsstelle musste 2012 einige Fälle ablehnen. Der häufigste Grund einer Ablehnung war, dass Beschwerdeführer sich nicht – wie gesetzlich vorgeschrieben – zur Problemlösung zuerst an das Bahnunternehmen gewandt hatten. Die Bahnunternehmen verfügen über eigene Beschwerdeabteilungen, die Schlichtungsstelle kann das eigentliche Beschwerdemanagement nicht ersetzen, sondern in Streitfällen erst anschließend zur Vermittlung eingeschaltet werden.

Des Weiteren wird kein Verfahren eröffnet, wenn bereits bei Eingang der Beschwerde ersichtlich ist, dass diese nicht in den Kompetenzbereich der Schlichtungsstelle fällt. Beschwerden sind gemäß § 2 der Richtlinie der Schienen-Control nicht zulässig, falls sie beispielsweise bereits rechtsanhängig sind oder kein nachweisbarer Beförderungsvertrag vorhanden ist. Bei allgemeinen Beschwerden zu Bauarbeiten, Ruhestörungen gegenüber Anrainern,

Abb. 3: Beschwerdefälle ohne Schlichtungsverfahren im Vergleich zu Beschwerdefällen mit Schlichtungsverfahren 2010–2012 (in absoluten Zahlen). Quelle: Schienen-Control



Parkplatzproblemen etc. kann die Schlichtungsstelle ebenfalls nicht behilflich sein.

Auch Beschwerden gegenüber Busunternehmen oder städtischen Verkehrsunternehmen (z. B. bei Strafzahlungen oder Verspätungen der Wiener Linien) können nicht behandelt werden.

Von den 211 Beschwerdefällen ohne Schlichtungsverfahren leitete die Schlichtungsstelle 67 Fälle, die eine rasche Behandlung erforderten, zur direkten Bearbeitung an das betroffene Bahnunternehmen oder den Bahnhofsbetreiber weiter. Bei den restlichen Fällen informierte die Schlichtungsstelle die Beschwerdeführer, warum kein Schlichtungsverfahren möglich ist, und teilte die richtigen Ansprechpartner mit.

25 Schlichtungsverfahren ohne Einigung

Der Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle wird manchmal von einem der Beteiligten nicht akzeptiert, 2012 mussten 25 der 775 Schlichtungsverfahren ohne Einigung geschlossen werden. Bei zwölf Fällen lehnte der Beschwerdeführer das Schlichtungsangebot ab, bei den restlichen 13 war das Bahnunternehmen nicht mit dem Vorschlag einverstanden und unterbreitete auch keinen adäquaten Gegenvorschlag.

Neun eingestellte Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2012 waren neun Schlichtungsverfahren einzustellen. Verfahren werden eingestellt, wenn sich während der Durchführung herausstellt, dass ein Verfahren nicht in die Kompetenz der Schlichtungsstelle fällt, gewisse Voraussetzungen nicht erfüllt werden oder wenn der Beschwerdeführer nicht entsprechend mitwirkt.

Die wichtigsten Beschwerdegründe

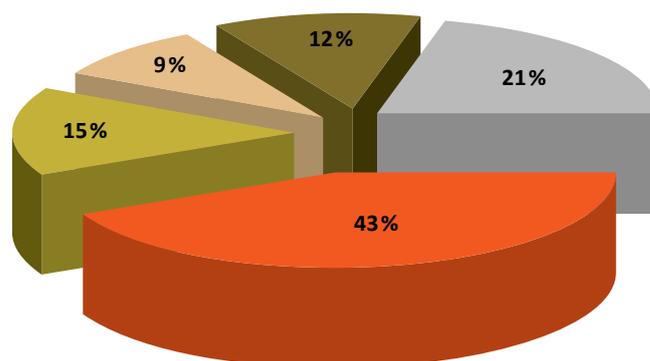
Fahrgeldnachforderungen, Inkassogebühren und Fahrpreiserstattungen auf Platz 1

Auch im Jahr 2012 ist die Gruppe Fahrgeldnachforderungen, Strafen, Inkassoforderungen und Erstattungen auf dem ersten Platz. Mehr als ein Viertel aller Beschwerden, die bei der Schlichtungsstelle eingebracht wurden, betrafen von Bahnunternehmen verfügte Strafen, die sogenannten Fahrgeldnachforderungen. Diese werden meist wegen eines

fehlenden oder falschen Tickets ausgestellt. Des Weiteren erhalten Fahrgäste Strafen, falls sie Züge verunreinigen oder trotz Verbots rauchen. Zahlungsforderungen nehmen Fahrgäste häufig nicht ernst und Schüler bzw. Kinder übergeben sie nicht den Erziehungsberechtigten. In vielen Fällen erwarten die Betroffenen auch eine Mahnung des Bahnunternehmens. Zusätzlich zum Erlagschein oder Ausdruck des Zugbegleiters muss allerdings derzeit gesetzlich nicht gemahnt werden (dies ändert sich durch das Fahrgastrechtegesetz ab Juli 2013). Bis vor wenigen Monaten übergab die ÖBB-Personenverkehr AG Zahlungsforderungen nach Ablauf der Einzahlungsfrist direkt einem Inkassounternehmen. Ab diesem Zeitpunkt entstanden für Bahnkunden zusätzliche Kosten. Manchmal wurde der Einspruch eines betroffenen Fahrgastes vor der Einschaltung des Inkassounternehmens vom Bahnunternehmen gar nicht beantwortet. Mittlerweile versendet das Inkassounternehmen im Auftrag des Bahnunternehmens eine Mahnung, bevor weitere Schritte gesetzt werden. Seit Dezember 2010 sind alle Strecken der ÖBB-Personenverkehr AG im Nah- sowie Regionalverkehr sogenannte Selbstbedienungsstrecken. Das Ticket muss hier in der Regel vor dem Zustieg in den Zug gekauft werden. Es kommt noch vermehrt zu Problemfällen, insbesondere Touristen und Gelegen-

Abb. 4: Die wichtigsten Beschwerdegründe 2012 (in Prozent).

Quelle: Schienen-Control



- Fahrgeldnachforderung, Strafe, Inkassoforderung und Fahrpreiserstattung
- Information und Kundenkontakt
- Tarife und Produkte
- Verspätungsentschädigung, Fahrplan und Verspätungen
- Weitere Beschwerden:
 - 6% Zug/Während der Fahrt
 - 4% Personal
 - 3% Ticketautomat
 - 2% Bahnhof und Infrastruktur
 - 1% Schäden und Delikte
 - 5% Sonstiges

heitsfahrer kennen diese Regelung und die Konsequenz der Strafe bei fehlendem Ticket meist nicht. Vielen Reisenden ist ebenso nicht bewusst, dass sie bei einem defekten Ticketautomaten der ÖBB-Personenverkehr AG den Zug nur ohne Ticket besteigen dürfen, wenn es am Bahnhof keine (geöffnete) Personenkasse gibt. Bei Ausfall der Kartenzahlung (Bargeldzahlung ist aber möglich) oder bei Nichtannahme von zu hohen Banknoten (Wechselgeld ist maximal 9,90 Euro) gilt der Ticketautomat nicht als defekt. Große Eile und eine überlastete Personenkasse oder eine Menschenschlange vor dem Ticketautomaten sind kein Rechtfertigungsgrund für das Einsteigen ohne Ticket.

Information und Kundenkontakt auf Platz 2

Wie bereits im Jahr zuvor liegt die Kategorie Information und Kundenkontakt auch 2012 auf Platz 2. Diese Kategorie beinhaltet vor allem Beschwerden, bei denen die Kommunikation vonseiten des Bahnunternehmens mangelhaft war, es zu Fehlauskünften durch Bahnmitarbeiter kam oder das Unternehmen längere Zeit keine oder keine zufriedenstellende Antwort gab. Besonders Fehlinformationen oder widersprüchliche Auskünfte verschiedener Ansprechpartner können weitreichende Konsequenzen für Fahrgäste haben und sogar zu einer Fahrgeldnachforderung führen. Gerade bei Problemen mit Fahrgeldnachforderungen wird häufig kritisiert, dass die dafür zuständige Stelle der ÖBB-Personenverkehr AG bei Einsprüchen nicht telefonisch kontaktiert werden kann, sondern nur per Post oder E-Mail.

Die Antwortzeit der ÖBB-Personenverkehr AG hat sich bei Fahrgeldnachforderungen im Berichtsjahr deutlich reduziert. Das Unternehmen bemüht sich, innerhalb der zweiwöchigen Zahlungsfrist zu antworten.

Bei der Buchung von Onlinetickets bestehen weiterhin Probleme, da für viele Nutzer nicht ersichtlich ist, dass diese Tickets bei der ÖBB-Personenverkehr AG nach der Zustellung weitgehend von der Erstattung und Stornierung ausgeschlossen sind. Aber auch beim Kauf am Schalter kann eine falsche Information oder der Verkauf eines falschen Tickets Probleme hervorrufen. Viele Reisende überprüfen das Ticket nach Erwerb nicht, eine spätere Reklamation ist oftmals schwierig und z. B. auch mit Gebühren verbunden.

Verspätungsentschädigung, Fahrplan und Verspätung auf Platz 3

War im Jahr 2011 noch der Beschwerdegrund Personal auf Platz 3, so wird diese Kategorie im Jahr 2012 von Beschwerden betreffend Verspätungsentschädigungen und Problemen im Zusammenhang mit dem Fahrplan abgelöst. Viele Beschwerden beziehen sich auf die nicht fristgerechte Auszahlung des Entschädigungsbetrages, diese müsste gesetzlich innerhalb eines Monats erfolgen. Andere Fälle betrafen die (zum Teil unberechtigte) Ablehnung von Entschädigungsanträgen.

Die Schlichtungsstelle erreichten auch Beschwerden zur Verbund-Jahreskartenentschädigung. Seit Anfang 2010 haben Besitzer von Verbund-Jahreskarten Anspruch auf Entschädigung, wenn der festgelegte und garantierte Pünktlichkeitsgrad nicht eingehalten wird. Viele Jahreskartenbesitzer sind bislang kaum über ihre diesbezüglichen Rechte informiert, zeigen allerdings steigendes Interesse. Probleme gibt es etwa, wenn Schreiben der Bahnunternehmen mit Informationen über den Anspruch nicht bei den Antragstellern eintreffen und diese dadurch die notwendige Zustimmung zur künftigen automatischen Entschädigung nicht geben können. Schnittstellenprobleme zwischen den Bahnunternehmen und den Verkehrsverbänden erschweren ebenfalls die Abwicklung der Entschädigungen. Letztere vertreiben die Jahreskarten und leiten Daten der Jahreskarteninhaber erst nach deren Einverständnis an die Bahnunternehmen weiter.

Mit Fahrplanwechsel 2012/2013 erhielt die Schlichtungsstelle wieder zahlreiche Beschwerden zum neuen Fahrplan. Reisende waren mit Fahrplanänderungen unzufrieden und es kam unmittelbar nach Fahrplanwechsel zu häufigeren Verspätungen und Zugausfällen.

Tarife und Produkte auf Platz 4

In dieser Beschwerdekategorie geht es hauptsächlich um die Tarifbestimmungen sowie um Sonderprodukte der Bahnunternehmen. Im Jahr 2012 kam es bei der ÖBB-Personenverkehr AG zu umfangreichen Schwierigkeiten in Verbindung mit dem Kundenkartenmanagement. Davon betroffen waren vor allem Besitzer von VORTEILScards, ÖSTERREICHcards sowie BUSINESScards. Neu- oder (gemäß Ablaufdatum)

nachbestellte Karten wurden häufig nicht oder zu spät produziert, Namen wurden mehrfach falsch aufgedruckt, Kartengebühren wurden nicht oder doppelt abgebucht etc.

Dies führte zur Unzufriedenheit der Kunden, vor allem weil das Bahnunternehmen erst relativ spät oder unzureichend über die Probleme sowie deren Behebung informierte. Des Öfteren mussten doppelt eingezogene Beträge rücküberwiesen werden, was jedoch längere Zeit in Anspruch nahm. Erhielt ein Kunde seine Karte nicht, so musste er sich einstweilen unter Nachweis der Bezahlung am Bahnhof eine vorläufige Ersatzkarte ausstellen lassen.

Beschwerden betreffend die Tarifbestimmungen umfassen viele Themengebiete, die Bestimmungen sind sehr umfangreich und für Bahnkunden schwer verständlich. Die Bahnunternehmen, insbesondere die hauptbetroffene ÖBB-Personenverkehr AG, waren bei den Tarifbestimmungen nicht immer zu den aus Sicht der Schlichtungsstelle notwendigen Vereinfachungen bereit.

Weitere Beschwerdethemen

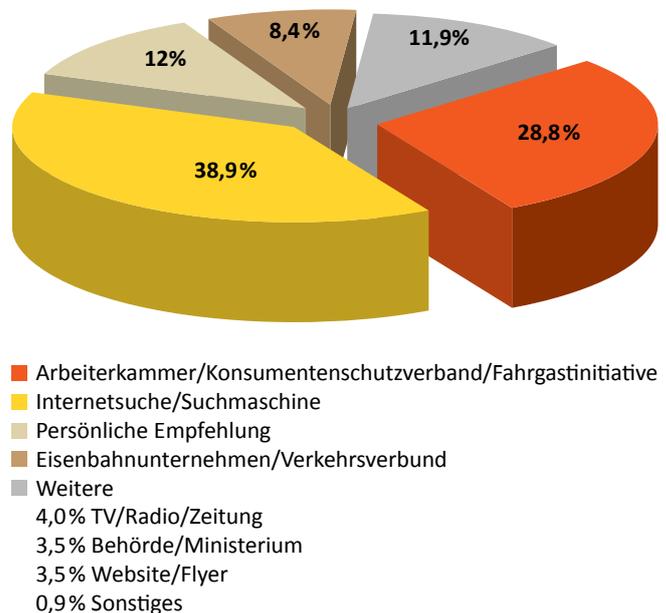
Andere Beschwerdethemen bezogen sich auf Probleme mit der Infrastruktur in den Zügen oder in den Bahnhöfen für Menschen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität. Die Schlichtungsstelle erhielt ebenso Beschwerden zu Schäden, Delikten und Ticketautomaten. Auch Qualitätsmängel während der Fahrt zählen mit mehr als fünf Prozent aller Beschwerden zu dieser Kategorie. Beschwerden über Bahnmitarbeiter machten 2012 nur noch 4,5 Prozent aus (2011: 17 Prozent).

Wie Reisende auf die Schlichtungsstelle aufmerksam wurden

Abbildung 5 zeigt wie Fahrgäste auf die Schlichtungsstelle aufmerksam wurden. Der größte Teil (rund 39 Prozent) fand den Kontakt über eine Internetsuche, viele (rund 29 Prozent) erhielten Informationen von den Arbeiterkammern, Konsumentenschutzverbänden und Fahrgastinitiativen. Die Abfrage wurde erst Mitte 2012 gestartet und gibt daher noch kein vollständiges Bild wieder. Eine umfassendere Auswertung ist erst ab dem Bericht für das Jahr 2013 möglich.

Abb. 5: Wie Reisende auf die Schlichtungsstelle aufmerksam wurden (in Prozent).

Quelle: Schienen-Control



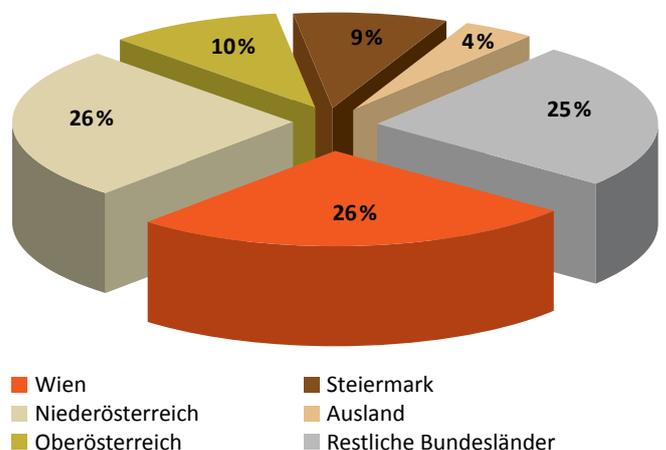
Die Schienen-Control setzte 2012 ihre Maßnahmen zur Steigerung des Bekanntheitsgrades mit der Verbreitung eines Folders, der stetigen Verbesserung der Website und Medienarbeit fort.

Herkunft der Beschwerdeführer

Rund ein Viertel der Beschwerdeführer stammt jeweils aus der Bundeshauptstadt Wien sowie aus Niederösterreich, gefolgt von Oberösterreich mit zehn und der Steiermark mit neun Prozent.

Abb. 6: Herkunft der Beschwerdeführer 2012 aufgrund ihres Wohnsitzes (in Prozent).

Quelle: Schienen-Control



Die Beschwerden aus den übrigen Bundesländern sind in Summe ein Viertel. Vier Prozent der Beschwerdeführer kommen aus dem Ausland, nach wie vor am häufigsten aus Deutschland. Durch das seit Anfang 2011 hauptsächlich für die Kontaktaufnahme mit der Schlichtungsstelle genutzte Onlinebeschwerdeformular gab es im Berichtsjahr nur noch wenige Beschwerden, bei denen keine detaillierten Kontaktdaten der Beschwerdeführer vorhanden waren.

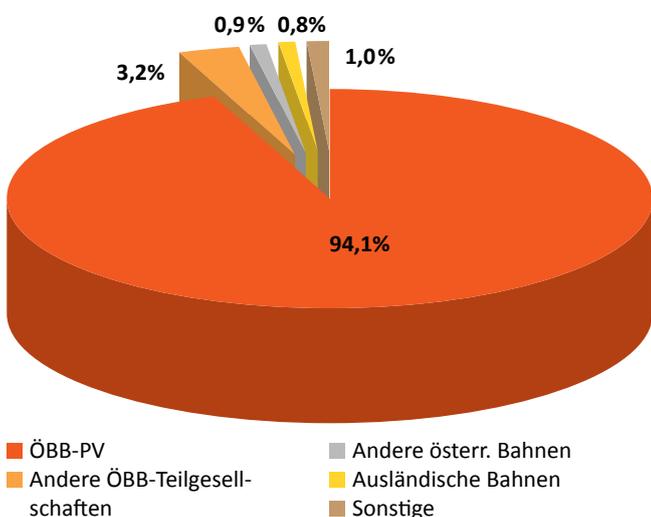
Verteilung der Beschwerden auf die Eisenbahnunternehmen

Mehr als 97 Prozent aller Beschwerden über die ÖBB

Auch im Jahr 2012 beziehen sich die meisten Beschwerden, welche an die Schlichtungsstelle der Schienen-Control herangetragen werden, auf den ÖBB-Konzern. Innerhalb des Konzerns entfallen etwas mehr als 94 Prozent auf die ÖBB-Personenverkehr AG sowie drei Prozent auf weitere Teilgesellschaften des ÖBB-Konzerns (hauptsächlich ÖBB-Postbus GmbH und ÖBB-Infrastruktur AG).

Fahrgäste brachten im Berichtsjahr drei Beschwerden zur WESTbahn Management GmbH (WESTbahn) und zur Niederösterreichischen Verkehrsorganisationsgesellschaft m. b. H. (NÖVOG), zwei Beschwerden zur Raaberbahn (GySEV) sowie eine Beschwerde zur Wiener Lokalbahnen AG ein. Jeweils drei Fahrgäste

Abb. 7: Verteilung der Beschwerden auf die Eisenbahnunternehmen 2012 (in Prozent).
Quelle: Schienen-Control



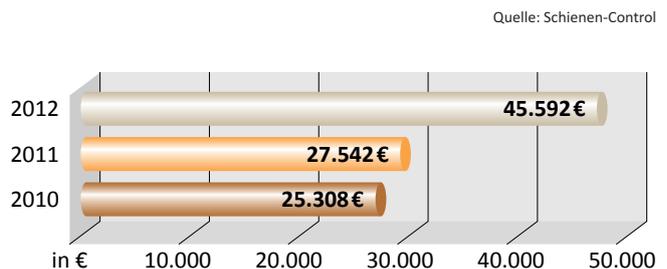
beschwerten sich 2012 über den Verkehrsverbund Steiermark (Verbund Linie) und die Wiener Linien. In einigen Beschwerden über die Bahnunternehmen waren auch der Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) oder die Wiener Linien zumindest betroffen. Je eine Beschwerde gab es zum Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie, zu den Holding Graz Linien, zu den Linz AG Linien und zum Unternehmen Landbus Unterland.

Bei den ausländischen Beschwerden bezogen sich sieben Beschwerden auf die Deutsche Bahn AG (DB) und eine Beschwerde auf das spanische Bahnunternehmen Renfe-Operadora (RENFE).

Beschwerden zu grenzüberschreitenden Fahrten, bei denen der Fahrgast das Ticket bei der ÖBB-Personenverkehr AG gekauft hat, wurden dieser zugeordnet.

Entschädigungen und Strafnachlässe

Abb. 8: Vergleich der durch die Schlichtungsstelle erreichten Strafnachlässe und Entschädigungen 2010–2012 (in Euro).
Quelle: Schienen-Control



65 Prozent Steigerung an monetären Entschädigungen und Strafnachlässen

Schlichtungsverfahren eignen sich besonders bei Klein- und Kleinststreitwerten sowie bei Beschwerden ohne finanziellen Hintergrund zur Konfliktbeilegung. Die Verfahren werden mit einem geringen Grad an Formalisierung und für den Beschwerdeführer kostenlos bearbeitet. Das Schlichtungsverfahren zielt darauf ab, dass Fahrgäste Konflikte nicht vor Gericht ausfechten müssen, was zeit- und kostenintensiv wäre.

An monetären Entschädigungen bzw. Strafnachlässen konnte die Schlichtungsstelle im Jahr 2012 für Kunden von österreichischen Eisenbahnunternehmen 45.592 Euro in 469 Fällen erzielen. Im Vergleich zu 2011 (27.542 Euro in 321 Fällen) betrug die Steigerung 65 Prozent. Dazu kommen sonstige

Einigungen wie der Versand von Gutscheineften, Upgrades, Ratenzahlungen etc., die aufgrund der schweren Messbarkeit (z. B. Gutschein für eine Freifahrt) nicht statistisch erfasst werden. Besonders bei Beschwerden, bei denen es um Fahrgeldnachforderungen und sonstige Strafzahlungen geht, kann oft eine entgegenkommende Lösung mit dem Bahnunternehmen gefunden werden. Nachsicht gibt es vor allem bei Kindern und Jugendlichen, wenn es sich um die erste Strafzahlung eines Fahrgastes handelt oder bei Stammkunden. Auch bei älteren Personen und Personen aus dem Ausland ist häufig eine großzügigere Lösung möglich.

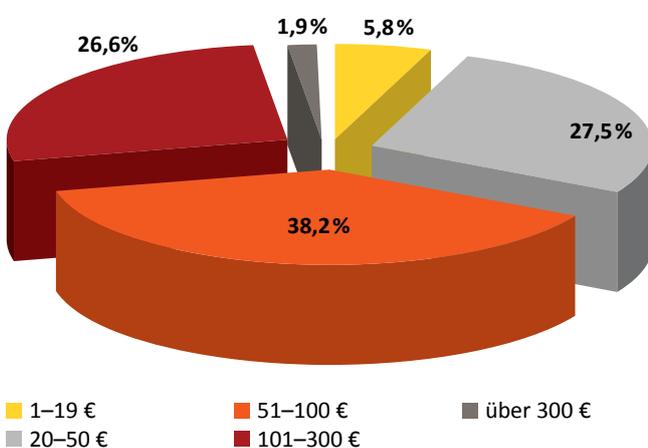
Im Fall von Inkassogebühren ist eine verständnisvollere Haltung meistens dann zu erwarten, wenn die Gebühren dadurch entstehen, dass ein Kundeneinspruch vor der automatischen Weiterleitung an das Inkassounternehmen noch nicht bearbeitet wurde oder die Inkassogebühren sehr hoch und dadurch unverhältnismäßig sind.

Höhe der Entschädigungen

Anhand der Abbildung 9 ist die prozentuelle Verteilung der Höhe der Entschädigungen ersichtlich. Den größten Anteil (179 Fälle, rund 38 Prozent) macht die Kategorie 51 bis 100 Euro aus. Dies liegt vor allem daran, dass die Fahrgeldnachforderung der ÖBB-Personenverkehr AG bei Bezahlung mittels Erlagschein 95 Euro beträgt.

Abb. 9: Verteilung der Schlichtungsverfahren nach der Höhe der erreichten Entschädigungen und Strafnachlässe 2012 (in Prozent).

Quelle: Schienen-Control



Die zweitgrößte Gruppe (129 Fälle, rund 28 Prozent) ist die Kategorie 20 bis 50 Euro, hier handelt es sich meist um Gutscheinangebote für diverse Probleme, z. B. Ausfall der Heizung. Knapp dahinter (125 Fälle, rund 27 Prozent) kommt die Kategorie 101 bis 300 Euro, hierunter fallen viele Fälle mit anteiligen Inkassogebühren.

Über 300 Euro betrafen im Jahr 2012 insgesamt neun Fälle, bei einem Fall ging es nahezu um 2.000 Euro. Die Schlichtungsstelle unterstützte dabei Bahnkunden bei der vorzeitigen Stornierung einer ÖSTERREICH-card Familie für mehrere Familienmitglieder.

SCHWERPUNKTE DER SCHLICHTUNGSTÄTIGKEIT

Die Schlichtungsstelle der Schienen-Control greift neben der Bearbeitung der Einzelbeschwerden häufig Schwerpunktthemen auf, um sich für Verbesserungen für die Fahrgäste einzusetzen. Bahnunternehmen haben dadurch die Möglichkeit, Problembereiche zu beseitigen und die Zufriedenheit der Kunden zu erhöhen. In Kooperation mit den Bahnunternehmen thematisierte die Schienen-Control 2012 vor allem das komplexe Tarifsystem, die unzureichende Information der Fahrgäste durch die Bahnunternehmen sowie den Themenkomplex Gebühren, Strafen und Kontrollen. Die Behandlung von Grundsatzfragen erfordert intensive und längere Diskussions- sowie Bearbeitungsphasen, insbesondere mit dem hauptsächlich betroffenen Bahnunternehmen ÖBB-Personenverkehr AG.

Tarifsystem

Probleme durch komplexes Tarifsystem

Das Tarifsystem bei den Bahnunternehmen und Verkehrsverbänden ist trotz kleinerer Reformen immer noch zu wenig kundenfreundlich. Die Tarifbedingungen der elf (vernetzten) Personenverkehrsunternehmen (inklusive DB Regio AG) und in Ergänzung dazu der acht Verkehrsverbände sind für den durchschnittlichen Fahrgast nicht verständlich genug und nicht ausreichend transparent. Dies führt dazu, dass der Kauf des richtigen und günstigsten Tickets, nicht nur für Gelegenheitsfahrer, schwierig ist. Allein bei der ÖBB-Personenverkehr AG gibt es nach wie vor 56 nationale und internationale Tarifbestimmungen sowie allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB), zusammen mit den übrigen Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbänden sind es 85.

Tarifbestimmungen der Bahnunternehmen

Mit Stand April 2013 wenden folgende Bahnunternehmen den Österreichischen Eisenbahn-Personen- und Reisegepäcktarif (ÖPT) an: die Österreichischen Bundesbahnen, die Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH, die Montafonerbahn AG, die Raaberbahn, die Salzburger Lokalbahn, die Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m. b. H., die Steiermärkischen Landesbahnen, die Zillertaler Verkehrsbetriebe AG und die Pinzgauer Lokalbahn (Betreiber Salzburger Lokalbahn). Die Wiener Lokalbahnen AG ist im

Geltungsbereich des ÖPT nicht angeführt, verweist in ihren eigenen Tarifbestimmungen jedoch auf die Geltung des ÖPT. Neben den bisher wichtigsten Tarifen ÖPT und Personentarif PT ÖBB der ÖBB-Personenverkehr AG verwenden sämtliche Bahnunternehmen ihre eigenen ergänzenden Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen. Bei der WESTbahn Management GmbH und dem City Airport Train gelten nur die eigenen Tarifbestimmungen (ohne ÖPT).

Das Tarifsystem ist komplex und enthält viele verschiedene Tarife sowie Beförderungsbedingungen. Es beinhaltet zahlreiche nationale und internationale Tarife, Normal- und Sondertarife, EURegio-Tarife, internationale Passangebote, Tarife der Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbände, Schlafwagentarife, Tarife für den Autotransport, Tarife für Online- und Mobiletickets, AGB usw.

Die Beförderungsbedingungen regeln insbesondere die Ausgabe oder Geltungsdauer von Fahrausweisen, den Umtausch, die Übertragbarkeit oder Erstattung von Fahrausweisen und Sitzplatzreservierungen, Bestimmungen zu Einzel- und Zeitkarten, Kleingruppen- und Gruppentarife, Bestimmungen über die Fahrtunterbrechung und Umwegfahrten, die Mitnahme von Kindern, Hunden und Fahrrädern sowie Bestimmungen über die Mitnahme von Gepäck.

Neues Vertriebssystem

Die ÖBB-Personenverkehr AG setzt seit Herbst 2012 ein neues Vertriebssystem ein, mit welchem den Kunden beispielsweise automatisch das günstigste Ticket angeboten werden soll. Dies stellt einen ersten wichtigen Schritt dar, um das komplizierte Tarifsystem etwas zu entschärfen.

Rechtliche Bestimmungen

§ 12 Abs. 5 des neuen Fahrgastrechtesgesetzes verlangt, dass die Tarife klar, verständlich und transparent zu fassen sind. Gemäß § 6 Abs. 3 Konsumentenschutzgesetz sind in AGB oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmungen unwirksam, wenn sie unklar oder unverständlich abgefasst sind. Gemäß § 23 Eisenbahngesetz (EisbG) haben die Bahnunternehmen für die Beförderung von Personen, Reisegepäck und Gütern ein durchgehendes Ticket und einen durchgehenden Tarif im Vereinbarungsweg einzurichten.

Die Vorgaben des Gesetzgebers sind in der Praxis noch nicht ausreichend umgesetzt.

Ein Beschwerdeführer fuhr mit dem Zug auf einer sogenannten Selbstbedienungsstrecke, bei welcher das Ticket bereits vor Zustieg erworben werden muss. Da der Ticketautomat die Bankomatkarte sowie den 20-Euro-Geldschein nicht akzeptierte und der Beschwerdeführer über keine Kreditkarte verfügte, stieg er aufgrund großer Eile ohne Ticket ein. Als er beim Zugbegleiter ein Ticket kaufen wollte, stellte ihm dieser jedoch eine Strafe aus. Der Beschwerdeführer war unter 18 Jahre alt und ohne eigenständiges Einkommen. Der Zugbegleiter hätte ihm eine Minderung der Strafe aufgrund des Alters und die sofortige Bezahlung im Zug anbieten müssen (für die nachträgliche Bezahlung per Erlagschein wird ein höherer Betrag verlangt). Nach einem Einspruch des Fahrgastes wurde die Forderung zwar altersgemäß reduziert, fiel aber in Summe höher aus, als wenn er die Strafe im Zug gezahlt hätte. Ein Fahrgast hat grundsätzlich die Pflicht, sich über die Tarifbestimmungen zu informieren. Erschwert wird dies allerdings dadurch, dass sogar Regelungen zu ähnlichen Themen, wie z. B. Strafzahlungen und Strafhöhe nach Altersstufen, in einer Tarifbestimmung an unterschiedlichen Stellen oder überhaupt in unterschiedlichen Tarifbestimmungen stehen. Sonderregelungen erschweren den Bahnmitarbeitern sichtlich auch die korrekte Umsetzung der Bestimmungen. Mithilfe der Schlichtungsstelle kam der Beschwerdeführer zu seinem tariflichen Anspruch.

Information über die Tarifbestimmungen

Unzureichende Information

Jeder Fahrgast unterwirft sich mit dem Kauf eines Tickets automatisch den Tarifbestimmungen des benützten Eisenbahnverkehrsunternehmens, bei Verbundtickets zusätzlich den Tarifbestimmungen des jeweiligen Verkehrsverbundes. Die Bestimmungen können auf den Websites der Verkehrsunternehmen nachgelesen werden, sie sind aber teilweise schwer zu finden und nicht immer aktuell.

Einen entsprechenden Hinweis auf die Tarifbestimmungen gibt es nur auf der Rückseite eines (bereits gekauften) Tickets.

Im Gegensatz zum Onlinekauf ist derzeit beim Ticketkauf an der Personenkasse, im Zug oder am Ticketautomaten eine Information über die Tarifbestimmungen kaum oder gar nicht möglich. Die Schlichtungsstelle schlug den Eisenbahnunternehmen vor (insbesondere der ÖBB-Personenverkehr AG), Aushänge, Infotafeln und Folder mit Tarifinformationen zu veröffentlichen; dies ist bisher noch nicht erfolgt.

Rechtliche Bestimmungen

Das Bahnunternehmen ist verpflichtet, vor Vertragsabschluss mündlich oder schriftlich auf die AGB zu verweisen¹. Zudem muss der Fahrgast diese auch tatsächlich vor dem Kauf des Tickets einsehen können. § 12 des neuen Fahrgastrechtegesetzes verstärkt die gesetzliche Verpflichtung zur Information über die Tarifbestimmungen deutlich (mehr dazu im Kapitel „Die neuen Fahrgastrechte“).

Eine Beschwerdeführerin war mit ihrer Familie mit dem Autoreisezug von Wien nach Rom unterwegs. Aufgrund von Problemen am Bahnhof Rom wurde der Zug nur bis Florenz geführt, die Reisenden mussten von dort mit dem Auto weiterfahren. Die Familie änderte daraufhin ihre Reise und strich Rom von der Route. Für die Rückreise nach Österreich wählte die Familie das Auto statt des Zugs. Vor dieser Entscheidung führte die Beschwerdeführerin mehrere Telefongespräche mit dem Bahnunternehmen, um die Möglichkeit der Erstattung der Rückfahrtickets zu klären. Sie erhielt die Information, dass dazu grundsätzlich eine Nichtbenützungsbesccheinigung nötig ist, es aber auch ohne funktionieren sollte. Im Rahmen des Erstattungsantrags zahlte das Bahnunternehmen mit Verweis auf die fehlende – jedoch 2012 gemäß Tarifbestimmungen vorgeschriebene – Nichtbenützungsbesccheinigung nur einen geringen Betrag aus. Erst mit Unterstützung der Schlichtungsstelle konnte eine adäquate Entschädigung erreicht werden.

¹ Mayrhofer, Überlegungen zum Recht der allgemeinen Geschäftsbedingungen, JBl 1993, Seite 94 und 174

Onlinebuchung

Tickets können über verschiedene Vertriebswege erworben werden. Zu den klassischen Möglichkeiten Personenkasse, Ticketautomat und Zugbegleiter kamen das Internet und zuletzt auch das Mobiltelefon hinzu.

Neues Onlinebuchungssystem der ÖBB-Personenverkehr AG

Die Schlichtungsstelle regte jahrelang bei der ÖBB-Personenverkehr AG an, das Buchungssystem für Onlinetickets zu überarbeiten. Daraufhin wurden einige Verbesserungen im damaligen Vertriebssystem vorgenommen (z. B. Eingabe der Zahlungsdetails erst am Ende des Buchungsvorgangs und Zusammenfassung der Reisedaten vor endgültiger Buchung). Seit Herbst 2012 setzt die ÖBB-Personenverkehr AG ein neues, stark verbessertes Onlinevertriebssystem ein, bei dem allerdings auch neue Problembereiche entstanden sind.

Anzeige von SparSchiene-Tickets

Im neuen Vertriebssystem wird bei den Kontingenten der SparSchiene-Tickets keine verfügbare Anzahl mehr angezeigt. Das erschwert für den Fahrgast die Planung und Buchung einer Reise.

Abweichendes Buchungsangebot

Die Schlichtungsstelle erhielt Beschwerden, weil Fahrgäste im neuen Onlinebuchungssystem der ÖBB-Personenverkehr AG bei ihren eingegebenen Strecken schlussendlich nur eine Teilstrecke kaufen konnten. Die ÖBB-Personenverkehr AG bemühte sich, die Information darüber zu verbessern. Das Problem, dass ein von der Anfrage abweichendes Angebot verkauft wird, besteht jedoch weiter.

In anderen Fällen waren Onlinetickets für Fahrgäste sinnlos, wenn der Ausgangspunkt der Reise im Ausland lag (ausgenommen Deutschland, Schweiz und Italien). Die Tickets mussten nämlich an einem Ticketautomaten oder an einer Personenkasse der ÖBB-Personenverkehr AG in Österreich abgeholt werden, ein Ausdruck zu Hause (Homeprinting) war nicht zulässig. Mittlerweile ist keine Onlinebuchung mit Ausgangspunkt der Reise im Ausland (ausge-

nommen Deutschland, Schweiz und Italien) mehr möglich. Laut ÖBB-Personenverkehr AG wurden bis jetzt noch keine Verträge über die Anerkennung von Homeprinting-Tickets mit den anderen europäischen Bahnunternehmen abgeschlossen.

Eingabe der Zahlungsdetails – Name des Reisenden

Im alten System musste im Buchungsvorgang der Name des Reisenden und nicht jener des Zahlenden (z. B. des Kreditkarteninhabers) angeführt werden. Sofern die zahlende Person nicht selbst das Ticket verwendete, war dieses ungültig. Das führte öfter zu Beschwerden an die Schlichtungsstelle. Die Eingabe wurde im neuen Onlinebuchungssystem verbessert, indem nun sowohl der Reisende als auch der Zahlende in optisch getrennten und entsprechend gekennzeichneten Feldern einzutragen ist.

Storno „light“

Onlinetickets der ÖBB-Personenverkehr AG waren längere Zeit gänzlich von der Erstattung ausgenommen. Das widersprach dem Eisenbahnbeförderungsgesetz und führte in vielen Fällen zu Problemen zwischen Bahnkunden und Bahnunternehmen, die oftmals nur durch die Schlichtungsstelle der Schienen-Control gelöst werden konnten. Eine Verbesserung trat mit dem neuen Onlinebuchungssystem ein. Seither sind Onlinetickets, ausgenommen Sonderangebote wie SparSchiene, unter der Bedingung stornierbar, dass sie noch nicht „bereitgestellt“ wurden. Bereitgestellt sind Onlinetickets dann, wenn sie nach dem Kauf als PDF-Datei vom Bahnunternehmen zugestellt wurden (und somit ausgedruckt werden können) oder ein Abholcode für den Ticketautomaten bzw. die Personenkasse zugesandt wurde. Die ÖBB-Personenverkehr AG sollte allerdings besser darauf aufmerksam machen, dass SparSchiene-Tickets weiterhin von Erstattung, Umtausch sowie Stornierung ausgeschlossen sind.

Rechtliche Bestimmungen

Die Schienen-Control sieht weitere Verbesserungen in allen Buchungssystemen (online, Ticketautomat, Personenkasse, CallCenter etc.) im Sinne der Fahrgastrechte als notwendig an.

Gemäß Art. 8 und 10 sind Fahrgäste vor Fahrtantritt über die Bedingungen der Fahrt zum günstigsten Fahrpreis zu informieren.

Eisenbahnverkehrsunternehmen können bis 30. Juni 2013 (vor dem Inkrafttreten des Fahrgastrechtegesetzes) die Erstattung von Tickets dann ausschließen oder mit besonderen Bedingungen versehen, wenn sie preislich ermäßigt sind (gemäß § 29 Abs. 2 Eisenbahnbeförderungsgesetz, zweiter Satz).

Mit dem neuen Fahrgastrechtegesetz (gemäß § 9 Abs. 1 und 2) hat der Fahrgast das Recht, bei Nichtbenützung Einzeltickets vor dem ersten Geltungstag und Zeitkarten sowie Gruppentickets innerhalb der Geltungsdauer zurückzugeben. Die Erstattung von Tickets (unabhängig von Ermäßigung oder Normalpreis), die über bestimmte Vertriebswege (z. B. online) gekauft wurden, kann an besondere Bedingungen (etwa zur Verhinderung von Betrugsfällen) geknüpft, jedoch nicht gänzlich ausgeschlossen werden.

Eine Beschwerdeführerin wollte von Zürich nach Wien fahren. Auf der Website des Bahnunternehmens buchte sie ein günstiges Ticket um 29 Euro. Erst auf dem Ausdruck fiel ihr auf, dass das Ticket nur für eine Teilstrecke und nicht für die von ihr gewählte Gesamtstrecke Zürich–Wien gültig war. Das Onlineticket konnte nicht mehr storniert werden, die Beschwerdeführerin musste ein neues Ticket kaufen. Eine Beschwerde an das Bahnunternehmen wurde abgelehnt, durch die Einschaltung der Schlichtungsstelle erhielt sie zumindest die 29 Euro für die Teilstrecke in Gutscheinen zurück. Das Bahnunternehmen teilte mit, es sei an mehreren Stellen im Buchungsvorgang ersichtlich, dass keine Gesamtstrecke verkauft werde.

Gebühren und Kontrollen

Fahrgeldnachforderungen der ÖBB-Personenverkehr AG

Die Problematik der Fahrgeldnachforderungen besteht insbesondere bei der ÖBB-Personenverkehr AG, da bei diesem Unternehmen Tickets für den Regionalverkehr – von Ausnahmen abgesehen – nicht mehr im Zug erworben werden können (im Fernverkehr ist der

Ticketkauf im Zug möglich). Erhält ein Fahrgast bei einer Kontrolle eine Fahrgeldnachforderung (Strafe), z. B. aufgrund eines fehlenden oder ungültigen Tickets, hat er sofort 65 Euro in bar oder nachträglich 95 Euro mittels Erlagschein zu zahlen. Wenn der Fahrgast innerhalb einer 14-tägigen Frist die Forderung nicht begleicht, übergibt die ÖBB-Personenverkehr AG den Fall an ein Inkassounternehmen. Die übrigen Eisenbahnunternehmen verkaufen Tickets im Zug.

Änderungen

Seit Ende März 2012 arbeitet die ÖBB-Personenverkehr AG mit einem geänderten System der Fahrgeldnachforderung. Der Fahrgast bekommt jetzt bei einer Strafzahlung im Zug einen Ausdruck vom Zugbegleiter, der zahlreiche Informationen, auch bezüglich einer Einspruchsmöglichkeit, bereitstellt. Derzeit wird nur allgemein auf die Website der ÖBB-Personenverkehr AG verwiesen, für die Schienen-Control wäre der Kontakt direkt zur zuständigen Stelle allerdings wünschenswert. Die ÖBB-Personenverkehr AG stellt mittlerweile auf ihrer Website beispielsweise Informationen zu Defekten bei Ticketautomaten, zur Vorgehensweise bei vergessenen Zeitkarten und über die bei Einsprüchen notwendige Angabe der Geschäftszahl zur Verfügung. Bei den Beschwerden, die an die Schlichtungsstelle herangetragen werden, antwortet die ÖBB-Personenverkehr AG inzwischen häufiger fristgerecht innerhalb der zwei Wochen auf einen Einspruch. Die Ablehnungsschreiben sind jedoch nach wie vor stark standardisiert, nur selten wird auf die konkrete Beschwerde eingegangen.

Seit Kurzem – noch vor der gesetzlichen Verpflichtung im neuen Fahrgastrechtegesetz – hat die ÖBB-Personenverkehr AG freiwillig die Versendung von Mahnungen durch das von ihr beauftragte Inkassounternehmen (INKO, Inkasso GesmbH) eingeführt. Als Mahngebühr werden 15 Euro eingehoben, das ist weniger, als die Inkassogebühren ausmachen würden. Erfolgt kein Zahlungseingang, hebt das Inkassounternehmen wie bisher Inkassogebühren beim Betroffenen ein.

Die weiteren Kritikpunkte der Schienen-Control bleiben aufrecht, z. B. keine Möglichkeit der telefonischen Kontaktaufnahme mit dem Bahnunter-

nehmen für Beschwerdeführer, die mangelnde auf-schiebende Wirkung des Einspruchs des Fahrgastes in Bezug auf die Strafforderung, das Fehlen von Bestätigungen bei der Abnahme von Tickets oder Ausweisen und unterschiedliche sowie teilweise unzureichende Informationen durch die Zugbegleiter.

Inkassounternehmen

Bahnunternehmen und Verkehrsverbände haben das Recht und die Pflicht, die Einhaltung der Tarifbestimmungen sicherzustellen, als letzter Schritt gehört dazu auch die zweckmäßige Eintreibung von ausstehenden Forderungen. Zahlreiche Eisenbahnunternehmen (unter anderem die ÖBB-Personenverkehr AG) und die Verkehrsverbände lassen die Eintreibung durch Inkassounternehmen durchführen. Die Schienen-Control sieht die Einschaltung eines Inkassounternehmens kritisch. Besonders problematisch ist es, wenn ein Kunde bereits ein Schreiben vom Inkassounternehmen erhält, bevor sein Einspruch vom Bahnunternehmen bearbeitet wurde. Für die Betroffenen steigen dadurch Ärger und Kosten.

Aus Sicht der Schienen-Control bestehen folgende Kritikpunkte weiter: Die ÖBB-Personenverkehr AG wickelt die Korrespondenz mit dem Beschwerdeführer über das Inkassounternehmen ab, dieses verweist aber häufig wieder auf das Bahnunternehmen, kurze Zahlungsfristen bei Strafforderungen, hohe Kosten für Fahrgäste durch Inkassogebühren, Bahnkunden werden persönlich von Mitarbeitern des Inkassounternehmens aufgesucht etc.

Rechtliche Bestimmungen

Grundsätzlich müssen Inkassokosten gemäß § 1333 Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch (ABGB) in angemessenem Verhältnis zur Forderung stehen und notwendig sowie zweckentsprechend sein. Inkassogebühren, die an die Forderung heranreichen oder diese übersteigen, sind in der Regel unzulässig. Die Höchstsätze der Vergütungen für Inkassoinstitutionen sind durch eine Verordnung des Wirtschaftsmini-

steriums² festgelegt. Inwieweit sie tatsächlich verlangt werden können, ist nach den besonderen Umständen des Einzelfalls zu beurteilen. Zudem gilt die Schadenminderungspflicht gemäß § 1304 ABGB zur Prüfung, ob es kostengünstigere Möglichkeiten der Eintreibung gibt, etwa durch einen Rechtsanwalt (Einheitssatz gemäß § 23 Rechtsanwaltstarifgesetz).

Das Landesgericht Salzburg³ hat als Berufungsgericht festgestellt: Einem Gläubiger stehen bei subjektivem Verzug nur die Kosten zweckentsprechender außergerichtlicher Betreibungs- oder Einbringungsmaßnahmen zu, soweit diese in einem angemessenen Verhältnis zur betriebenen Forderung stehen. Unnötige und/oder unzweckmäßige Betreibungsschritte sind zu unterlassen. Auch das Auslagern der Forderungsbetreibung vom Gläubiger an ein Inkassounternehmen muss diesen Kriterien von Notwendigkeit und Zweckmäßigkeit entsprechen. Die Eintreibung durch ein Inkassounternehmen ist – insbesondere bei niedrigen Hauptforderungen – üblicherweise erheblich teurer als die Eintreibung durch einen Rechtsanwalt sowie die Einbringung einer Mahnklage. In weiterer Folge meinte das Landesgericht Salzburg, dass die Einschaltung eines Inkassounternehmens nur in sehr eingeschränkten Fällen zulässig sei, falls das Spezialwissen des Inkassounternehmens notwendig ist. Darunter versteht das Gericht beispielsweise, dass der Schuldner untergetaucht ist, dass er den Gläubiger über seine Identität getäuscht hat oder dass er sich sonst seiner Zahlungspflicht nachhaltig zu entziehen versucht.

Bahnunternehmen und Verkehrsverbände können gemäß § 15 Abs. 1 des neuen Fahrgastrechtegesetzes ausstehende Forderungen außergerichtlich eintreiben oder eintreiben lassen. Für die Eintreibung sind die Regelungen im ABGB zu beachten. Des Weiteren bestehen wie ausgeführt Entscheidungen der Gerichte, insbesondere über die Angemessenheit von Forderungen.

Ein Beschwerdeführer fuhr, weil er kein Geld hatte, zweimal ohne gültiges Ticket mit dem Zug. Neben den Fahrgeldnachforderungen erhielt er auch eine Verwaltungsstrafe der Bezirkshauptmannschaft. Die Verwaltungsstrafe bezahlte er zur Gänze, bei den Fahrgeldnachforderungen zahlte er geringfügige Beträge ein.

² Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten über die Höchstsätze der Inkassoinstitutionen gebührenden Vergütungen, BGBl. Nr. 141/1996 i. d. g. F.

³ LG Salzburg vom 7. 3. 2007, 22 R 63/07d

Der Beschwerdeführer war damals 20 Jahre alt und ohne Arbeitserlaubnis, er absolvierte seinen ersten Deutschkurs in Österreich. Da der Beschwerdeführer nicht zahlungsfähig war, stieg die Gesamtforderung auf mehr als 500 Euro an. Vor allem aufgrund des fehlenden Einkommens sowie der wahrnehmbaren Zahlungswilligkeit durch geringfügige, aber stetige Rückzahlungen konnte die Schlichtungsstelle das Bahnunternehmen davon überzeugen, die Forderung deutlich zu reduzieren und eine Ratenzahlung zu gewähren. Der Beschwerdeführer war damit einverstanden. Mittlerweile nutzt er regelmäßig mit Ticket die Dienste des Bahnunternehmens.

Weitere Schwerpunktthemen – Verbesserungsvorschläge und Ergebnisse bei Detailfragen

Im Folgenden stellt die Schienen-Control einen Auszug an Schwerpunktthemen aus der Tätigkeit der Schlichtungsstelle in Form eines farbigen Ampelsystems dar.

Grün sind Themen, die aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest weitgehend verbessert wurden.

Gelb hinterlegt sind Themen, die noch nicht gelöst wurden, aber bei denen Fortschritte erzielt werden konnten.

Rot gehalten sind jene Themen, bei denen kaum oder keine Fortschritte erzielt worden sind.

Verbesserungen

Buchung von Onlinetickets bis Stadtgrenze Wien

Online war es nicht möglich, ein Ticket im Fernverkehr nur bis zur oder ab der Stadtgrenze Wien zu erwerben. Reisende, die ein gültiges Ticket für Wien besaßen, zahlten dadurch für die Kernzone doppelt.

Im neuen Onlinebuchungssystem (seit Herbst 2012) erfolgten die von der Schlichtungsstelle der Schienen-Control gewünschten Änderungen. Nun kann im Bereich der Eingabefelder für

Ermäßigungen auch der Besitz eines Tickets für die Kernzone Wien (Zone 100) angeführt werden. Alternativ ist es meist einfacher, die gewünschte Strecke von der oder bis zur Station der Stadtgrenze (z. B. Wien Liesing auf der Südbahn) einzugeben.

Autoreisezug – Eingabe der Zahlungsmodalitäten

Eine Beschwerde an die Schlichtungsstelle enthielt die Kritik, dass bei der Buchung eines Tickets für den Autoreisezug die Zahlungsmodalitäten eingegeben werden müssen, bevor der Preis angezeigt wird. Für die gleiche Problematik bei der Buchung von Tickets für den Personentransport konnte die Schlichtungsstelle im alten Vertriebssystem der ÖBB-Personenverkehr AG eine Änderung erreichen.

Die Schienen-Control überzeugte die ÖBB-Personenverkehr AG, den Buchungsvorgang für Autoreisezug-Tickets im neuen Onlinebuchungssystem ebenfalls kundenfreundlicher zu gestalten. Jetzt kann ein Kunde bereits ohne Eingabe der Zahlungsmodalitäten den Preis einsehen.

Fortschritte

Erstattung des Tickets bei Nichtantritt der Reise aufgrund einer Zugverspätung

Die Schlichtungsstelle der Schienen-Control wurde zu Verspätungsfällen kontaktiert, in welchen die ÖBB-Personenverkehr AG Anträge auf Erstattung eines nicht in Anspruch genommenen Tickets verweigerte (bei angenommener Verspätung am Zielbahnhof von mehr als 60 Minuten). Als Begründung führte das Unternehmen das Fehlen der sogenannten Nichtbenützungsbesccheinigung an, die 2012 in den Tarifbestimmungen noch für sämtliche Fälle verlangt wurde. Die EU-Fahrgastrechteverordnung setzt keine derartige Bestätigung für einen Anspruch auf Erstattung des Tickets voraus. Darauf wies die Schienen-Control das Bahnunternehmen hin. Die ÖBB-Personenverkehr AG bestätigte für

Verspätungsfälle mit Rechtsanspruch aus der Verordnung den Entfall der Nichtbenützungsbesccheinigung.

Da bei der Schlichtungsstelle zahlreiche weitere Fälle zu diesem Thema eintrafen, bei denen die Erstattung noch nicht entsprechend funktioniert, fordert die Schienen-Control die verordnungskonforme Umsetzung weiterhin ein.

Strafzahlungen für Kinder und Jugendliche

Durch die mehrfache Intervention der Schienen-Control konnte durchgesetzt werden, dass Fahrgäste im Kinder- und Jugendalter seit 1. Juli 2011 einen tariflichen Anspruch auf reduzierte Fahrgeldnachforderung haben.

Bei sonstigen Strafgebühren (beispielsweise Reinigungskosten oder ungebührliches Benehmen) besteht hingegen weiterhin keine Differenzierung zwischen Erwachsenen und Jugendlichen bzw. Kindern.

Aus Sicht der Schlichtungsstelle ist es dringend notwendig, weitere Sonderregelungen, zumindest für Kinder und unmündige Minderjährige bis 14 Jahre, einzuführen.

Die ÖBB-Personenverkehr AG sagte nach Diskussion des Themas mit der Schienen-Control eine Änderung zu, die Umsetzung ist noch offen.

Einlösen von Gutscheinen

Gutscheine der ÖBB-Personenverkehr AG sind derzeit nur an Personenkassen einlösbar. Der bisherige Aufdruck „einzulösen bei einer Verkaufsstelle“ war für Reisende verwirrend, sie versuchten die Gutscheine auch im Zug oder an einem Ticketautomaten zu verwenden. Die Schlichtungsstelle forderte die ÖBB-Personenverkehr AG zu einer eindeutigen Kennzeichnung auf, welche diese künftig vornehmen wird. Zusätzlich informierte das Bahnunternehmen über eine geplante Umstellung, durch welche die Gutscheine künftig auch am Automaten oder online einlösbar sein sollten. Seit September 2012 wurde die Ankündigung allerdings noch nicht umgesetzt.

Keine Fortschritte

Fahrgeldnachforderung Jahreskartenbesitzer – Rücküberweisung

Wenn ein Jahreskartenbesitzer eine Fahrgeldnachforderung erhält, z. B. weil er die Karte vergessen hat, bekommt er bei nachträglichem Nachweis der gültigen Jahreskarte die Fahrgeldnachforderung abzüglich einer tariflichen Überprüfunggebühr rückerstattet. Bei einigen an die Schlichtungsstelle herangetragenen Beschwerden hatten Fahrgäste die Forderung direkt vor Ort (und nicht nachträglich per Erlagschein) bezahlt. Das Bahnunternehmen bot in diesen Fällen nur Gutscheine als Rückerstattung an.

Nach Ansicht der Schienen-Control entsteht die Problematik, weil die ÖBB-Personenverkehr AG in Fällen der Sofortzahlung einer Strafe im Zug (oft) keine Geschäftszahl vergibt. Damit diese Fälle bei einem Einspruch oder nachträglichem Ticketnachweis zuordenbar sind, sollte der Zugbegleiter zumindest den Namen des Reisenden auf der Zahlungsbestätigung vermerken. Das Bahnunternehmen verfügt über die Daten des Jahreskartenbesitzers und sollte dann eine Rücküberweisung durchführen können.

Bisher gibt es für die von der Schienen-Control angeregte Verbesserung noch keine Lösung.

Hinweis auf weitere Ticketautomaten am Bahnhof

Der Zustieg in die Züge des Nah- und Regionalverkehrs der ÖBB-Personenverkehr AG ohne Ticket ist nur dann erlaubt, wenn sämtliche Ticketautomaten an einem Bahnhof defekt sind und keine Personenkasse vorhanden oder geöffnet ist. Fahrgäste kennen oft die Anzahl und Standorte der Automaten nicht.

Die Schlichtungsstelle schlug vor, bei Ticketautomaten, die weiter voneinander entfernt aufgestellt sind, einen Hinweis auf die jeweils anderen Automaten anzubringen.

Nach längeren Gesprächen erteilte die ÖBB-Personenverkehr AG der Schienen-Control eine abschlägige Antwort, weil für nahezu jeden Ticketautomaten eine individuelle Lösung

notwendig wäre, die zu aufwendig und kostenintensiv sei. Das Bahnunternehmen empfiehlt den Reisenden, die in der Fahrplanauskunft SCOTTY verfügbare Information zu den Ticketautomaten und deren Standorten aufzurufen. Die Informationen über SCOTTY sind jedoch nach Ansicht der Schlichtungsstelle oftmals unzureichend.

Abwarten der Widerspruchsfrist bei Rücküberweisungen

Im Jahr 2012 kam es bei der ÖBB-Personenverkehr AG zu gravierenden Problemen im Zusammenhang mit Kundenkarten. Dies betraf bei den Schlichtungsfällen hauptsächlich ÖSTERREICH- und VORTEILScard-Kunden. Die Komplikationen traten im Zuge der Umstellung der Kundenkarten-Produktion weg von einem externen Unternehmen zurück zum ÖBB-Konzern auf. Oftmals wurden Kartengebühren mehrfach oder überhaupt nicht abgebucht und bis zur Rücküberweisung von falsch eingezogenen Beträgen vergingen bis zu zwei Monate (Zeitraum für die Einspruchsfrist des Kartenbesitzers).

Die Schlichtungsstelle meint, das Bahnunternehmen sollte seine Kunden nicht derart lange und oft ohne zwischenzeitliche Rückmeldung auf ihr Geld warten lassen. Es sollte möglichst flexibel reagieren (ohne Abwarten einer Frist), vor allem wenn der Verrechnungsfehler beim Bahnunternehmen erfolgte.

Die ÖBB-Personenverkehr AG lässt die Frist laut eigenen Angaben vorübergehen, damit nicht durch die Überweisung an den Kunden und einen gleichzeitigen Widerruf der Abbuchung durch den Kunden zusätzliche Ausgaben für das Unternehmen entstehen.

Hier konnte die Schienen-Control keine Verbesserung herbeiführen.

Ausweispflicht der Mitarbeiter von Bahnunternehmen

Viele Beschwerdeführer kritisierten bei Zugbegleitern und Kontrollpersonal die mangelnde Ausweisung mittels Dienstnummer oder Namen

trotz Anfrage. Besonders bei der Ausstellung einer Strafzahlung kann sich der Fahrgast nicht vergewissern, ob die Person tatsächlich im Auftrag der ÖBB-Personenverkehr AG handelt.

Die mehrfache Forderung der Schlichtungsstelle, dass sich die Bahnmitarbeiter auf Verlangen zumindest mit einer Dienstnummer ausweisen sollten, blieb offen.

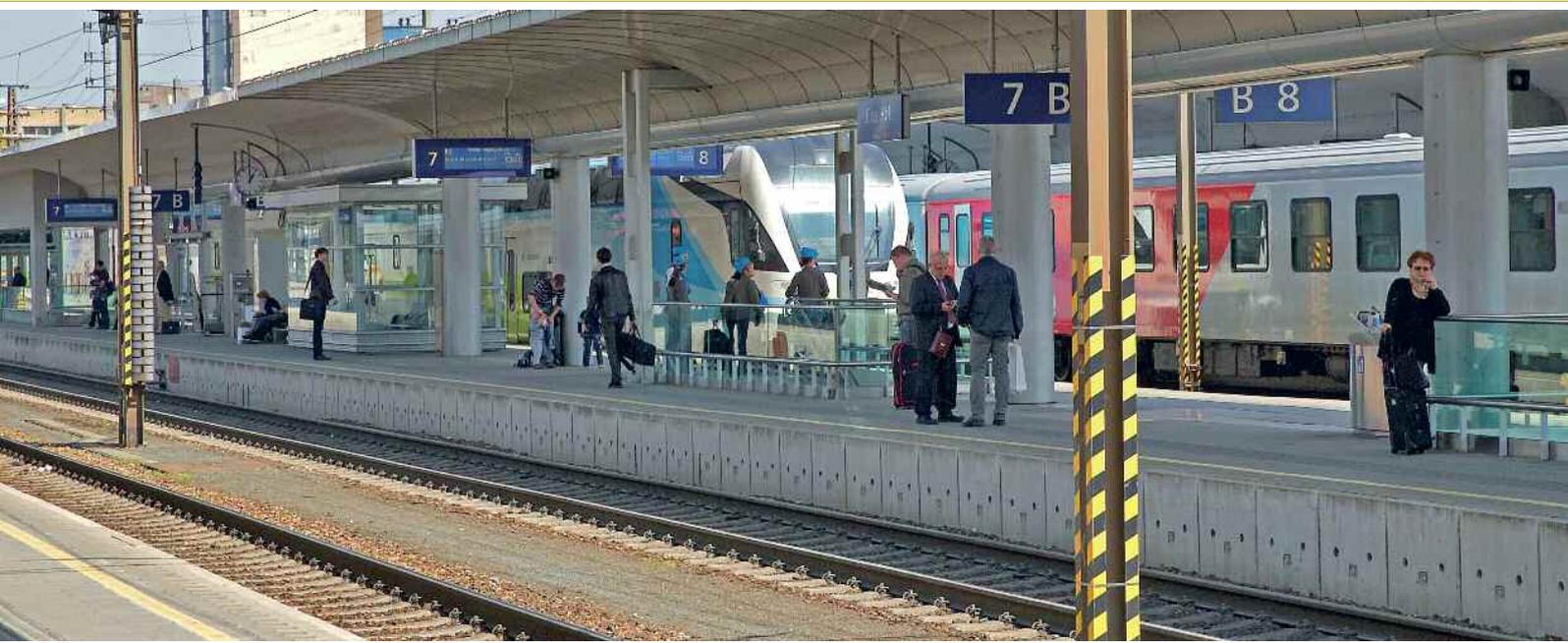
Die Schienen-Control machte die ÖBB-Personenverkehr AG abschließend auf die mit Inkrafttreten des neuen Fahrgastretegesetzes verankerte Ausweispflicht der Mitarbeiter aufmerksam.

Gegenseitige Akzeptanz der Tickets von WESTbahn und ÖBB-Personenverkehr AG

Reisende sind sich auf der Westbahnstrecke anscheinend vielfach nicht bewusst, dass hier zwei in Konkurrenz stehende Bahnunternehmen fahren. Sie steigen mit dem Ticket des einen Bahnunternehmens immer wieder in den Zug des anderen Anbieters ein und müssen dann ein weiteres Ticket kaufen. Bei der Erstattung des nicht genutzten Tickets können hohe Gebühren anfallen.

Die Schienen-Control ersuchte die ÖBB-Personenverkehr AG und die WESTbahn, die Tickets gegenseitig anzuerkennen oder zumindest eine großzügigere Möglichkeit für die Erstattung von nicht genutzten Tickets einzuführen.

Die WESTbahn zeigt sich bereit, den Vorschlag zu akzeptieren und die Mitarbeiter diesbezüglich zu schulen. Derzeit fordern WESTbahn-Mitarbeiter Reisende mit ÖBB-Tickets ohne Strafzahlung auf, den Zug bei der nächsten Station zu verlassen und mit einem Zug des Mitbewerbers weiterzufahren oder alternativ ein WESTbahn-Ticket zu kaufen. Die ÖBB-Personenverkehr AG lehnte den Vorschlag mehrfach ab, daher konnte in dieser Angelegenheit keine Einigung erzielt werden.



Fahrgastrechte

- Entschädigungsanspruch für Wochen- und Monatskarten ausverhandelt
 - EU-Generalanwalt stützt Rechtsmeinung der Schienen-Control bei höherer Gewalt
 - Eisenbahngesetznovelle: Stärkung der Kompetenzen als nationale Durchsetzungsstelle
 - Neues Fahrgastrechtegesetz: u. a. Verpflichtung der Bahn, Einsprüche inhaltlich zu beantworten und zu mahnen, höherer Pünktlichkeitsgrad bei Jahreskarten-Entschädigung
-

UMSETZUNG DER FAHRGASTRECHTE

Auszahlung von Verspätungsentschädigungen

Je nachdem, ob der Fahrgast eine Einzel-, Wochen-, Monats- oder Jahreskarte besitzt, hat er unterschiedliche Rechte im Fall einer Verspätung, eines Zugausfalls oder eines versäumten Anschlusszuges. Bahnfahrgäste erhielten im Jahr 2011 insgesamt 328.365 Euro an Entschädigungszahlungen bei Verspätungen (ohne Entschädigungen für Unterbringung und alternative Beförderungsdienste). Für das Berichtsjahr meldeten die ÖBB-Personenverkehr AG, die WESTbahn Management GmbH (WESTbahn) und der City Airport Train (CAT) bis Redaktionsschluss 379.074 Euro an Verspätungsentschädigungen.

Entschädigung von Einzeltickets

Gemäß der EU-Fahrgastrechteverordnung müssen Anträge auf Verspätungsentschädigung innerhalb von einem Monat bearbeitet und die Entschädigungssumme ausbezahlt werden. Da es im Vorort- und Regionalverkehr im Berichtsjahr bei Verspätungen keine gesetzliche Verpflichtung zur Entschädigung für Einzeltickets gab, betraf diese Verpflichtung nur die ÖBB-Personenverkehr AG und die WESTbahn. Der CAT entschädigte als einziges weiteres Bahnunternehmen auf freiwilliger Basis.

ÖBB-Personenverkehr AG

Bei einem allfälligen Anspruch auf Verspätungsentschädigung muss der Reisende bei der ÖBB-Personenverkehr AG einen Antrag stellen. Das Formular zur Geltendmachung der Entschädigungsansprüche bekommt er auf der Website des Bahnunternehmens, im verspäteten Zug oder bei einer Personenkasse. Das vollständig ausgefüllte Formular ist mit den Ticket-Originalen oder -Kopien sowie eventuell vorhandenen Verspätungsbestätigungen und Rechnungen an die ÖBB-Personenverkehr AG, Abteilung Fahrgastrechte, zu senden oder bei einer Personenkasse abzugeben. Im Falle der Beilage von Kopien muss der Fahrgast die Übereinstimmung jeder Kopie mit dem entsprechenden Originaldokument an einer besetzten Personenkasse überprüfen lassen. Eine genaue Aufschlüsselung, wie sich die Entschädigungszahlungen zusammensetzen, übermittelt das Bahnunternehmen dem Kunden nur auf Anfrage.

Entschädigungen unter vier Euro werden nicht ausbezahlt.

Beschwerdeführer gaben gegenüber der Schlichtungsstelle an, dass Verspätungsentschädigungen von der ÖBB-Personenverkehr AG teilweise zu spät ausbezahlt wurden. Bei den von der Schlichtungsstelle behandelten Fällen hat sich die Bearbeitungszeit im Vergleich zu den letzten Jahren verbessert, die vorgeschriebene einmonatige Frist wurde jedoch immer wieder überschritten. Da die ÖBB-Personenverkehr AG bis Redaktionsschluss als einziges Eisenbahnverkehrsunternehmen keine Informationen zur Bearbeitungsdauer im Jahr 2012 lieferte, kann die Schienen-Control das Ausmaß der Problematik nicht beurteilen.

WESTbahn

Bei der WESTbahn ist für eine Verspätungsentschädigung kein Antrag erforderlich, der Fahrgast muss nur sein Ticket aufheben. Durch die elektronische Erfassung kann die WESTbahn jedes Ticket automatisch dem entsprechenden Zug und der gefahrenen Strecke zuordnen. Im Fall einer Verspätung wird der prozentuelle Entschädigungsbetrag des Ticketwerts elektronisch als Gutschrift auf das Ticket gebucht. Kleinere Beträge zahlt das Zugpersonal auf Wunsch des Fahrgastes bar aus, größere Beträge überweist das Customer Care Center nach Zusendung der Ticketkopie. Das Zugpersonal informiert die Fahrgäste mittels Durchsage über diese Vorgehensweise. Lediglich bei fallweisen technischen Problemen benötigt die Entschädigung länger. Bei diesem Bahnunternehmen gibt es für Verspätungsentschädigungen keinen Mindestauszahlungsbetrag. Die Schlichtungsstelle verzeichnete nur wenige Beschwerden betreffend Probleme bei der Abwicklung von Verspätungsentschädigungen. Die WESTbahn konnte laut bekannt gegebenen Zahlen sämtliche Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen unter einem Monat bearbeiten und abschließen.

City Airport Train (CAT)

Beim CAT ist bei Verspätungen kein Entschädigungsantrag notwendig, der Fahrgast kann sich per

E-Mail mit einer Kopie des Tickets an das Bahnunternehmen wenden.

Der CAT hat 2012 auf freiwilliger Basis Entschädigungen bei Verspätungen ausbezahlt. Das Unternehmen prüft jede Beschwerde und entscheidet abhängig vom Einzelfall. Das Bahnunternehmen ersetzt Kunden beispielsweise Anschlussflüge/-züge bis zu einem Anteil von 50 Prozent, auch wenn eine Zugverspätung durch ein außerhalb des Einflussbereiches liegendes Ereignis verursacht wurde. Laut eigenen Angaben erledigte der CAT sämtliche Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen innerhalb eines Monats.

Entschädigung von Wochen- und Monatskarten

Gemäß Art. 17 Abs. 1 der EU-Fahrgastrechteverordnung können Fahrgäste mit einer Zeitkarte für eine Woche oder einen Monat, denen während der Gültigkeit mehrfach Verspätungen oder Zugausfälle widerfahren, eine angemessene Entschädigung gemäß den Entschädigungsbedingungen des Eisenbahnunternehmens verlangen.

In Österreich ist die Beförderung im Vorort- und Regionalverkehr bisher von der Anwendung des Art. 17 ausgenommen, nicht jedoch jene im Fernverkehr. Berechtigten Zeitkarten zur Benützung von Fernverkehrszügen, haben die Fahrgäste in wiederholten Verspätungsfällen Anspruch auf Entschädigung. Diese Verpflichtung betraf im Berichtsjahr bei den Bahnunternehmen nur die ÖBB-Personenverkehr AG und die WESTbahn.

Durch das neue Fahrgastrechtegesetz müssen zukünftig Verspätungsentschädigungen für Wochen- und Monatskarten auch im Vorort- und Regionalverkehr ausbezahlt werden.

ÖBB-Personenverkehr AG – Verfahren betreffend Zeitkarten

Die ÖBB-Personenverkehr AG schloss in den Tarifbestimmungen (Anmerkung: Z. 21.6. der Anlage 3 zum PT ÖBB) bis vor Kurzem Verspätungsentschädigungen für Wochen- oder Monatskarten aus. Die Schienen-Control Kommission leitete 2011 ein Verfahren gegen die ÖBB-Personenverkehr AG bezüglich der Entschädigung von Wochen- und Monatskarten ein.

Nach längeren, intensiven Gesprächen konnte die Schienen-Control einen Kompromiss mit der ÖBB-Personenverkehr AG finden, dessen Ergebnis seit 1. März 2013 in den Tarifbestimmungen veröffentlicht wurde. Die Eckpunkte lauten:

- Für Wochen- und Monatskarten sind Verspätungen bereits ab 30 Minuten entschädigungsrelevant.
- Nur Verspätungen bei Zügen des Fernverkehrs (EC, ÖBB-IC, IC, ICE, rj oder D) zählen für den Anspruch.
- 0,75 Euro werden pro Verspätungsfall für alle Zeitkartenbesitzer (Streckenkarten der ÖBB-Personenverkehr AG und der Verkehrsverbünde) als Entschädigung gezahlt.
- Die Entschädigung wird ab sechs Verspätungen innerhalb der Geltungsdauer ausbezahlt (Mindestentschädigung beträgt vier Euro).

Nach Ablauf eines Jahres soll eine Evaluierung der konkreten Ergebnisse stattfinden. Entscheidend ist, dass bei wiederholten Verspätungen oder Zugausfällen angemessene Entschädigungen bezahlt werden.

WESTbahn

Das neue Bahnunternehmen hat mit Betriebsbeginn im Dezember 2011 Entschädigungsregelungen für seine Wochen- und Monatskartenbesitzer, aber nicht für jene der Verkehrsverbünde, in die Tarifbestimmungen aufgenommen. Während sich die ÖBB-Personenverkehr AG bei Zeitkarten für eine Entschädigung analog jener für Einzeltickets entschieden hat, regelt die WESTbahn diese analog der Jahreskartenentschädigung bei Unterschreiten des vorgegebenen Pünktlichkeitsgrades. Nach Ende des Gültigkeitszeitraumes informiert die WESTbahn die Fahrgäste automatisch, falls ein Anspruch besteht, und stellt einen Gutschein per E-Mail zu (Barauszahlung auf Wunsch).

Die WESTbahn zahlte laut bekannt gegebenen Zahlen bei Wochen- und Monatskarten im Berichtsjahr keine Verspätungsentschädigungen aus.

Entschädigung bei Jahreskarten

Im Vorort- und Regionalverkehr sieht § 2 des Bundesgesetzes zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 eine Verspätungsentschädigung für Besitzer von

Verbund-Jahreskarten vor, die auf Pünktlichkeitswerten basiert. Der Vorort- und Regionalverkehr wird mittels Zuggattungen (z. B. REX, R, S-Bahn) definiert. Die Eisenbahnunternehmen im Personenverkehr setzen sich derzeit selbst bestimmte Pünktlichkeitsgrade auf ihren Strecken als Ziel fest. Bei Nichterreichen in mindestens einem Geltungsmonat der Jahreskarte hat der Jahreskarteninhaber Anspruch auf eine Verspätungsentschädigung.

Die Schienen-Control regte eine Novellierung der Bestimmungen über die Pünktlichkeitsgrade an, da eine Prüfung auf Gesetzmäßigkeit aufgrund der unterschiedlichen Bemessungen schwierig war. Zudem zeigte die geringe Anzahl an Entschädigungszahlungen, dass die bisherige Regelung für Bahnreisende zu wenig weitreichend war. Durch das neue Fahrgastretegesetz wird ab Juli 2013 der zu erreichende Pünktlichkeitsgrad im Regionalverkehr gesetzlich einheitlich mit 95 Prozent festgeschrieben.

Pünktlichkeitsgrade

Die Pünktlichkeitsgrade waren der Schienen-Control von den Bahnunternehmen vorzulegen. In mehreren Verfahren wurden die Pünktlichkeitsgrade zuletzt im Herbst 2012 auf ihre Gesetzmäßigkeit überprüft. Dabei konnten bei neun Bahnunternehmen sofort und bei weiteren zwei nach einer Adaptierung neue Pünktlichkeitsgrade den gesetzlichen Vorgaben entsprechend zur Kenntnis genommen werden. Seit Anfang Oktober 2012 gelten folgende Werte:

Pünktlichkeitsgrade der Bahnunternehmen bis September 2012 und ab Oktober 2012.

Quelle: Schienen-Control

Eisenbahnverkehrsunternehmen	Pünktlichkeitsgrad bis September 2012	Pünktlichkeitsgrad ab Oktober 2012
CAT	97 %	97 %
StLB	95 %	96 %
GKB	95 %	95 %
SLB	95 %	95 %
MBS	94 %	94 %
WESTbahn	90 %	93,5 %
Stern & Hafferl	95 %	89 %/91 %
GySEV	90 %	90 %
WLB	90 %	90 %
Deutsche Bahn	90 %	90 %
ÖBB-PV	90 %	90 %

Bei der ÖBB-Personenverkehr AG gilt der Pünktlichkeitswert von 90 Prozent bei allen 104 Strecken. Die Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m. b. H. (Stern & Hafferl) wendet für die Strecke Linz Hbf.–Eferding–Peuerbach/Neumarkt-Kallham einen Pünktlichkeitsgrad von 89 Prozent an und für die Strecke Lambach–Vorchdorf–Eggenberg einen Pünktlichkeitsgrad von 91 Prozent.

Die Deutsche Bahn AG bedient in Österreich nur die Strecke im Außerfern und zieht hier einen Pünktlichkeitsgrad von 90 Prozent heran.

Stern & Hafferl senkte als einziges Bahnunternehmen den Pünktlichkeitswert, die anderen Bahnunternehmen behielten ihre Werte bei oder hoben sie an. Gemäß dem Bescheid der Schienen-Control zählen die Bahnunternehmen seit Oktober 2012 Züge bis maximal 3,29 Minuten Verspätung als pünktlich, manche Eisenbahnen sogar nur bis drei Minuten. Bisher wurden teilweise Verspätungen bis fünf Minuten als pünktlich gewertet. Die Pünktlichkeitsmessung unterliegt somit strengeren Kriterien. Das neue Fahrgastretegesetz lässt ab Juli 2013 beide Messungen (drei oder fünf Minuten) zu.

Information über die Pünktlichkeit

Das neue Fahrgastretegesetz verpflichtet die Bahnunternehmen, ihren Kunden die monatliche Pünktlichkeit unentgeltlich auf ihren Websites bereitzustellen. Bisher stand die monatlich tatsächlich erreichte Pünktlichkeit nicht immer vollständig oder in aktueller Form zur Verfügung. Sie ist jedoch für die Überprüfung eines eventuellen Entschädigungsanspruches wichtig.

Anspruchsberechtigte

Eine seitens der Schienen-Control durchgeführte Erhebung hatte ergeben, dass es in Österreich rund 450.000 (Verbund-)Jahreskartenbesitzer gibt. Es handelt sich um eine ungefähre Zahl, da in einigen Bundesländern die Kernzonen, meist Landeshauptstädte, enthalten sind und in anderen nicht. Für die Jahreskartenentschädigung gelten die Kernzonen nicht. Von den 450.000 müssten nach Angaben der Verkehrsverbände rund 85.000 Jahreskartenbesitzer unter § 2 des Bundesgesetzes zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 fallen und grundsätzlich

entschädigungsberechtigt sein. Laut den der Schienen-Control vorliegenden Entschädigungszahlen profitieren bisher jedoch nur wenige Tausende von diesem Anspruch.

Bei der Berechnung der Verspätung bleiben Beförderungen ausschließlich im Bereich von Stadtverkehren bzw. Verkehrsverbund-Kernzonen ebenso außer Betracht wie Beförderungen in Zügen des Fernverkehrs oder mit regionalen Kraftfahrlinien (Bussen). Der Beförderungspreisanteil von Jahreskarten für Kernzonenbereiche (z. B. die Zonen 100 und 111 in Wien) bzw. für Kraftfahrlinien-Strecken wird nicht berücksichtigt.

Die Schienen-Control erfuhr durch Beschwerden immer wieder von weiteren Einschränkungen Anspruchsberechtigter. Im Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) gibt es in den Außenzonen die Möglichkeit, eine Jahreskarte entweder nur zur Benützung der Bahn oder auch zur Benützung von Bussen zu erwerben. Die Aufzahlung für den Bus ist einheitlich für drei Euro erhältlich, unabhängig vom Bahn-Jahreskartenpreis (dieser beträgt von 371 Euro für eine Außenzonenzone bis 1.121 Euro für sechs Außenzonen). Nahezu jeder Fahrgast kauft die Buszonen.

Die ÖBB-Personenverkehr AG ging bisher im Fall von Jahreskarten mit Buszonen automatisch davon aus, dass überwiegend oder ausschließlich Buslinien und nicht Bahnlinien genutzt werden.

Durch diese Vorgehensweise schloss die ÖBB-Personenverkehr AG einen großen Personenkreis grundsätzlich Anspruchsberechtigter von Entschädigungen aus. Durch die Initiative der Schienen-Control konnte hier eine wesentliche Verbesserung erzielt werden. Die ÖBB-Personenverkehr AG entschädigt nun auch VOR-Jahreskartenkunden mit Buszonen.

Durch das neue Fahrgastretegesetz wird der Kreis der Anspruchsberechtigten ausgeweitet, da auch Besitzer von übertragbaren Jahreskarten entschädigungsberechtigt sind.

Datenübermittlung zwischen Eisenbahnverkehrsunternehmen und Verkehrsverbänden

Bei der Ermittlung der Anspruchsberechtigten traten weiterhin zahlreiche Schwierigkeiten auf. Die Schienen-Control bekam immer wieder Beschwerden von Jahreskartenbesitzern, die aus

verschiedenen Gründen nicht am Entschädigungsverfahren teilnahmen. Die Jahreskartenbesitzer müssen bei der Anmeldung bzw. Verlängerung einer Verbund-Jahreskarte der Teilnahme am Entschädigungsverfahren und der Datenübermittlung an die zuständigen Eisenbahnverkehrsunternehmen eigens zustimmen. Es gab nach wie vor Probleme mit der Onlineregistrierung für die Jahreskartenentschädigung durch die unterschiedliche Einholung der Zustimmungserklärung seitens der Verkehrsverbände und mit der Datenweitergabe zwischen Verkehrsverbänden und Eisenbahnverkehrsunternehmen. Die Schienen-Control hat den Verkehrsverbänden nach schriftlicher Befassung der Datenschutzkommission eine österreichweit einheitliche, rechtskonforme und auch kundenfreundliche Einverständniserklärung zur Dateneinholung vorgeschlagen und um Übernahme ersucht. Die Verkehrsverbände sind dem nur teilweise nachgekommen.

Die unzureichende Datenweitergabe (keine, keine brauchbaren, unvollständige oder nur bestimmte Daten usw.) sowie mangelnde Kooperation zwischen Verkehrsverbänden und Eisenbahnverkehrsunternehmen konnten auch im Berichtsjahr nicht endgültig gelöst werden. Die komplette Erfassung aller Jahreskartenbesitzer verzögerte sich daher weiter. Bei der ÖBB-Personenverkehr AG konnten die Jahreskartenbesitzer von zumindest zwei Verkehrsverbänden immer noch nicht registriert werden. Andere Bahnunternehmen meldeten diesbezüglich ebenfalls Probleme.

Auszahlungen

Der CAT meldete einen Jahreskarten-Entschädigungsfall. Die ÖBB-Personenverkehr AG, die 2011 an 1.368 Besitzer von (Verbund-)Jahreskarten 29.200 Euro Verspätungsentschädigungen ausbezahlte, übermittelte der Schienen-Control 2012 trotz mehrmaliger Aufforderung keine Daten zur Anzahl der Fälle für das Berichtsjahr. Die anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen zahlten im Jahr 2012 keine Entschädigung für Jahreskartenbesitzer.

Die Zahlen zu den Anspruchsberechtigten sowie zu den Entschädigungszahlungen zeigen, dass die bisherige Regelung für Jahreskartenentschädigungen zu wenig weitreichend war.

Verfahren betreffend Entschädigungsbedingungen

Ausschluss der Verspätungsentschädigung

Die Schienen-Control Kommission hat mit Bescheid vom 6. Dezember 2010 (rechtswirksam seit Anfang Jänner 2011) die meisten Gründe für das Verweigern der Fahrpreisschädigungen für Einzeltickets (z. B. Verhalten eines Dritten, außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegende Umstände wie witterungsbedingte oder technische Gründe, Verkehrsbeschränkungen infolge Streiks usw.) aufgehoben.

Seitdem müssen österreichische Bahnunternehmen ab einer Verspätung von mehr als 60 Minuten im Fernverkehr fast immer Entschädigungen an die Fahrgäste ausbezahlen. Das stärkt die Position der Fahrgäste in Österreich.

Der Antrag kann nur abgewiesen werden, wenn das Bahnunternehmen nachweisen kann, dass die Verspätungen außerhalb der EU eingetreten sind, wenn der Fahrgast bereits vor dem Kauf des Tickets über eine Verspätung informiert wurde oder wenn die Verspätung aufgrund der Fortsetzung der Reise mit einem anderen Verkehrsdienst oder mit geänderter Streckenführung weniger als 60 Minuten betragen würde.

Die ÖBB-Personenverkehr AG hat eine Beschwerde gegen den Bescheid der Schienen-Control Kommission beim Verwaltungsgerichtshof (VwGH) erhoben. Sie wendet sich insbesondere gegen die Anordnung, dass bei außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegenden Umständen (insbesondere höhere Gewalt) dem Fahrgast trotzdem die Verspätungsentschädigung zu zahlen ist.

Der VwGH hat den Europäischen Gerichtshof (EuGH) um eine sogenannte Vorabentscheidung gebeten. Zu klären sind die Befugnisse der nationalen Durchsetzungsstelle nach Art. 30 und die Möglichkeit eines Ausschlusses der Verpflichtung zur Leistung einer Fahrpreisschädigung bei höherer Gewalt im Sinne des Art. 17 der EU-Fahrgastreueverordnung. Die richtige Anwendung des EU-Rechts dazu ist nicht klar und es gibt noch keine Rechtsprechung des EuGH.

Dem beim VwGH gestellten Antrag auf Zuerkennung der aufschiebenden Wirkung wurde nicht stattgegeben, daher gilt der Bescheid der Schienen-Control Kommission bis auf Weiteres.

Im Rahmen des derzeit stattfindenden EuGH-Verfahrens unterstützte der Generalanwalt des EuGH in seinem Schlussantrag vom 14. März 2013¹ die Position der Schienen-Control Kommission. Seiner Ansicht nach muss Bahnreisenden bei großer Verspätung ein Teil des Fahrpreises erstattet werden, auch wenn die Verspätung auf höherer Gewalt beruht (z. B. schwierige Wetterverhältnisse, Streiks).

Den Standpunkt der Schienen-Control, dass sich die nationale Durchsetzungsstelle auch direkt auf die Fahrgastreueverordnung berufen kann, teilt der EU-Generalanwalt nicht. Diesbezüglich wurden die Anordnungsbefugnisse der Schienen-Control im neuen Fahrgastreuegesetz, das mit Juli 2013 in Kraft tritt, deutlich gestärkt.

Mit einer Entscheidung des EuGH in diesem Verfahren ist voraussichtlich Mitte 2013 zu rechnen.

Verpflichtung zur Vorlage von Originaltickets bei Verspätungsentschädigungen

Die Schienen-Control Kommission traf mit Bescheid vom 6. Dezember 2010 (rechtswirksam seit Anfang Jänner 2011) außerdem die Entscheidung, dass für den Antrag auf Verspätungsentschädigung Belege wie Tickets nicht nur im Original, sondern auch in Kopie (auf Verlangen des Bahnunternehmens in gehörig beglaubigter Form) eingereicht werden können. Als der Fahrgast dem Bahnunternehmen nur Originale vorlegen durfte, kam es zu Problemen, wenn beispielsweise Postsendungen verloren gingen. Der Fahrgast konnte dann seinen Anspruch nicht mehr belegen, sofern er das Ticket nicht vorab kopiert hatte.

Die ÖBB-Personenverkehr AG setzte diesen Bescheidpunkt zunächst nicht um. Nach langen Gesprächen erreichte die Schienen-Control im Berichtsjahr einen Kompromiss. Der Fahrgast kann nun beim Antrag auf Entschädigung auch Kopien der Tickets beilegen, muss aber die Übereinstimmung jeder Kopie mit dem entsprechenden Originaldokument an einer Personenkasse überprüfen lassen.

Die Regelung wurde mit Oktober 2012 seitens der ÖBB-Personenverkehr AG in den Tarifbestimmungen veröffentlicht.

¹ SA *Jääskinen* 14. 03. 2013 Rs C-509/11 (ÖBB-Personenverkehr AG)

Verfahren betreffend Einschränkung der Refundierung von Übernachtungskosten auf Anschlusszüge

Ein Verfahren der Schienen-Control Kommission gegen die ÖBB-Personenverkehr AG befasste sich mit dem Anspruch auf Übernachtungskosten bei Verspätungen. Die ÖBB-Personenverkehr AG refundierte bisher nur Kosten, wenn der letzte Anschlusszug ausfiel, stark verspätet war oder aufgrund einer vorangehenden Zugverspätung am selben Tag versäumt wurde. Erstattet wurden Kosten für eine Unterkunft bis maximal 80 Euro und Kosten für die Weiterbeförderung mit einem anderen Verkehrsmittel (z. B. Taxi) bis maximal 50 Euro. Die EU-Fahrgastreueverordnung sieht eine derartige Einschränkung auf Anschlusszüge nicht vor (Art. 18 Abs. 2 lit. b).

Die Schienen-Control Kommission setzte durch, dass die ÖBB-Personenverkehr AG nun die Kosten einer Übernachtung (im oben angegebenen Ausmaß) bei sämtlichen verspäteten Zügen zahlt (nicht nur bei Anschlusszügen), wenn die Fahrt zum Endbahnhof am selben Tag nicht mehr möglich ist. Das Bahnunternehmen verankerte die erweiterte Regelung mit März 2013 in den Tarifbestimmungen.

Verfahren betreffend Ermittlung der Pünktlichkeitsgrade

Die Bundesarbeiterkammer (BAK) brachte 2012 eine Beschwerde bei der Schienen-Control ein. Sie behauptete, die ÖBB-Personenverkehr AG würde das Erreichen des vorgegebenen Pünktlichkeitsgrades für die Jahreskartenentschädigung nicht entsprechend den gesetzlichen Vorgaben messen.

Die ÖBB-Personenverkehr AG berechnet die Haltepünktlichkeit der Züge aus allen Richtungen im Fahrtantritts- und Fahrtendbahnhof bei der vom jeweiligen Jahreskartenbesitzer konkret genutzten Verbindung.

Nach Ansicht der BAK sind Pünktlichkeitsgrade jedoch für die konkret benützte Strecke für den Regelbetrieb (im Sinne des Fahrplans) vorzugeben. Laut BAK gewährt die ÖBB-Personenverkehr AG nur dann eine Entschädigung, wenn in beiden Bahnhöfen (am Anfangs- und Endpunkt der Strecke) der Pünktlichkeitsgrad unterschritten wird. Da keine Einigung im Schlichtungsverfahren erzielt werden konnte und die Frage der Gesetzeskonformität

Ermittlung der Pünktlichkeitsgrade im Sinne des § 2 des Bundesgesetzes zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 zu klären ist, wurde ein Verfahren eingeleitet.

DIE NEUEN FAHRGASTRECHTE

Dreieinhalb Jahre nach Inkrafttreten der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (EU-Fahrgastrechteverordnung)¹ im Dezember 2009 und drei Jahre nach der nationalen Umsetzung durch das Bundesgesetz zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007² im April 2010 kommt es 2013 zu einer Weiterentwicklung der Fahrgastrechte. Das Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (Fahrgastrechtegesetz)³ tritt am 1. Juli 2013 in Kraft. Durch eine begleitende Eisenbahngesetznovelle⁴ wurden die Kompetenzen der Schienen-Control als nationale Stelle zur Durchsetzung der Fahrgastrechte deutlich gestärkt.

Verankerung der Fahrgastrechte

Ende 2009 wurden durch die EU-Fahrgastrechteverordnung erstmalig die Rechte und Pflichten von Reisenden im Eisenbahnverkehr gesetzlich festgelegt. Diese stellen eine wichtige Basis für Kunden von Eisenbahnen dar, da dieser Rechtsbereich davor nur rudimentär geregelt war.

Der österreichische Gesetzgeber entschied sich dafür, die Rechte aus der Verordnung unbeschränkt nur im Fernverkehr, national und international, gelten zu lassen. Die Beförderung im Vorort- und Regionalverkehr wurde bei der nationalen Umsetzung 2010 zwar nicht generell, aber von zahlreichen Bestimmungen der Verordnung ausgenommen. Im Vorort- und Regionalverkehr gibt es etwa keine Entschädigung für Einzeltickets, allerdings wurde eine Fahrpreisentzündung für Verbund-Jahreskarten eingeführt. Das neue Fahrgastrechtegesetz sieht nun eine Reduzierung der Ausnahmen für den Vorort- und Regionalverkehr vor (mehr dazu unter „Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – wichtige Neuerungen“). Die Beförderung im Stadtverkehr ist von der EU-Fahrgastrechteverordnung weitestgehend ausgenommen.

¹ Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315

² Bundesgesetz zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, BGBl. I Nr. 25/2010, Außerkrafttreten am 30. Juni 2013

³ Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisbBFG), BGBl. I Nr. 40/2013

⁴ Eisenbahngesetz 1957, BGBl. I Nr. 40/2013

⁵ Bundesgesetz über die Beförderung von Personen, Reisegepäck und Gütern mit der Eisenbahn (Eisenbahnbeförderungsgesetz – EBG), Außerkrafttreten am 30. Juni 2013

Reform der Fahrgastrechte

Die Erfahrungen der mehrjährigen Tätigkeit als Schlichtungsstelle zeigten die dringende Notwendigkeit, die Fahrgastrechte weiterzuentwickeln. Bei der Bearbeitung der Schlichtungsfälle und in den Verfahren hinsichtlich der Entschädigungsbedingungen hat sich die Umsetzung einzelner Bestimmungen des Bundesgesetzes zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 als schwierig erwiesen. Dies gilt auch für die Durchsetzung der EU-Fahrgastrechteverordnung selbst, da es an wirksamen Durchsetzungsbefugnissen mangelt. Zudem musste das Eisenbahnbeförderungsgesetz (EBG)⁵ den rechtlichen Entwicklungen auf EU-Ebene angepasst werden. Die Schienen-Control trat aktiv für eine gesetzliche Stärkung der Fahrgastrechte ein.

Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – wichtige Neuerungen

Aufgrund der besonderen Bedeutung des Eisenbahnwesens als öffentliches Massenfortbewegungsmittel und der komplexen Tarifbestimmungen sowie durch die marktführende Stellung eines Unternehmens bedarf es besonderer Schutzvorschriften für den Fahrgast. Daher sind für die Schienen-Control gesetzliche Vorgaben insbesondere bei der Entschädigung im Verspätungsfall und für Zeitkarten, der Erstattung von nicht genutzten Tickets, der Kundmachung von Beförderungsbedingungen, der Einbehaltung von Fahrausweisen, erhöhten Fahrpreisen und Nebengebühren (Fahrgeldnachforderung, Inkassogebühren), den Informationspflichten sowie der Kundmachung von Tarifen und Kontaktdaten der Unternehmen wichtig. In vielen Bereichen folgt das neue Gesetz den jahrelangen Forderungen der Schienen-Control. Das neue Fahrgastrechtegesetz beinhaltet wichtige Neuerungen und Klarstellungen für die Fahrgäste sowie für die Eisenbahnunternehmen und umfasst erstmalig auch die Verkehrsverbünde. Dies schafft Rechtssicherheit, ohne die Unternehmen über Gebühr finanziell zu belasten.

Weniger Ausnahmen vom Anwendungsbereich im Vorort- und Regionalverkehr

Die überwiegende Mehrheit der Fahrgäste in Österreich benützt Züge des Vorort- und Regional-

verkehrs, bei der ÖBB-Personenverkehr AG sind dies regelmäßig mehr als 80 Prozent⁶ aller Reisenden. Mit Ausnahme der WESTbahn Management GmbH (WESTbahn) fahren die Eisenbahnverkehrsunternehmen in Österreich ausschließlich im Regionalverkehr. Die Anwendung der EU-Fahrgastreueverordnung wurde in Art. 13 Abs. 2, Art. 18 Abs. 2 und Art. 27 Abs. 3 auf den Vorort- und Regionalverkehr ausgeweitet. Art. 13 Abs. 2 regelt finanzielle Zuwendungen für entschädigungsberechtigte Personen in Notlagen bei Todesfällen im Bahnbereich, die später je nach Sachverhalt zurückzuzahlen sind. Bei den Hilfeleistungspflichten bei Verspätungen über 60 Minuten in Art. 18 Abs. 2 geht es insbesondere um den kostenlosen Anspruch auf verfügbare Mahlzeiten und Erfrischungen sowie um die Unterbringung in einem Hotel in Fällen, bei denen ein Aufenthalt notwendig wird. Durch Art. 27 Abs. 3 sind die Bahnunternehmen verpflichtet, die Anzahl, Art und Bearbeitung der Beschwerden im Geschäftsbericht zu veröffentlichen.

Fahrpreisschädigungen für Besitzer von Jahreskarten

Die Schienen-Control kritisierte die bisherigen geringen Entschädigungszahlungen an Jahreskartenbesitzer bzw. zahlreiche sonstige Probleme, z. B. den schleppenden Austausch der Daten zwischen den Verkehrsverbänden und den Bahnunternehmen. Im neuen Gesetz wurde die auslegungsbedürftige und schwer administrierbare Bestimmung zur Fahrpreisschädigung bei Verspätungen und Zugausfällen für Besitzer von Jahreskarten in einigen entscheidenden Punkten novelliert.

Mehr Anspruchsberechtigte und gesetzlich festgelegter Pünktlichkeitsgrad

Das Gesetz weitet den Kreis der Anspruchsberechtigten aus, so können in Zukunft auch Besitzer von übertragbaren Jahreskarten einen Entschädigungsanspruch geltend machen. Es legt des Weiteren die Höhe des Pünktlichkeitsgrades für Züge des Regionalverkehrs einheitlich mit mindestens 95 Prozent fest, bisher setzten sich die Eisenbahnunternehmen ihr

Pünktlichkeitsziel jeweils selbst. Die Verpflichtung der Bahnunternehmen und insbesondere der Verkehrsverbände zur Kundeninformation über die Fahrgastreue und -pflichten wurde erweitert. Außerdem präzisierte das Gesetz die Pflicht der Verkehrsverbände zur Datenweitergabe an die Bahnunternehmen. Die Bahnunternehmen haben auf ihren Websites unentgeltlich die monatliche Pünktlichkeit zu veröffentlichen, sodass den Betroffenen die Überprüfung ihres Anspruches ermöglicht wird. Mit dem Gesetz wurden die bisherigen Gründe für den Ausschluss des Entschädigungsanspruches für Jahreskartenbesitzer, z. B. wegen höherer Gewalt, aufgehoben (für Jahreskarten gibt es zusätzlich zur EU-Fahrgastreueverordnung besondere nationale Regelungen).

Fahrpreisschädigungen für Besitzer anderer Zeitkarten

Gesetzlich wurde klar festgelegt, dass auch anderen Zeitkartenbesitzern, wie z. B. Wochen- und Monatskartenbesitzern, ein Anspruch auf Entschädigungen bei Verspätungen zusteht. Dieser Anspruch wird zukünftig auf den Vorort- und Regionalverkehr ausgedehnt. Die genauen Modalitäten stehen nicht im Gesetz, sondern werden den Eisenbahnunternehmen überlassen.

Rechte bei Verspätung und Ausfall des Zuges

Wird aufgrund einer Zugverspätung der Anschluss an einen anderen Zug versäumt, fällt ein Zug ganz oder auf einer Teilstrecke aus oder hat ein Zug mehr als 60 Minuten Verspätung, kann der Fahrgast auf die Weiterfahrt verzichten und eine gebührenfreie anteilmäßige Erstattung des Fahrpreises beantragen. Der Fahrgast kann in bestimmten Fällen sogar eine unentgeltliche Rückbeförderung beanspruchen oder seine Fahrt ohne Aufzahlung fortsetzen. Wenn der Fahrgast die Fahrt aufgrund der Verspätung abbricht, ist er berechtigt, sie in naher Zukunft wieder aufzunehmen. Das Eisenbahnunternehmen hat dafür die Geltungsdauer des Tickets ohne Mehrkosten zu verlängern oder für einen anderen Beförderungsweg (mit dem gleichen Ziel) gültig zu schreiben. Da diese Bestimmung auch für den Vorort- und Regionalverkehr gilt, bedeutet dies eine deutliche Ausweitung der Rechte für die Fahrgäste.

⁶ Quelle: Bericht der Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH 2011, Beschwerdestatistik der Bahnen, Seite 49

Erstattung von nicht genutzten Tickets

Viele Beschwerden an die Schlichtungsstelle der Schienen-Control betreffen Erstattungsfälle, bei denen Fahrgästen die Refundierung des nicht benutzten Tickets verweigert wurde.

Erstattung aller Tickets

Der Fahrgast hat nun das Recht, bei Nichtbenutzung Einzeltickets vor dem ersten Geltungstag und Zeitkarten sowie Gruppentickets innerhalb der Geltungsdauer zurückzugeben. Den Eisenbahnunternehmen steht es frei, auch darüber hinausgehend eine Erstattung zu gewähren. Die Erstattung von Tickets, die über bestimmte Vertriebswege (z. B. online) gekauft wurden, kann an besondere Bedingungen (z. B. zur Verhinderung von Betrugsfällen) geknüpft, jedoch nicht gänzlich ausgeschlossen werden. Damit wurde bei allen Zeitkarten eine Erstattungsregelung gesetzlich festgeschrieben, die bisher nur bei (Verbund-)Zeitkarten auf freiwilliger Basis bestand. Dieses Recht fixiert das Gesetz auch ausdrücklich bei Gruppentickets (beispielsweise für den Fall, dass eine Person nicht mitfahren kann oder will), um die Interessen der anderen Personen zu wahren.

Regelung der Gebühren und Auszahlungsfristen

Das Bahnunternehmen kann bei einer Erstattung angemessene Gebühren verlangen, außer den Reisenden trifft keinerlei Schuld an der Nichtbenutzung (etwa weil die gekaufte Wagenklasse oder der reservierte Platz nicht verfügbar ist, bei Platz- oder Qualitätsmängeln oder im Fall der unrichtigen Anwendung des Tarifs). Die auch in der EU-Fahrgastrechteverordnung vorgesehene Möglichkeit des Ausschlusses von Erstattungsbeträgen unter vier Euro soll vor allem den Verwaltungsaufwand der Unternehmen bei geringen Beträgen reduzieren. Durch das neue Fahrgastrechtegesetz muss die Auszahlung von Ansprüchen innerhalb von zwei Monaten nach Antragseinreichung erfolgen. Bislang gab es noch keine zeitliche Einschränkung und es kam in der Praxis teilweise zu einer langen Bearbeitungs- bzw. Auszahlungsdauer seitens mancher Bahnunternehmen. Diese Bestimmungen gelten erstmalig auch für Verkehrsverbände.

Kundmachung von Tarifen und Fahrplänen

Wegen der speziellen Gegebenheiten im Eisenbahnwesen wurden die Informationsvorschriften für die Bahnunternehmen deutlich ausgeweitet.

Ausweitung der Tarifinformationen

- Im Internet sind sämtliche Tarifbestimmungen (bis inkl. ein Jahr alte Fassungen) sowie zur besseren Verständlichkeit eine Zusammenfassung der wichtigsten Änderungen bereitzustellen. Andere Branchen bieten dies bereits freiwillig an. Die gesetzliche Verpflichtung im Eisenbahnbereich ist eine Neuheit.
- Bei den mit Personal besetzten Personenkassen müssen auf Anfrage die Tarifbestimmungen zur Verfügung gestellt werden.
- Eine Zusammenfassung der wichtigsten Tarifbestimmungen ist in den Bahnhöfen und in den Zügen (wenn dort Tickets verkauft werden) auszuhängen. Sofern die örtlichen Gegebenheiten fehlen (weil es bei einer Haltestelle kein Gebäude, keine Vorrichtungen oder keine Ticketautomaten für das Anbringen eines Aushangs gibt), besteht diese Verpflichtung nicht.

Damit soll auch in unbesetzten Bahnhöfen und bei Ticketverkäufen im Zug eine Grundinformation gewährleistet werden. Ein Fahrgast soll jederzeit vor dem Kauf des Tickets zumindest die wichtigsten Bestimmungen einsehen können und im Internet umfassend Auskunft erhalten.

Um eine bessere bzw. reibungslose Information der Fahrgäste durch die Eisenbahnverkehrsunternehmen zu erreichen, wurde die Mitwirkung der Bahnhofsbetreiber gesetzlich festgelegt.

Verständliche und transparente Tarifbestimmungen

Gemäß § 6 Abs. 3 Konsumentenschutzgesetz sind in allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmungen unwirksam, wenn sie unklar oder unverständlich abgefasst sind. Daran legen die Gerichte einen strengen Maßstab an. Die Bestimmung in § 12 Abs. 5 des Fahrgastrechtegesetzes, dass Tarife klar, verständlich und transparent zu formulieren sind, verstärkt diese Verpflichtung dezidiert für den Bahnsektor.

Sämtliche Verpflichtungen der Eisenbahnunternehmen gelten auch für die Verkehrsverbände.

Tickets – Rechte und Pflichten

Eisenbahnunternehmen haben das Recht und die wirtschaftliche Notwendigkeit, die Einhaltung der Tarifbestimmungen zu überprüfen, andererseits sind Fahrgäste vor Willkür zu schützen.

Pflichten der Fahrgäste

Im Fahrgastrechtegesetz wird klar festgelegt, dass Fahrgäste

- ihr Ticket nicht nur bis zum Ende der Fahrt aufbewahren müssen, sondern bis sie den Bahnsteig verlassen haben
- Mitarbeitern der Eisenbahnunternehmen auf Verlangen ihr Ticket zur Überprüfung vorzuweisen und auszuhändigen haben und
- erforderlichenfalls bei der Identitätsfeststellung mitwirken müssen (beispielsweise durch Vorzeigen eines Lichtbildausweises).

Pflichten der Unternehmen

Gemäß Fahrgastrechtegesetz:

- Die Mitarbeiter der Eisenbahnunternehmen haben sich gegenüber den Fahrgästen auf Verlangen auszuweisen.
- Das Einbehalten von Tickets oder sonstigen mit der Beförderung im Zusammenhang stehenden Ausweisen ist von den Bahnmitarbeitern zu bestätigen.
- Eisenbahnunternehmen müssen Tickets zumindest über einen dieser Vertriebswege anbieten: Personenkasse, Ticketautomat oder in den Zügen (ein rein elektronischer oder telefonischer Vertrieb ist nicht gestattet).

Sämtliche Rechte und Pflichten der Eisenbahnunternehmen gelten auch für die Verkehrsverbände.

Erhöhter Fahrpreis (Strafe) und Nebengebühren

Verpflichtung zur Mahnung

Gesetzliche Vorschriften betreffend Mahnungen (Zahlungserinnerungen) sind im Eisenbahnwesen

neu, Bahnunternehmen müssen derzeit nicht mahnen. Mit der im Fahrgastrechtegesetz für Eisenbahnen vorgesehenen Verpflichtung, zumindest einmal zu mahnen sowie rechtzeitige und begründete Einsprüche inhaltlich zu beantworten, soll die Anzahl der an ein Inkassounternehmen weitergeleiteten Forderungen vermindert und sollen zusätzliche Kosten für den Fahrgast vermieden werden.

Recht auf Reduktion der Strafe

Die Möglichkeit der Reduktion einer Forderung, insbesondere für den Fall eines nachträglichen Ticketnachweises, war vor dem Fahrgastrechtegesetz nur auf freiwilliger Basis in den Tarifbestimmungen geregelt. Außerdem gab es für Kinder und Minderjährige keinen speziellen Schutz bei Strafzahlungen. Die neuen gesetzlichen Regelungen stärken die Rechte der Fahrgäste entscheidend.

Umfassende Informationspflichten

Information über Störungen

Mangelnde Information, vor allem bei Störungen wie Verspätungen und Zugausfällen, ist einer der wichtigsten Beschwerdegründe bei den Schlichtungsverfahren. In der Praxis werden Kunden oft nicht oder nur unzureichend über bereits im Vorfeld bekannte Probleme im Zugverkehr benachrichtigt. Dies kann für sie weitreichende Folgen haben (Versäumen eines Termins, Zusatzkosten durch Neubuchung eines Fluges usw.). Bei guter, möglichst breit angelegter und rechtzeitiger Auskunft könnten Unannehmlichkeiten für Reisende reduziert werden. Die Fahrgäste haben ihrerseits die angebotenen Mitteilungen zu beachten, andernfalls können sie sich nur eingeschränkt auf Störungen berufen, wenn ihnen dadurch ein Schaden entsteht.

Nach einer Übergangszeit zur Umsetzung besteht für die Bahnunternehmen eine erhöhte Informationsverpflichtung, wenn den Unternehmen die Daten der Reisenden vorliegen (z. B. bei personenbezogenen Buchungen über das Internet). In der Flugbranche ist dieser Service bei einigen Fluglinien bereits seit längerem Standard.

Information über Kontaktdaten der Unternehmen

Die Eisenbahnverkehrsunternehmen, Bahnhofsbetreiber und Verkehrsverbände erhalten die gesetzliche Vorgabe, umfassend für die Fahrgäste relevante Kontaktdaten auf den Websites und in den Bahnhöfen bekannt zu geben. Dazu gehören Kontaktdaten der Ansprechpartner für Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität, der zuständigen Stellen betreffend Sicherheit, Betriebsstörungen, Unfälle und Gepäckverlust sowie der Beschwerdeabteilungen. Zukünftig müssen Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber und Verkehrsverbände bei der Beantwortung einer Beschwerde von Fahrgästen auch auf die unabhängige Schlichtungsstelle hinweisen.

Information über Rechte und Pflichten

In Ergänzung zu den Pflichten der Kundmachung von Tarifen und Beförderungsbedingungen müssen die Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbände die Fahrgäste ganz allgemein und angemessen über ihre Rechte und Pflichten informieren. Unter diese Informationspflicht fallen insbesondere Themen wie finanzielle Entschädigungs- oder Erstattungsansprüche, Hilfeleistungen, Bestimmungen über den erhöhten Fahrpreis (Strafzahlungen) und sonstige Nebengebühren. Ein besseres Wissen hilft Fahrgästen einerseits, Strafzahlungen zu vermeiden, und andererseits, ihre Ansprüche besser wahrnehmen zu können.

Einrichtung eines Fahrgastbeirates

Erstmalig wird durch das Fahrgastrechtegesetz ein Fahrgastbeirat mit Vertretern von drei Ministerien, der Arbeiter- und Wirtschaftskammer und der Schienen-Control eingerichtet. Er dient der sachverständigen Beratung der Verkehrsministerin in Fragen der Fahrgastrechte im Schienenverkehr.

Novelle des Eisenbahngesetzes – wichtige Neuerungen

Aufnahme gesetzlicher Bestimmungen in die Tarifbestimmungen

In der Vergangenheit nahmen Eisenbahnverkehrsunternehmen wenige gesetzliche Bestimmungen in ihre Entschädigungsbedingungen auf und ver-

knüpften diese teilweise mit zusätzlichen Voraussetzungen. Die Eisenbahngesetznovelle legt die Tarifbestimmungen der Eisenbahnunternehmen und auch Verkehrsverbände nun inhaltlich klar fest. Sie haben zukünftig die Entschädigungsbedingungen sowie die gesamten Beförderungsbedingungen⁷ zu enthalten. Des Weiteren müssen die Beförderungsbedingungen jedenfalls die Regelungen des Fahrgastrechtegesetzes und der EU-Fahrgastrechteverordnung umfassen. Dieser Schritt bringt Vereinheitlichung und mehr Transparenz für die Fahrgäste, da sie ihre Rechte und Pflichten vollständig den Beförderungsbedingungen entnehmen können.

Vorlage der gesamten Beförderungsbedingungen

Bisher mussten die Eisenbahnunternehmen der Schienen-Control nur die Entschädigungsbedingungen vorlegen. Die Schienen-Control konnte sehr eingeschränkt nur diesen Teil der Beförderungsbedingungen überprüfen, nämlich bei Rechtsverstößen betreffend die Fahrpreisschädigung bei Einzeltickets – Art. 17 der EU-Fahrgastrechteverordnung – und betreffend die Jahreskartenentschädigung – § 2 des Bundesgesetzes zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007. Sofern das Eisenbahnunternehmen die Bedingungen nicht änderte, war die Schienen-Control befugt, diese für unwirksam zu erklären. In allen anderen Fragen konnte das Eisenbahnunternehmen nur auf Rechtsverstöße hingewiesen, jedoch nichts dagegen unternommen werden. Durch die Gesetzesnovelle müssen Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbände die gesamten Beförderungsbedingungen bei der erstmaligen Veröffentlichung und bei Änderungen übermitteln. Die Schienen-Control kann die Beförderungsbedingungen auf ihre Gesetzmäßigkeit überprüfen und bei Verstößen für unwirksam erklären. Die Prüfung umfasst sämtliche österreichische (z. B. Konsumentenschutzgesetz, Fahrgastrechtegesetz), unmittelbar anzuwendende europäische (z. B. EU-Fahrgastrechteverordnung) oder völkerrechtliche Rechtsvorschriften (z. B. Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck, CIV).

⁷ Die Entschädigungsbedingungen sind Teil der Beförderungsbedingungen. Die Beförderungsbedingungen bilden gemeinsam mit den Ticketpreisen die Tarifbestimmungen.

Ausweitung der Kompetenzen

Untersagung rechtswidriger Beförderungsbedingungen

Die Schienen-Control Kommission hatte kaum rechtliche Möglichkeiten, um Bescheide und Anordnungen auch in der Praxis durchzusetzen. In Zukunft kann die Schienen-Control Kommission die Verwendung rechtswidriger Beförderungsbedingungen nicht nur untersagen, sondern dem Eisenbahnunternehmen konkret eine Änderung der Bedingungen auftragen, damit diese dem Gesetz entsprechen.

Verbindliche Entscheidung über Verspätungsentschädigungen

Kommt es bei Beschwerden von Fahrgästen an die Schlichtungsstelle, bei denen es um fehlende oder unzureichende Fahrpreischädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen geht, zu keiner Einigung mit dem betroffenen Unternehmen, kann die Schienen-Control Kommission den Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen. Bisher gab es keine derartige Kompetenz.

Breiterer Kreis an Beschwerdeführern

Bisher konnten sich nur Fahrgäste von österreichischen Eisenbahnunternehmen an die Schienen-Control wenden. Jetzt können auch Fahrgäste österreichischer Verkehrsverbände, welche die Eisenbahn benützen, Beschwerden einbringen.

Weiterer Umfang an Beschwerdegründen

Bisher konnte sich ein Fahrgast nur eingeschränkt an die Schienen-Control wenden – wegen behaupteter Verstöße durch ein Bahnunternehmen gegen die EU-Fahrgastrechteverordnung (z. B. Verweigerung der Hilfeleistungen betreffend Hotel- und Taxikosten im Verspätungsfall) und gegen die Entschädigungsbedingungen (z. B. Nichtauszahlung der Jahreskartenentschädigung). Nun können Fahrgäste die Schlichtungsstelle auch wegen sämtlicher Verstöße durch ein Unternehmen gegen das neue Fahrgast-

rechtegesetz (z. B. Verletzung der Erstattungsvorschriften) und wegen sämtlicher sonstiger rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen (z. B. Regelungen, die dem Konsumentenschutzgesetz widersprechen) kontaktieren.

Strafbestimmungen

Erhöhung und Ausweitung der Strafbestimmungen

Die bisherigen Strafbestimmungen sahen nur bei wenigen Verstößen Strafen vor. Die Straftatbestände wurden massiv ausgeweitet, sodass zukünftig bei wesentlich mehr Verstößen Strafen durch die Bezirksverwaltungsbehörden (z. B. in Wien durch das Magistrat) verhängt werden können. Gestraft werden kann, wenn die Bahnunternehmen den Bescheiden der Schienen-Control zuwiderhandeln, wenn sie der Mitwirkungs- und Auskunftspflicht in Schlichtungsverfahren nicht nachkommen oder wenn sie schwerwiegend gegen die EU-Fahrgastrechteverordnung oder das nationale Fahrgastrechtegesetz verstoßen. Zudem wurde die maximale Strafhöhe von derzeit 2.180 Euro auf 10.000 Euro im Wiederholungsfall angehoben.

FAHRGASTRECHTE IN EUROPA

Unterschiedliche Umsetzung in den Mitgliedstaaten

Durch die EU-Fahrgastrechteverordnung wurden erstmalig die Rechte und Pflichten von Reisenden im Eisenbahnverkehr auf europäischer Ebene gesetzlich festgelegt.

Im europäischen Vergleich machen die EU-Mitgliedstaaten sehr unterschiedlich von den Ausnahmeregelungen dieser Verordnung, welche gemäß Art. 2 möglich sind, Gebrauch.

Aus der Tabelle geht hervor, dass manche Mitgliedstaaten wie Dänemark, Italien, die Niederlande, Schweden und Slowenien die EU-Fahrgastrechteverordnung zur Gänze anwenden, während andere Staaten sämtliche Ausnahmemöglichkeiten in Anspruch nehmen. Dies führt zu höchst unterschiedlichen Fahrgastrechten in den einzelnen Staaten

und zu rechtlichen Unsicherheiten für Fahrgäste und Bahnunternehmen.

Umsetzung in Österreich

Der österreichische Gesetzgeber entschied sich dafür, die Rechte aus der Verordnung im Fernverkehr unbeschränkt gelten zu lassen. Die Beförderung im Vorort- und Regionalverkehr wurde von einigen Bestimmungen der Verordnung ausgenommen oder die Anwendung der EU-Fahrgastrechteverordnung eingeschränkt. Das neue Fahrgastrechtgesetz (Inkrafttreten: 1. Juli 2013) sieht eine Reduzierung der Ausnahmen für den Vorort- und Regionalverkehr vor (mehr dazu im Kapitel „Die neuen Fahrgastrechte“). Die in der Tabelle für Österreich angeführten Ausnahmen entsprechen der neuen Gesetzeslage.

Ausnahmen vom Anwendungsbereich der EU-Fahrgastrechteverordnung¹

Staat	Nationaler Fernverkehr	Vorort- und Regionalverkehr
Österreich ²	Keine	Art. 16, 17, 18 Abs. 4 und 28; Art. 8 Abs. 1 und Abs. 2: Information nur, wenn in zumutbarer Weise möglich; Art. 15: eingeschränkt auf 50 € für Taxi und auf 80 € für Übernachtungskosten, Einschränkung gilt nicht für Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität; unbefristete Befreiung des Stadtverkehrs
Belgien	Teil II des Anhangs II	Teil II des Anhangs II
Bulgarien	Für fünf Jahre: maximal mögliche Befreiung	Für fünf Jahre: maximal mögliche Befreiung
Dänemark	Keine	Keine
Deutschland	Keine	Art. 8 Abs. 2, 18 Abs. 2 (a), 27 Abs. 3, 28 und 29 Abs. 1
Estland	Für fünf Jahre: Art. 8, 10, 13 Abs. 2, 15, 16, 17, 18 Abs. 2, Abs. 4 und Abs. 5, 20 Abs. 2, 21, 22, 23, 24 und 25	Für fünf Jahre: Art. 8, 10, 13 Abs. 2, 15, 16, 17, 18 Abs. 2, Abs. 4 und Abs. 5, 20 Abs. 2, 21, 22, 23, 24 und 25
Finnland	Keine	Art. 10, 17 und 18 Abs. 2 (a) und (b); Ausnahmen gelten nur für den Nahverkehr in Helsinki
Frankreich	Für fünf Jahre: maximal mögliche Befreiung	Unbefristete Befreiung

Staat	Nationaler Fernverkehr	Vorort- und Regionalverkehr
Griechenland	Für fünf Jahre: Art. 13, 15, 16, 17, 18 und 28	Für fünf Jahre: Art. 13, 15, 16, 17, 18 und 28
Großbritannien	Für fünf Jahre: maximal mögliche Befreiung	Für fünf Jahre: maximal mögliche Befreiung
Irland	Maximal mögliche Befreiung	Maximal mögliche Befreiung
Italien	Keine	Keine
Lettland	Für fünf Jahre: maximal mögliche Befreiung	Für fünf Jahre: maximal mögliche Befreiung
Litauen	Bis 3. Dezember 2014: Art. 8 Abs. 2 und Abs. 3, 13, 21, 22, 23 und 24	Bis 3. Dezember 2014: Art. 8 Abs. 2 und Abs. 3, 13, 21, 22, 23 und 24
Niederlande	Keine	Keine
Polen	Bis 4. Dezember 2014: Art. 8 Abs. 2 und Abs. 3, 14, 15, 18, 20 Abs. 2 und 21 Abs. 1; Art. 13 und 17 (ausgenommen bestimmte Schnellzüge)	Unbefristete Befreiung: Art. 8 Abs. 2 und Abs. 3, 13, 14, 15, 17, 18, 20 Abs. 2, 21 Abs. 1 und 25
Portugal	Art. 8, 10, 13, 14, 15, 16, 17, 18 Abs. 2, 20 Abs. 2, 27 und 28; Art. 6 bis 14 und 32 von den Anhängen I, II und III	Art. 8, 10, 13, 14, 15, 16, 17, 18 Abs. 2, 20 Abs. 2, 27 und 28; Art. 6 bis 14 und 32 von den Anhängen I, II und III
Rumänien	Für fünf Jahre: maximal mögliche Befreiung	Unbefristete Befreiung
Schweden	Keine	Keine
Slowakei	Für fünf Jahre: Art. 8, 13, 15, 17, 18, 21, 22, 23, 25 und 28	Für fünf Jahre: Art. 8, 13, 15, 17, 18, 21, 22, 23, 25 und 28
Slowenien	Keine	Keine
Spanien	Art. 27	Für fünf Jahre: Art. 10, 21, 22, 23 und 24
Tschechische Republik	Für fünf Jahre: Art. 8, 10, 17, 18 Abs. 2 (a) und (b) und 18 Abs. 3; Art. 7 Abs. 2 (b), 17 Abs. 2 (b), 24 Abs. 3 (b) und 32 vom Anhang I	Für fünf Jahre: Art. 8, 10, 17, 18 Abs. 2 (a) und (b) und 18 Abs. 3; Art. 7 Abs. 2 (b), 17 Abs. 2 (b), 24 Abs. 3 (b) und 32 vom Anhang I
Ungarn	Für fünf Jahre: Art. 10 Abs. 1, Abs. 2 und Abs. 4, 18 Abs. 2 (a) und (b) sowie Abs. 5, 21 Abs. 1 und 23; Art. 8 Abs. 2 und 17 für bestimmte Dienstleistungen	Unbefristete Befreiung

Quelle: Report of the study „Evaluation of Regulation 1371/2007“ by Steer Davies Gleave on the application and enforcement in the Member States of the Regulation on rail passengers' rights and obligations, July 2012 (in der Studie wurden 24 Länder untersucht) und Schienen-Control

¹ Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315

² Stand 1. Juli 2013

Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr

Art.	Gegenstand	Art.	Gegenstand
Art. 1	Gegenstand	Art. 2	Anwendungsbereich
Art. 3	Begriffsbestimmungen	Art. 4	Beförderungsvertrag
Art. 5	Fahrräder	Art. 6	Ausschluss des Rechtsverzichts und der Rechtsbeschränkung
Art. 7	Informationspflicht betreffend die Einstellung von Schienenverkehrsdiensten	Art. 8	Reiseinformationen
Art. 9	Verfügbarkeit von Fahrkarten, Durchgangsfahrkarten und Buchungen	Art. 10	Reiseinformations- und Buchungssysteme
Art. 11	Haftung für Fahrgäste und Gepäck	Art. 12	Versicherung
Art. 13	Vorschuss	Art. 14	Bestreiten der Haftung
Art. 15	Haftung für Verspätungen, verpasste Anschlüsse und Zugausfälle	Art. 16	Erstattung oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung
Art. 17	Fahrpreisschädigung	Art. 18	Hilfeleistung
Art. 19	Anspruch auf Beförderung	Art. 20	Information von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität
Art. 21	Zugänglichkeit	Art. 22	Hilfeleistung an Bahnhöfen
Art. 23	Hilfeleistung im Zug	Art. 24	Voraussetzungen für das Erbringen von Hilfeleistungen
Art. 25	Entschädigung für Mobilitätshilfen oder sonstige spezielle Ausrüstungen	Art. 26	Persönliche Sicherheit der Fahrgäste
Art. 27	Beschwerden	Art. 28	Dienstqualitätsnormen
Art. 29	Information der Fahrgäste über ihre Rechte	Art. 30	Durchsetzung
Art. 31	Zusammenarbeit der Durchsetzungstellen	Art. 32	Sanktionen
Art. 33	Anhänge	Art. 34	Änderungsbestimmungen
Art. 35	Ausschussverfahren	Art. 36	Berichterstattung
Art. 37	Inkrafttreten		
Anhang I	Auszug aus den einheitlichen Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck (CIV)		
Anhang II	Von Eisenbahnunternehmen und/oder Ticketverkäufern abzugebende Mindestinformationen		
Anhang III	Mindestnormen für die Qualität der Dienste		

Quelle: Verordnung (EG) Nr. 1371/2007

Eine wichtige Entscheidungsgrundlage für die Verkehrsmittelwahl stellt die Pünktlichkeit des Verkehrsmittels dar. Für Bahnreisende sind eine möglichst kurze Fahrzeit, insbesondere auf dem Weg zum Arbeitsplatz, das zeitgerechte Eintreffen am Zielort und das Erreichen von Anschlusszügen wesentlich. Bei Zugverspätungen besteht für Fahrgäste seit Dezember 2009 ein rechtlicher Anspruch auf Entschädigungszahlungen.

Pünktlichkeit im Personenverkehr

2012 konnte die hohe Pünktlichkeit im gesamten Personenverkehr mit 96,5 Prozent (2011: 96,6 Prozent) weitgehend gehalten werden. Grundlage der Statistik ist die Messung der Zugankunftszeiten an allen bedienten Haltestellen. Es wird ein international üblicher und von den meisten Bahnunternehmen angewendeter Schwellwert von fünf Minuten herangezogen (bei einigen Bahnunternehmen liegt der Wert bei nur drei Minuten). Dies bedeutet, dass Züge bis zu einer Verspätung von maximal fünf Minuten als pünktlich gewertet werden. Vergleicht man im Jahr 2012 die Eisenbahnachsen in Österreich, zeigt sich, dass die Tauernstrecke mit

91 Prozent eine der unpünktlichsten Achsen ist (2011: 89,5 Prozent). Die Verspätungen ergeben sich großteils durch den grenzüberschreitenden internationalen Verkehr. Auf der Ennstalstrecke und der Pyhrn-Schober-Strecke (beide sind in großen Teilen eingleisig) beträgt die Pünktlichkeit 92,3 Prozent (2011: 93,3 Prozent). Die Südbahnstrecke zählt mit 95,9 Prozent (2011: 96,3 Prozent) neben der Wiener Schnellbahnstrecke mit 97,6 Prozent (2011: 98,4 Prozent) zu den pünktlichsten Strecken.

Pünktlichkeit auf der Westbahnstrecke

Seit Mitte Dezember 2011 bietet auf der Westbahnstrecke neben der ÖBB-Personenverkehr AG das neue Eisenbahnverkehrsunternehmen WESTbahn Management GmbH (WESTbahn) Personenverkehrszüge an. Diese verkehren zwischen dem Bahnhof Wien West und dem deutschen Grenzbahnhof Freilassing (über Salzburg).

Das Angebot der WESTbahn ist im Gegensatz zu jenem der ÖBB-Personenverkehr AG fahrplantechnisch nicht mit anderen (teils ausländischen) Angeboten vernetzt. Auch dadurch konnte das neue Eisenbahnunternehmen eine bessere Pünktlichkeit als der Mitbewerber erreichen. Aus den Fernverkehrsangeboten auf der Westbahnstrecke in Abbildung 2 sind die unterschiedlichen Pünktlichkeiten der Mitbewerber abzulesen. Diese werden mit dem österreichweiten Angebot verglichen.

Vergleich der Pünktlichkeit 2009–2012.

Quelle: ÖBB-Infra

	2009	2010	2011	2012
Personenfernverkehr	67,8 %	75,7 %	87,0 %	87,1 %
Personennahverkehr	91,8 %	95,2 %	97,0 %	96,9 %
Wiener Schnellbahn	94,3 %	98,5 %	98,4 %	97,6 %

Abb. 1: Pünktlichkeit im Personennahverkehr und Personenfernverkehr 2011 und 2012 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten).

Quelle: ÖBB-Infra

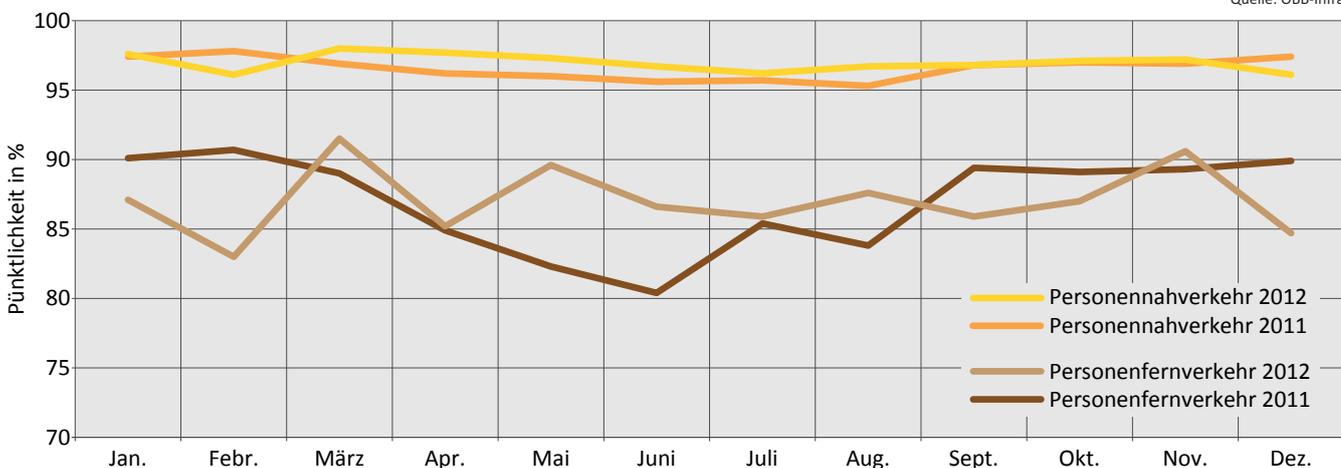
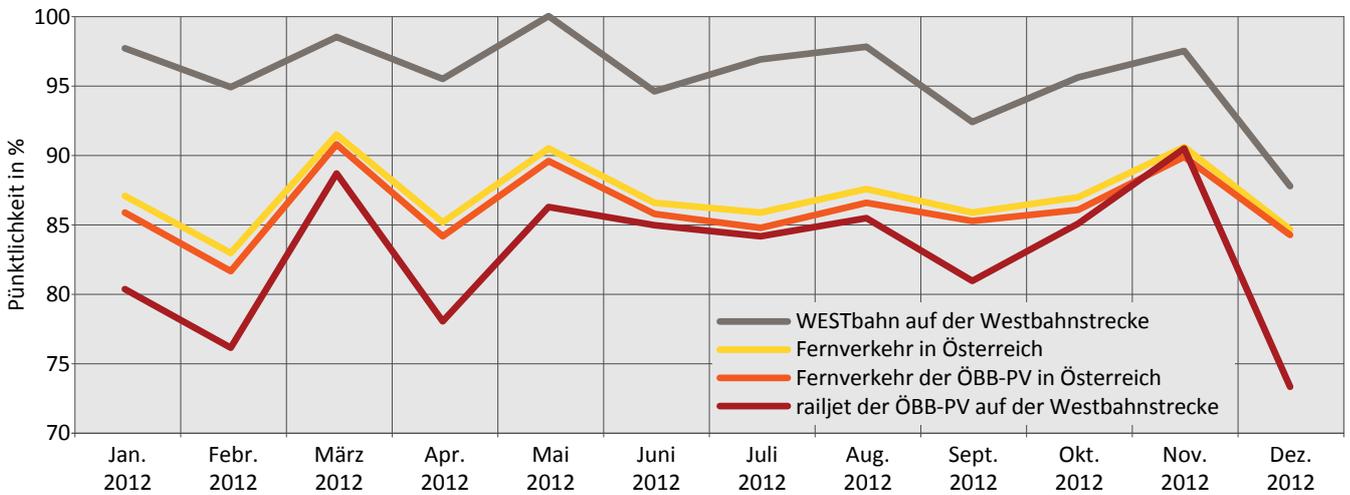


Abb. 2: Pünktlichkeit der Fernverkehrszüge in Österreich, der Fernverkehrszüge der ÖBB-PV in Österreich, der WESTbahn auf der Westbahnstrecke und des ÖBB-railjets auf der Westbahnstrecke (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten), Jänner bis Dezember 2012.

Quelle: ÖBB-Infra



Verspätungsursachen im Personenverkehr

Sämtliche Personenverkehrszüge im Netz der ÖBB verzeichnen eine Pünktlichkeit von 96,5 Prozent. Dies entspricht einer durchschnittlichen Verspätung von 1,8 Minuten je Zug (2011: 1,5 Minuten). 29 Prozent der Verspätungen im Fernverkehr auf grenzüberschreitenden Strecken verursachen die Nachbarbahnen (2011: 34 Prozent).

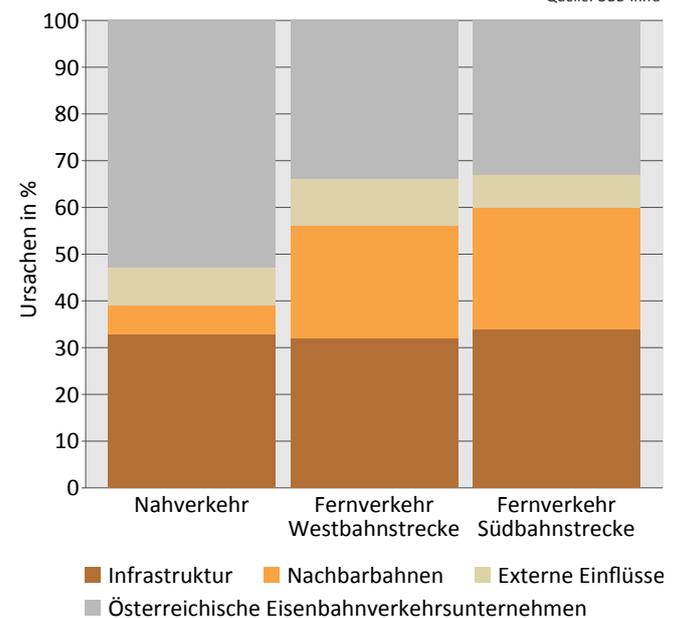
Die Nachtzüge aus Italien über Tarvis erreichen Österreich nur noch mit einer Pünktlichkeit von 25,5 Prozent (2011: 39,1 Prozent). Das entspricht einer durchschnittlichen Verspätung von 20,6 Minuten je Zug. Züge aus Ungarn verbesserten sich gegenüber 2011 von 49,4 Prozent auf 58,7 Prozent Pünktlichkeit. Durch den planmäßig längeren Aufenthalt der grenzüberschreitenden Züge von Budapest nach München im Bahnhof Wien West von 24 Minuten können diese Verspätungen abgeschwächt oder durch eine pünktliche Weiterfahrt sogar ausgeräumt werden. Mit 95,9 Prozent Pünktlichkeit sind die Züge Zürich–Bregenz–München die pünktlichsten grenzüberschreitenden Züge. In der Gegenrichtung wird durch die unpünktliche Übergabe in Lindau lediglich ein Pünktlichkeitswert von 82,6 Prozent erzielt. Das entspricht einer durchschnittlichen Verspätung von vier Minuten je Zug. Im Nahverkehr betrug die durchschnittlich entstandene Verspätung 1,2 Minuten je Zug, die

unpünktlichsten Monate waren Februar und Dezember 2012 mit 96,1 Prozent Pünktlichkeit.

Bei den Verspätungsursachen zeigt sich im Fernverkehr folgendes Bild: Auf der Westbahnstrecke bewirken 34 Prozent (2012) statt 27 Prozent (2011) der Verspätungen die Eisenbahnverkehrsunternehmen. Auf der Südbahnstrecke resultieren 34 Prozent (2012) statt 45 Prozent (2011) der Verspätungen aus Infrastrukturmängeln.

Abb. 3: Verspätungsursachen im Personenverkehr 2012.

Quelle: ÖBB-Infra





P reisentwicklung

- Preisentwicklung der Personenbeförderung Schiene mit 2,9 Prozent leicht über der Entwicklung des Verbraucherpreisindex mit 2,4 Prozent
 - ÖBB-Personenverkehr AG und WESTbahn Management GmbH: Preisanstieg bei Einzeltickets, günstigere Jahreskarten, Verbesserung beim Kindertarif
 - Jahreskarten im Vergleich – Wien auf Platz 4 der Landeshauptstädte, Preisänderung der Steirischen Verbundkarten
-

PREISENTWICKLUNG VERKEHR

Preisentwicklung von 2002 bis 2012

Von 2002 bis 2012 ist der Verbraucherpreisindex (VPI) um rund 23 Prozent gestiegen. Im Gesamtvergleich ist weiterhin ein kontinuierlicher Anstieg des VPI ohne große Auffälligkeiten zu verzeichnen. Basis der Berechnung für Abbildung 1 ist der VPI 2000. In Abbildung 1 ist ersichtlich, dass sich im Untersuchungszeitraum fast alle verglichenen verkehrsrelevanten Preise über der Entwicklung des VPI bewegten. 2012 ist die Steigerung der Preise im 10-Jahres-Vergleich bei der Gruppe Verkehr mit weniger als zwei Prozent am geringsten. Bei den Verkehrsverbänden macht der Zuwachs etwa vier Prozent und bei der Personenbeförderung Schiene rund neun Prozent über dem VPI aus. Der Tendenz der letzten Jahre folgend entwickelten sich die Preise beim Betrieb von Privatfahrzeugen (wesentlich bedingt durch die Treibstoffe) weiterhin überdurchschnittlich. Bereits ab 2007 nahm der Preis in diesem Segment, nur unterbrochen im Jahr 2009, stark zu, teilweise sogar im zweistelligen Bereich.

Preisentwicklung im Jahr 2012

Im Jahr 2011 betrug die Inflation (gemessen am VPI 2010) 3,3 Prozent, sie sank 2012 auf 2,4 Prozent. Wie auch in den letzten Jahren waren vor allem die Treibstoffe ein großer Preistreiber.

Preisentwicklung – Europavergleich

Der Harmonisierte Verbraucherpreisindex (HVPI)¹ lag 2012 in Österreich bei 2,6 Prozent und hatte sich somit im Vergleich zum Vorjahr um rund ein Prozent verringert. In der Eurozone (Euro 27) befand sich dieser Wert 2011 bei 3,1 Prozent, im Berichtsjahr ging er auf 2,6 Prozent zurück. Schweden hatte im Vergleich zwischen 2011 und 2012 mit 0,9 Prozent die geringste Inflation und Ungarn mit 5,7 Prozent die höchste.

Preisentwicklung – Waren-/Dienstleistungsgruppen

Im Jahr 2012 wiesen neben dem Verkehr die Gruppen „Erziehung und Unterricht“ sowie „Wohnung,

Abb. 1: Gegenüberstellung der Preisentwicklung des Verbraucherpreisindex (VPI), des Betriebs von Privatfahrzeugen (inkl. Treibstoff), des Verkehrs, der Personenbeförderung Schiene und der Verkehrsverbände 2002–2012, VPI 2000: ab Jänner 2006 mit dem VPI 2005, ab Jänner 2011 mit dem VPI 2010.

Quelle: Statistik Austria

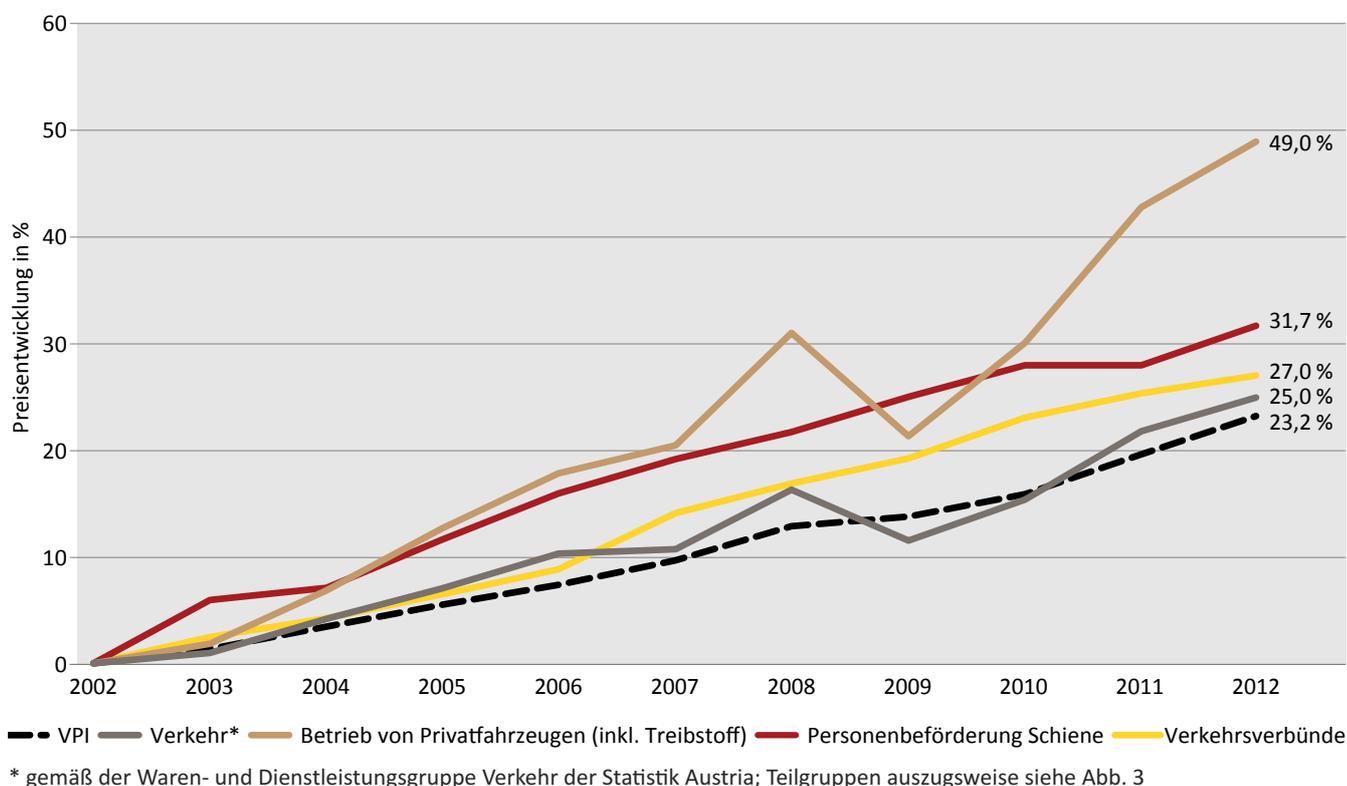
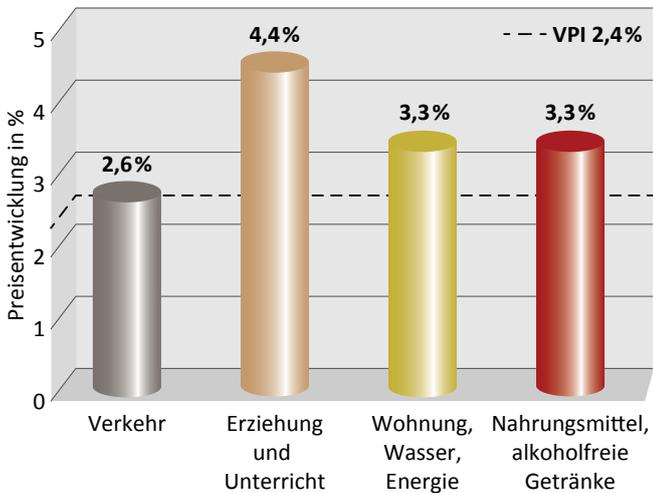


Abb. 2: Preisentwicklung der Waren- und Dienstleistungsgruppen 2012, VPI Basis 2010, Bundesmesszahlen und Vorjahresvergleich in Prozent nach COICOP².

Quelle: Statistik Austria



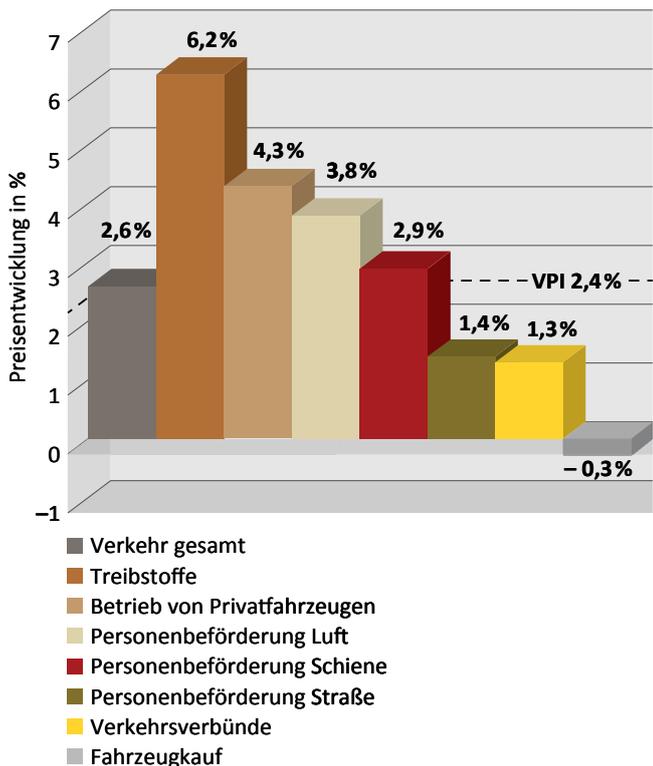
Wasser, Energie“ einen Preisanstieg über dem VPI auf. Die Gruppe „Nahrungsmittel, alkoholfreie Getränke“ blieb, wie bereits 2011, auch im Berichtsjahr über dem VPI-Wert.

Inflationsentwicklung in der Gruppe Verkehr

Das Wachstum der Preise der Kraft- und Treibstoffe fällt von 2011 auf 2012 nicht mehr so stark aus wie von 2010 auf 2011 mit damals 17,5 Prozent. Im Vergleich zu den restlichen Werten der Gruppe Verkehr stiegen sie jedoch nach wie vor am höchsten (6,2 Prozent). Unter der Entwicklung des VPI lagen die Personenbeförderung Straße und die Verkehrsverbünde, die geringste Preisänderung ist beim Kauf von Fahrzeugen festzustellen (minus 0,3 Prozent). Hingegen befand sich die Preisentwicklung bei der Personenbeförderung Luft und der Personenbeförderung Schiene über der Entwicklung des VPI.

Abb. 3: Preisentwicklung in der Waren- und Dienstleistungsgruppe Verkehr 2012, VPI 2010, Bundesmesszahlen und Vorjahresvergleich in Prozent nach COICOP².

Quelle: Statistik Austria



¹ Der Harmonisierte Verbraucherpreisindex (HVPI) ist die Grundlage für die vergleichbare Messung der Inflation in Europa

² Classification of Individual Consumption by Purpose (Klassifizierung des privaten Verbrauchs nach dem Zweck der Verwendung)

PREISENTWICKLUNG BAHNEN

Kilometertarife der ÖBB-Personenverkehr AG

Die Standardpreise der ÖBB-Personenverkehr AG (ÖBB-Haustarif) leiten sich aus den Kilometertarifen ab. Erhöhungen oder Senkungen der Standardpreise wirken sich unmittelbar auf Bahnkunden aus, die zu bestimmten Zeiten mit dem Zug fahren müssen und daher oft keine Aktionstarife nützen können. Im Jahr 2012 kam es erstmalig nach mehreren Jahren wieder zu einer Tarifierhöhung. Die ÖBB-Personenverkehr AG hob die Standardpreise laut eigenen Angaben¹ um durchschnittlich acht Prozent an. Außerdem wurde die Berechnung der Preise von Kilometer-Staffeln auf tarifkilometergenaue Preise umgestellt.

Die Schienen-Control untersuchte einige Strecken in Bezug auf die Ticketpreise. Die Auswahl umfasst kürzere Strecken, die insbesondere von Pendlern genutzt werden (Wien–St. Pölten, Linz–Wels), stark frequentierte Strecken mit mittlerer

Distanz auf der Westbahn (Wien–Salzburg und Linz–Salzburg) und auf der Südbahn (Wien–Graz) sowie eine Langstrecke (Wien–Innsbruck). Es wurde nur die Preisentwicklung analysiert ohne Berücksichtigung von Angebotsverbesserungen. Bei den Kilometertarifen der ÖBB-Personenverkehr AG² wurden die Standardpreise der 1. und 2. Klasse (ohne allfällige Zuschläge oder Ermäßigungen wie etwa für VORTEILScard-Besitzer) von Juli 2002 mit Juli 2012 verglichen. Die Gegenüberstellung mit dem Verbraucherpreisindex (Inflation) ergibt einen Überblick über die Entwicklung der Bahnpreise. Verkehrsverbundtarife, die in einzelnen Fällen günstiger ausfallen können, wurden nicht berücksichtigt.

Starke Preiserhöhungen im 10-Jahres-Vergleich

Wie anhand der Abbildung 1 ersichtlich ist, kam es auf nahezu allen untersuchten Strecken im zehnjährigen Vergleichszeitraum zu relativ starken Preiserhöhungen. Eine unterdurchschnittliche Erhöhung betrifft dabei die längste der betrachteten Strecken, Wien–Innsbruck, in der 2. Klasse. Dasselbe

¹ ÖBB: neue Tarifgestaltung ab 2. Juli 2012, OTS-Aussendung vom 14. Juni 2012

² Quelle: ÖBB-Fahrpläne

Abb. 1: Prozentueller Anstieg der ÖBB-Kilometertarife Juli 2002–Juli 2012, 1. und 2. Klasse.

Quelle: ÖBB-Kursbuch, PT ÖBB und Statistik Austria

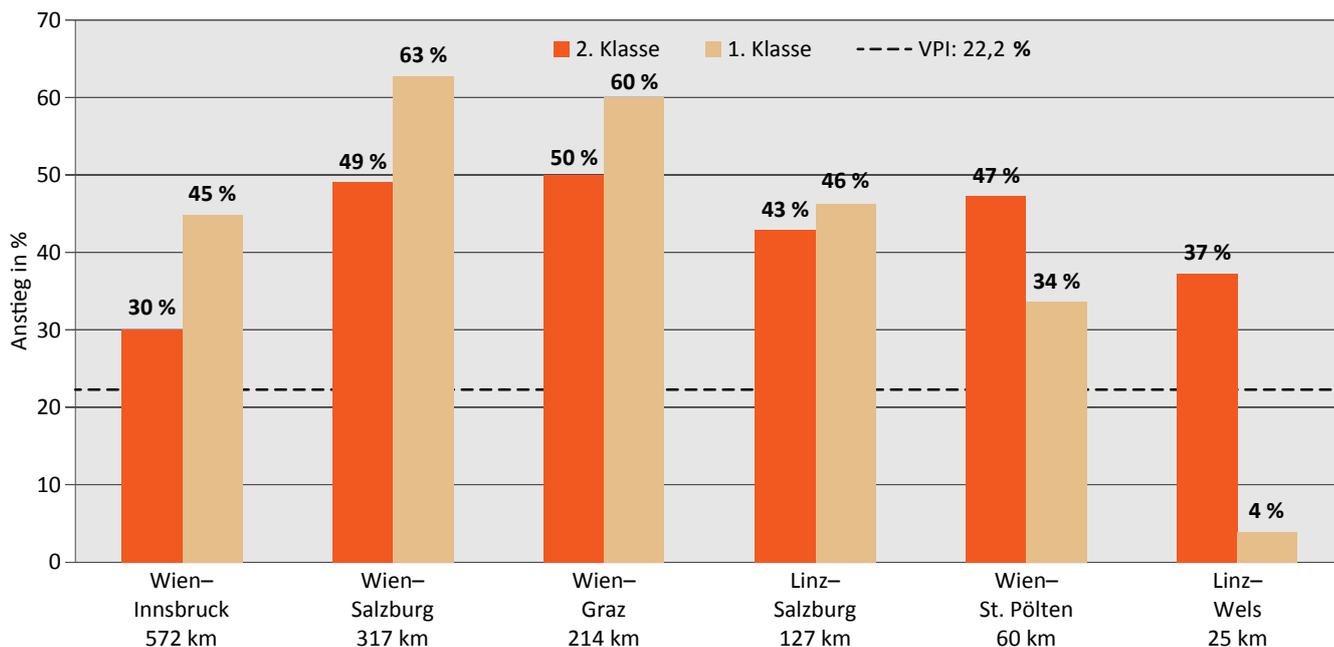
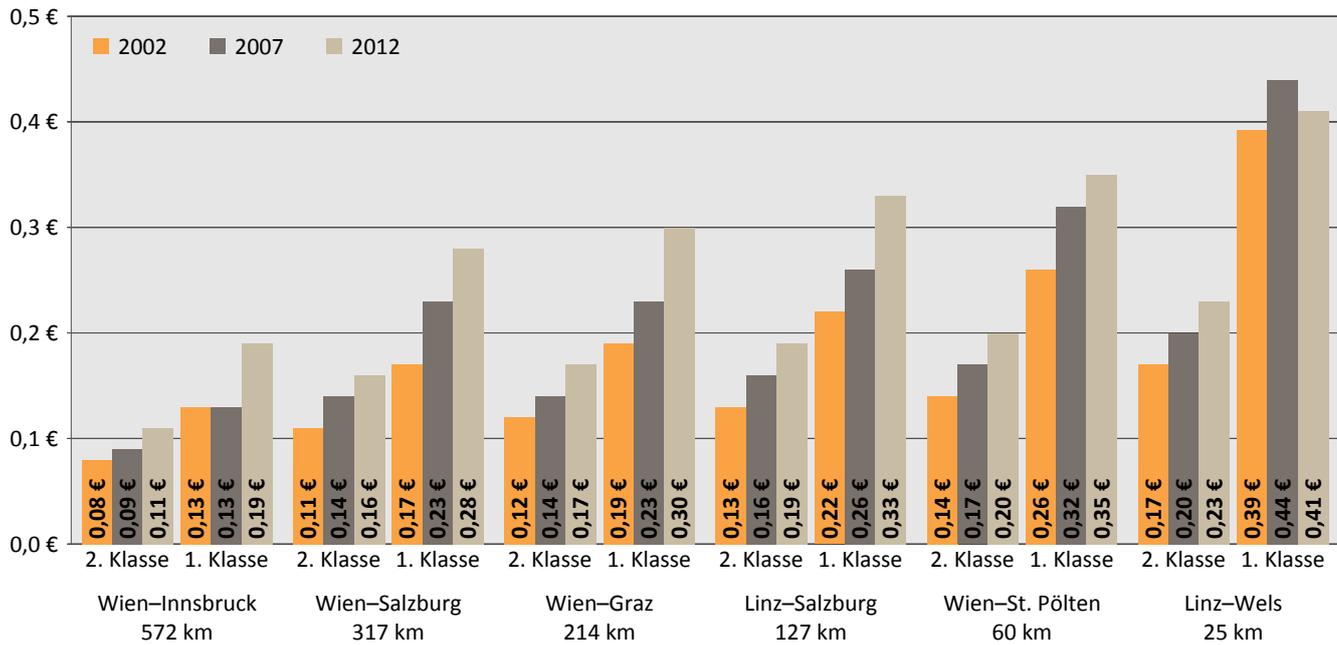


Abb. 2: ÖBB-Kilometertarife 2002–2012, 1. und 2. Klasse.

Quelle: ÖBB-Kursbuch, PT ÖBB



gilt für die kurze Strecke Linz–Wels in der 1. Klasse, hier verteuerte sich der Preis nur um vier Prozent. Die Preiserhöhungen der 1. Klasse fallen, außer bei Wien–St. Pölten und Linz–Wels, stärker aus als bei der 2. Klasse.

In Abbildung 1 wird mit 22,2 Prozent der Anstieg des Verbraucherpreisindex (VPI) im Zeitraum Juli 2002 bis Juli 2012 linienförmig abgebildet. Dies bedeutet, dass zwischen 2002 und 2012 beispielsweise auf der Strecke Wien–Salzburg der Preis für die 1. Klasse um 63 Prozent gestiegen ist und somit etwas mehr als 40 Prozent über dem VPI liegt.

Preis pro Kilometer

Die Abbildung 2 stellt den Preis pro Kilometer dar und zeigt, dass die Preise grundsätzlich niedriger werden, je länger die Strecke ist.

Die Preise stiegen im Jahresverlauf auf den meisten Strecken konstant. Hingegen wurde bei der kürzesten der analysierten Strecken (Linz–Wels) der Preis der 1. Klasse zuletzt gesenkt. Bei der Strecke Wien–Innsbruck ergab der Preisvergleich für die 1. Klasse zwischen 2002 (0,132 Euro) und 2007 (0,126 Euro) eine geringfügige Reduktion, bis 2012 verteuerte sich der Preis jedoch wieder.

Tarifsprünge

Die bei der ÖBB-Personenverkehr AG in Österreich geltenden Tarife richten sich im nationalen Bahnverkehr nach den Entfernungen, ebenso die ermäßigten Tarife (Kinder, VORTEILScard etc.). Erstmals seit Jahrzehnten wurde die Tarifberechnung der ÖBB-Personenverkehr AG umgestellt. Die Abrechnung nach

Ausgewählte Tarifunterschiede im neuen ÖBB-Tarif.

Quelle: PT ÖBB, Juli 2012

km	2. Klasse Standardpreis	km	2. Klasse Standardpreis	Differenz
19	3,80 €	20	3,80 €	0,00 €
20	3,80 €	21	5,70 €	1,90 €
39	7,80 €	40	7,80 €	0,00 €
40	7,80 €	41	9,90 €	2,10 €
79	15,20 €	80	15,20 €	0,00 €
80	15,20 €	81	17,00 €	1,80 €
99	19,20 €	100	19,20 €	0,00 €
100	19,20 €	101	21,50 €	2,30 €
179	30,90 €	180	30,90 €	0,00 €
180	30,90 €	181	33,30 €	2,40 €
299	45,00 €	300	45,00 €	0,00 €
300	45,00 €	301	48,60 €	3,60 €

Kilometer-Staffeln (Preise für ein bis zehn Kilometer, elf bis 20 Kilometer usw.) wurde durch die tarif-kilometergenaue Abrechnung (Preise für einen Kilometer, zwei Kilometer usw.) ersetzt. In der Tabelle sind die unterschiedlichen Preissteigerungen zu sehen. Durch die Preissprünge können sich minimale Entfernungsänderungen spürbar auf den tariflichen Preis auswirken. Als Beispiel: 299 Kilometer von Wien Stadtgrenze bis Hallwang-Elixhausen (knapp vor Salzburg) kosten 45 Euro, 308 Kilometer von Wien Stadtgrenze bis Salzburg hingegen 48,60 Euro.

Tarifanpassungen

Übersichtlichere Tarifangebote der ÖBB-Personenverkehr AG

Die seit Juli 2012 wirksame Tarifreform der ÖBB-Personenverkehr AG brachte eine übersichtlichere Tariflandschaft, indem von 118 unterschiedlichen Tarifen/Preisen auf 61 reduziert wurde³. Die ÖBB-Personenverkehr AG vereinfachte zahlreiche Tarife, fasste ähnliche Tarifmodelle zusammen, vereinheitlichte die zuvor unterschiedlichen Gruppentarife, Reservierungen sowie Kinderaltersgrenzen und regelte die Erstattungsbestimmungen neu. Vereinfachung bei den Gruppentarifen: Die bisherigen Gruppentarife waren von Ermäßigungskarten abhängig. Sie wurden durch ein System, für das die Anzahl der Reisenden ausschlaggebend ist, ersetzt (mehr zu den Gruppenfahrten nachfolgend in diesem Kapitel).

Vereinheitlichung der Kinderaltersgrenze: Die bisherige Beschränkung auf die kostenlose Mitnahme von zwei Kleinkindern ohne Sitzplatzreservierung wurde aufgehoben (ausführlichere Informationen zu den Kindertarifen am Kapitelende). Markante Vereinfachungen bei den Erstattungsregelungen: Vor dem ersten Geltungstag erhalten Kunden bei Nichtbenützung eines Tickets den Kaufpreis abzüglich einer Gebühr von drei Euro erstattet. Ab dem ersten Geltungstag bis maximal sechs Monate nach Ablauf der Geltungsdauer des Tickets beträgt die Erstattungsgebühr 50 Prozent des Ticketpreises, mindestens jedoch 15 Euro pro Person.

³ ÖBB: neue Tarifgestaltung ab 2. Juli 2012, OTS-Aussendung vom 14. Juni 2012

Vor der Tarifreform erlosch der Erstattungsanspruch bereits nach einem Monat. Erstattet wurde entweder in bar (mit höheren Gebühren) oder in Form von Gutscheinen. Des Weiteren wurden nur an der Personenkasse oder am Automaten gekaufte Tickets erstattet, Onlinetickets waren von der Erstattung ausgeschlossen. Für Onlinetickets gibt es weiterhin keine Erstattung, sobald das Ticket bezogen wurde (Zustellung der PDF-Datei für den Ausdruck oder Zusendung des Abholcodes). Bei internationalen Tickets und Spezialprodukten, wie z. B. SparSchiene oder InterRail-Pässen, kommen meist Sonderbestimmungen zur Anwendung.

Die WESTbahn Management GmbH (WESTbahn) erstattet einem Fahrgast ein nicht benütztes Ticket oder ein wegen Platzmangels nicht entsprechend ausgenütztes WESTbahn-Plus-Ticket gebührenfrei. Einzeltickets sind zwölf Monate gültig, daher sind bei diesem Bahnunternehmen Erstattungen weniger relevant.

Preisanstieg bei Einzeltickets der ÖBB-Personenverkehr AG und der WESTbahn

Mit Juli 2012 hoben die ÖBB-Personenverkehr AG nach drei Jahren wieder sowie die WESTbahn erstmalig die Tarife an.

Die Untersuchung ausgewählter Strecken (kurz: Wien–St. Pölten, mittel: Wien–Salzburg und lang: Wien–Innsbruck) zeigt für die 2. Klasse zwischen altem und neuem Preis Erhöhungen von fünf bis rund neun Prozent. Die Fahrt von Wien nach Salzburg kostet nun bei der ÖBB-Personenverkehr AG mit Standardpreis 49,90 Euro statt 47,60 Euro. 25 Euro statt 23,80 Euro kostet das Ticket für diese Strecke mit der ÖBB-VORTEILScard-Ermäßigung sowie mit dem (Haus-)Tarif bei der WESTbahn. Dies entspricht einer Verteuerung um fünf Prozent. Die siebenprozentige Preissteigerung für die Strecke von Wien nach Innsbruck ergibt folgende Ticketpreise: 62,50 Euro (statt 58,40) mit ÖBB-Standardpreis und 31,30 Euro (statt 29,20) mit ÖBB-VORTEILScard.

Die stärkste Preisänderung ist bei Tickets für Wien–St. Pölten mit neun Prozent spürbar. Der ÖBB-Standardpreis beträgt zwölf Euro (statt elf) und der ÖBB-VORTEILScard-Preis sowie der WESTbahn-Preis sechs Euro (statt 5,50).

Neuer ÖBB-Tarif für eine Reisegruppe, Beispiel: fünf Reisende Wien West–Salzburg Hbf.

Quelle: PT ÖBB, Dezember 2012

Art der Gruppe	Preis alt	Preis neu	Preisdifferenz
alle Reisenden mit VORTEILScard	85,80 €	125,00 €	46,2 %
nur zwei Reisende mit VORTEILScard	85,80 €	192,50 €	124,4 %
alle Reisenden ohne VORTEILScard	166,40 €	225,00 €	35,2 %

Ermäßigungskarten

Ein Fahrgast benötigt bei der ÖBB-Personenverkehr AG eine VORTEILScard, um eine Ermäßigung von bis zu 50 Prozent auf den Standardpreis zu erhalten. Diese VORTEILScard wird bei den anderen Personenverkehrsbahnen, außer bei der WESTbahn, anerkannt. Die VORTEILScard kostet jährlich zwischen 19,90 Euro (VORTEILScard Familie, VORTEILScard <26, d. h. für alle unter 26 Jahren, sowie VORTEILScard Spezial für Personen mit Mobilitätseinschränkung) und 99,90 Euro (VORTEILScard Classic, ohne Voraussetzungen). Bei der WESTbahn kam bisher nur das Hausangebot zur Anwendung, das ohne Ermäßigungskarte dem ÖBB-Halbpriis entspricht. Der dem ÖBB-Standardpreis entsprechende Regeltarif ist zwar veröffentlicht, wurde bis jetzt aber noch nicht eingesetzt.

Starker Preisanstieg für Gruppenfahrten bei der ÖBB-Personenverkehr AG

Vor der Tarifreform gewährte die ÖBB-Personenverkehr AG für Gruppenreisen eine Ermäßigung (Minimax) und, sofern eine Mindestzahl an Reisenden über eine VORTEILScard verfügte, eine zusätzliche Ermäßigung (Minimax VORTEILScard). Jetzt gibt es für Gruppen, ausgehend vom Standardpreis, eine Ermäßigung, die sich nach der Anzahl der Personen richtet. Zwei oder drei gemeinsam Reisende erhalten

eine fünfprozentige, vier oder fünf gemeinsam Reisende eine zehnprozentige Ermäßigung (Beispiel siehe Tabelle „alle Reisenden ohne VORTEILScard“ unter Preis neu). Wenn innerhalb der Gruppe ein Teil der Personen eine VORTEILScard besitzt, entsteht ein Mischpreis (Beispiel siehe Tabelle „nur zwei Reisende mit VORTEILScard“ unter Preis neu). Das bedeutet anhand des Beispiels in der Tabelle, dass zwei der Reisenden durch ihre Ermäßigungskarte den halben Preis und die anderen drei durch einen Gruppenfahrchein 95 Prozent des Standardpreises (entsprechend den genannten fünf Prozent Ermäßigung) zahlen. Sollten alle fünf gemeinsam reisenden Personen eine VORTEILScard haben, wird gesamt der Halbpriis verrechnet (Beispiel siehe Tabelle „alle Reisenden mit VORTEILScard“ unter Preis neu).

Für Gruppenfahrten ergibt das neue Tarifmodell in bestimmten Fällen deutlich sichtbare Preissteigerungen von über 100 Prozent. Neu hinzugekommen sind die je nach Verfügbarkeit auch als Gruppe mit fünf Reisenden buchbaren SparSchiene-Tickets. Die WESTbahn erhöhte ihre Gruppenpreise im selben Ausmaß wie die Preise der Einzeltickets.

Günstigere Jahreskarten bei der ÖBB-Personenverkehr AG und der WESTbahn

Für Vielfahrer bringt das neue Tarifmodell, sowohl bei der ÖBB-Personenverkehr AG als auch bei der

Jahreskarten der ÖBB-PV und der WESTbahn.

Quelle: Websites der ÖBB-PV und der WESTbahn, April 2013

Jahreskarten	Preis alt	Preis neu	Preisdifferenz
ÖSTERREICHcard Classic (ÖBB-PV), 2. Klasse, Geltungsbereich: österreichweit	1.790 €	1.640 €	–8,4 %
ÖSTERREICHcard Classic (ÖBB-PV), 1. Klasse, Geltungsbereich: österreichweit	2.420 €	2.190 €	–9,5 %
Jahresnetz Karte Classic (WESTbahn), Geltungsbereich: Wien–Salzburg/Freilassing	1.290 €	1.090 €	–15,5 %

WESTbahn, Preisersparnisse. Die ÖSTERREICHcard Classic für die 2. Klasse, eine Netzkarte für alle Züge der ÖBB-Personenverkehr AG inklusive einiger Privatbahnen mit einer Gültigkeit von einem Jahr, kostet nunmehr 1.640 Euro statt bisher 1.790 Euro.

Junge Menschen unter 26 Jahren zahlen für diese ÖSTERREICHcard 999 Euro statt vormals 1.050 Euro. Für Pensionisten (Frauen und Männer ab 60 Jahren) reduzierte sich der Preis von 1.260 Euro auf 1.150 Euro. Im Vergleich dazu die Kosten der Jahresnetzkarten der WESTbahn, mit einer Gültigkeitsdauer von ebenfalls einem Jahr: Classic 1.090 Euro, Familie 1.290 Euro sowie Jugend <26 und Senior je 799 Euro. Vor Juli 2012 bot die WESTbahn nur eine Jahresnetzkarte zum Preis von 1.290 Euro an.

Im Vergleich dazu Angebote von ausländischen Nachbarbahnen:

Jahreskarten ausländischer Nachbarbahnen.

Quelle: Websites der Bahnen, Umrechnungskurse 3. April 2013

Jahreskarten Ausland	Preis 2. Klasse	Preis 1. Klasse
BahnCard 100 (DB, Deutschland)	4.090 €	6.890 €
In-karta 100 (CD, Tschechien)	891€	
Generalabonnement (SBB, Schweiz)	2.918 €	4.768 €
Maxi Klasik (ZSSK, Slowakei)	850 €	960 €

Aufgrund der unterschiedlichen Leistungen, die bei den einzelnen Jahreskarten inkludiert sind,

kann kein detaillierter Vergleich angestellt werden. Wie in Österreich vertreiben auch die Bahnen in den Nachbarstaaten günstige Netzkarten für Senioren, Erwachsene unter 26 Jahren, mobilitätseingeschränkte Personen sowie Familien.

Kindertarife der ÖBB-Personenverkehr AG und der WESTbahn

Abschließend erfolgt in der Tabelle eine Gegenüberstellung der Kindertarife zwischen der WESTbahn und der ÖBB-Personenverkehr AG anhand des aktuellen Tarifmodells.

Die ÖBB-Personenverkehr AG unterscheidet tariflich zwischen Kindern und Kleinkindern. Als Kleinkinder bezeichnet sie Fahrgäste im Alter bis fünf Jahre (bis zur Vollendung des sechsten Lebensjahres). Sie reisen in Begleitung eines Erwachsenen gratis. Bis Juli 2012 galt die Regelung, dass nur zwei Kleinkinder gratis mitfahren konnten, wenn sie keinen Sitzplatz beanspruchten. Ansonsten musste der halbe Standardpreis entrichtet werden. Diese Eingrenzung wurde mit der Tarifreform aufgehoben, sodass nun keine Beschränkung auf eine bestimmte Zahl von Kleinkindern besteht. Als Kinder gelten Reisende im Alter zwischen sechs und 14 Jahren (bis zur Vollendung des 15. Lebensjahres). Diese bezahlen den halben Standardpreis. Mit der VORTEILScard Familie (VC Familie) sind Kinder bis zur Vollendung des 15. Lebensjahres in Begleitung der Eltern kostenlos unterwegs. Die ersten beiden Kinder erhalten zudem 50 Prozent Ermäßigung beim ÖBB-Postbus, jedes weitere Kind fährt gratis.

Kindertarife der ÖBB-PV und der WESTbahn ab Juli 2012.

Quelle: ÖPT und PT ÖBB der ÖBB-PV und allg. Tarifbestimmungen der WESTbahn

Tarif-km	Strecke	ÖBB-PV: Kind* in Begleitung	ÖBB-PV: Kind* in Begl. mit VC Familie	WESTbahn: Kind* in Begleitung
3 km	Salzburg Hbf.–Salzburg Taxham	1,10 €	0,00 €	1,00 €
25 km	Linz–Wels	2,90 €	0,00 €	1,00 €
60 km	Wien–St. Pölten	6,00 €	0,00 €	1,00 €
127 km	Linz–Salzburg	11,90 €	0,00 €	1,00 €
190 km	Wien–Linz	17,20 €	0,00 €	1,00 €
214 km	Wien–Wels	18,50 €	0,00 €	1,00 €
317 km	Wien–Salzburg	25,00 €	0,00 €	1,00 €

* Kind (6–14 Jahre)

Bei der WESTbahn werden gemäß Tarifbestimmungen begleitete (Klein-)Kinder bis zur Vollendung des sechsten Lebensjahres ebenfalls unentgeltlich befördert. Der Kindertarif in der Höhe von einem Euro wird für maximal vier Kinder von sechs bis 14 Jahren in Begleitung eines voll zahlenden Reisenden

angerechnet. Alleinfahrende Kinder werden in dieser Altersspanne zum Spezialtarif für Jugendliche und Schülergruppen (50 Prozent Nachlass) transportiert. Auch beim City Airport Train (CAT) reisen Kinder (laut Altersangabe des Unternehmens bis 14,99 Jahre) ohne Einschränkungen gratis.

PREISENTWICKLUNG BEI DEN VERBÜNDEN

Jahreskarte im Vergleich

Die Jahreskarte ist das günstigste Ticket für Vielfahrer. Der Gültigkeitsbeginn variiert je nach Verkehrsverbund zwischen dem ersten Tag eines Monats und einem beliebigen Tag des Monats ab Kauf bzw. Entwertung. In den Landeshauptstädten gibt es übertragbare (von verschiedenen Personen nutzbare) und nicht übertragbare (personalisierte) Jahreskarten; außer in Wien, hier sind derzeit nur personalisierte verfügbar. Diese Form der Zeitkarte wird durch steuerliche Anreize (Einführung eines Jobtickets) an Attraktivität gewinnen. Beim Jobticket übernimmt der Arbeitgeber die Kosten für die Jahreskarte und ermöglicht den Angestellten, den Arbeitsweg kostenfrei mit öffentlichen Verkehrsmitteln zurückzulegen.

Die Tabelle zeigt beispielhaft Preise nicht übertragbarer Jahreskarten in den österreichischen Landeshauptstädten und in Gegenüberstellung dazu in einigen europäischen Großstädten. Die Jahreskarte in Wien gehört im durchgeführten internationalen

Vergleich zu den günstigsten. Besonders preiswert ist die Jahreskarte in der tschechischen Hauptstadt. Da das jeweilige Angebot betreffend Streckennetz, Intervalldichte, Wagenmaterial etc. in den einzelnen Städten sehr unterschiedlich sein kann, ist der Preis der Jahreskarte nicht das einzige relevante Kriterium für die Attraktivität des öffentlichen Verkehrs.

Preisentwicklung im Verkehrsverbund Steiermark

Für das Berichtsjahr 2012 wurde, wie bereits in den beiden Jahren zuvor, die Preisentwicklung eines Verkehrsverbundes näher betrachtet, diesmal jene des Verkehrsverbundes Steiermark (Verbund Linie). 2011 wurde dazu der Verkehrsverbund Oberösterreich (OÖVV) und 2010 der Verkehrsverbund Ostregion (VOR) analysiert. Um einen bestmöglichen Überblick zu geben, werden jedes Jahr die gleichen oder zumindest ähnliche Produkte miteinander verglichen. Im Gegensatz zu anderen Verkehrsverbänden sind bei der Verbund Linie alle Zonen gleichwertig, es gibt

Preis für die Jahreskarte in österreichischen Landeshauptstädten in Gegenüberstellung zu einigen europäischen Großstädten.

Quelle: Alle Verkehrsverbände und Verkehrsbetriebe in Österreich und in den angeführten europäischen Städten, Stand: April 2013

Landeshauptstadt	Preis	Europäische Großstadt	Preis
Bregenz	160 €	Prag	184 €
St. Pölten	360 €	Bratislava	260 €
Graz	365 €	Zürich	361 €
Wien	365 €	Wien	365 €
Eisenstadt	371 €	Budapest ermäßigt	376 €
Linz	385 €	München	461 €
Klagenfurt	420 €	Berlin	680 €
Innsbruck	452 €	Budapest	722 €
Salzburg	481 €		

Abb. 1: Preisentwicklung Stundenkarte Vollpreis bei der Verbund Linie 2004–2012 (in Prozent). Quelle: Statistik Austria, Verbund Linie

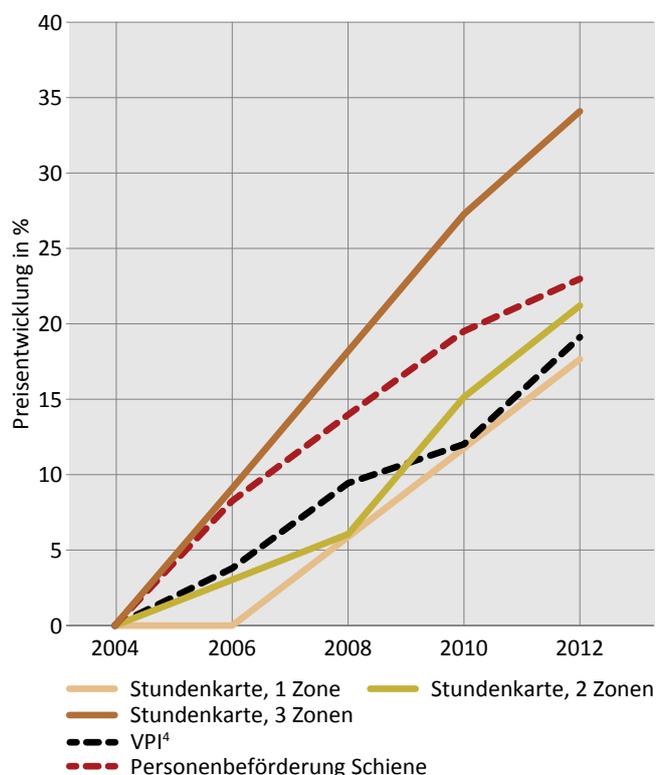
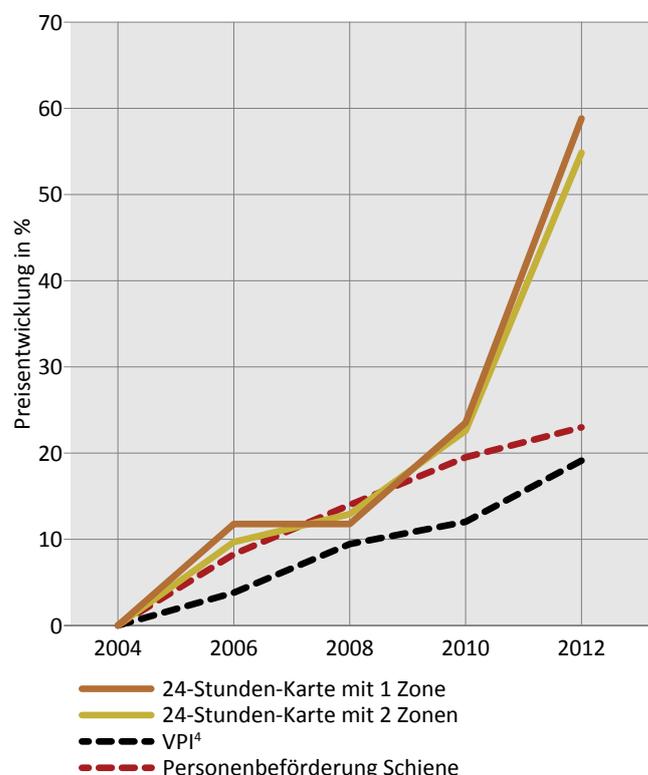


Abb. 2: Preisentwicklung 24-Stunden-Karte Vollpreis bei der Verbund Linie 2004–2012 (in Prozent). Quelle: Statistik Austria, Verbund Linie



keine Unterscheidung in Kern- und Außenzonen wie etwa beim VOR. Die städtische Zone Graz (101) kostet nicht mehr als die anderen Zonen.

Für das Jahr 2012 veröffentlichte die Verbund Linie zweimal Tarife, da Änderungen bezüglich der Ermäßigungen für Stunden- und 24-Stunden-Karten durchgeführt wurden. Des Weiteren senkte das Unternehmen das Alter für Männer bei der Seniorenermäßigung von 65 auf 60 Jahre und führte neu eine Jugendermäßigung bis zum vollendeten 19. Lebensjahr ein.

Gleichzeitig wurde die Vergünstigung für Senioren, Familien und Jugendliche mit 40 Prozent festgelegt (statt bisher 50 Prozent bei Senioren und Familien).

Preisentwicklung einer Stundenkarte

In Abbildung 1 ist die Preisentwicklung einer Stundenkarte (entspricht einem Einzelfahrschein) für eine Zone, zwei und drei Zonen, jeweils Vollpreis, ersichtlich. Am stärksten verteuerte sich die Stundenkarte für drei Zonen, ihr Preisniveau befindet sich stetig über den anderen Werten. Der Preis für

die Stundenkarte für eine Zone blieb von 2004 bis 2006 gleich, dieses Ticket war erst ab 2006 von Preiserhöhungen betroffen.

Preisentwicklung einer 24-Stunden-Karte

Die Verbund Linie verkauft zusätzlich zu den üblicherweise angebotenen Einzel-, Monats- und Jahreskarten auch Tickets, die 24 Stunden gültig sind. Diese Tickets können im Geltungszeitraum für beliebig viele Fahrten in den gekauften Tarifzonen genutzt werden. Anhand der Abbildung 2 wird dargestellt, dass der Preis der zwei analysierten 24-Stunden-Karten (mit einer Zone und mit zwei Zonen) seit 2010 deutlich – und über der Personenbeförderung Schiene sowie dem VPI liegend – zunahm.

Preisentwicklung einer Wochenkarte

Die Entwicklung der Preise für eine Wochenkarte für eine Zone sowie für zwei Zonen in Abbildung 3 zeigt einen ähnlichen Verlauf. Seit 2010 liegt die Preishöhe dieses Tickets sehr markant sowohl über der

Abb. 3: Preisentwicklung Wochenkarte bei der Verbund Linie 2004–2012 (in Prozent).

Quelle: Statistik Austria, Verbund Linie

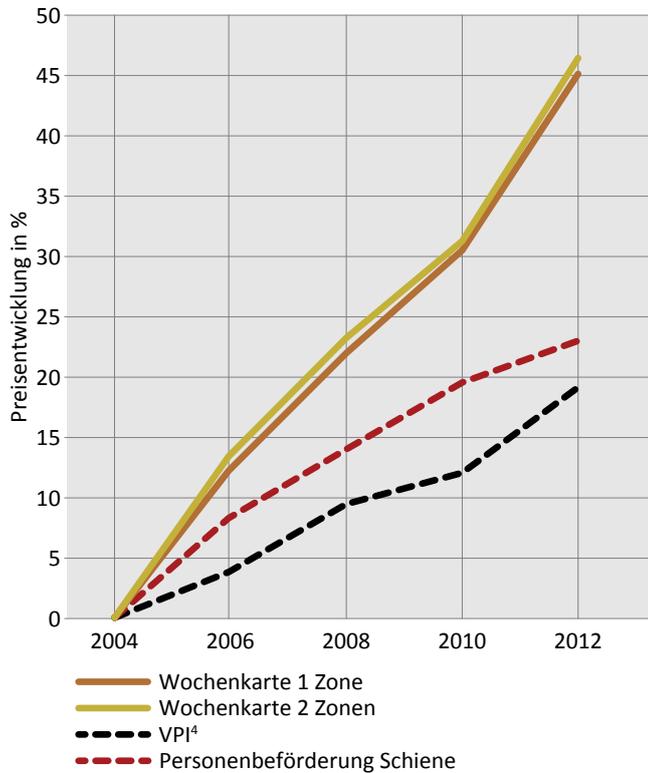
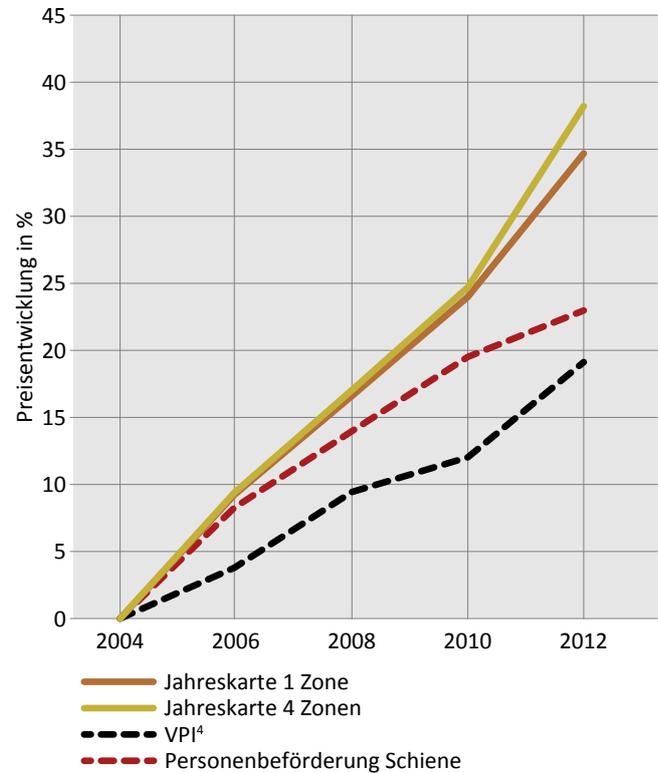


Abb. 4: Preisentwicklung Jahreskarte bei der Verbund Linie 2004–2012 (in Prozent).

Quelle: Statistik Austria, Verbund Linie



Entwicklung der Personenbeförderung Schiene als auch über jener des VPI.

Preisentwicklung einer Jahreskarte

Auch bei den Jahreskarten (Abbildung 4) ist bis zum Jahr 2010 ein ähnlicher Preisanstieg zu verzeichnen. Ab 2010 erhöhte sich der Preis der Jahreskarte mit vier Zonen etwas stärker als jener der Jahreskarte mit einer Zone. Beide Preise wurden im Vergleichszeitraum deutlich mehr angehoben als bei der Personenbeförderung Schiene und als der VPI.

Laut Auskunft der Verbund Linie im Zuge der Berichterstellung weisen die Einnahmen (Basis Kalenderjahr 2011) darauf hin, dass die Stundenkarte Vollpreis am beliebtesten ist, vor der Monatskarte, der Jahreskarte, der 24-Stunden-Karte Vollpreis, der Wochenkarte und der ermäßigten Stundenkarte.

⁴ analog zur Abbildung 1 im Kapitel „Preisentwicklung Verkehr“, Seite 54



S ervice und Informationen

- Tipps für Bahnfahrer: Unterschiede bei Verkehrsverbund- und ÖBB-Tarifen, Besonderheiten bei Jahres-, Monats- und Einzelkarten, Infos zu SparSchiene-Tickets der ÖBB-Personenverkehr AG sowie zu Angeboten der WESTbahn Management GmbH
 - Gegenüberstellung der alten und neuen Fassung des Eisenbahngesetzes
-

Allgemeine Tipps

- Informieren Sie sich vor Fahrtantritt bzw. vor Kontaktaufnahme mit dem Bahnunternehmen, mit dem Verkehrsverbund oder mit der Schlichtungsstelle über die für Sie relevanten Tarifbestimmungen und Regelungen. Hierfür kann die Website des Bahnunternehmens oder des Verkehrsverbundes hilfreich sein. Informationen über Bundesgesetze finden Sie im Rechtsinformationssystem des Bundeskanzleramtes (www.ris.bka.gv.at) und über die Fahrgastrechte auch unter www.schienencontrol.gv.at.
- Bevor Sie eventuell nicht tarifkonforme Maßnahmen setzen, sollten Sie einen Mitarbeiter des Bahnunternehmens fragen. Lassen Sie sich bei Informationseinholung den Namen bzw. die Dienstnummer geben, damit Sie bei nachträglichen Meinungsverschiedenheiten zumindest auf die Aussage des jeweiligen Mitarbeiters verweisen können. Sollte kein Mitarbeiter vor Ort sein, ist es empfehlenswert, das Bahnunternehmen anzurufen. Die Unternehmen sind meist telefonisch über eine Kundenservice-Hotline erreichbar (z. B. 05-1717 bei der ÖBB-Personenverkehr AG).
- Überprüfen Sie die Richtigkeit und Gültigkeit Ihres Ausweises oder Tickets. Ausweise für verbilligte Fahrten oder Freifahrten unterliegen zumeist zeitlichen oder örtlichen Einschränkungen. So gelten Schüler- und Lehrlingsfreifahrtausweise häufig nicht an Wochenenden oder Feiertagen.
- Fragen, Ansprüche oder Beschwerden sollten Sie schriftlich mit dem Bahnunternehmen klären. Damit können Sie erhaltene Informationen bei Bedarf der Schlichtungsstelle, dem Bahnunternehmen selbst oder einem Gericht vorlegen.
- Wenden Sie sich immer zuerst an das Bahnunternehmen oder den Verkehrsverbund. Erst wenn Sie keine oder keine zufriedenstellende Antwort erhalten haben, kann die Schlichtungsstelle für Sie aktiv werden. Für die Beschwerdebearbeitung hat das Bahnunternehmen bzw. der Verkehrsverbund normalerweise einen Monat ab Einlangen der Beschwerde Zeit.
- Heben Sie Tickets, Zahlscheine, Inkassobriefe sowie die gesamte Korrespondenz an und von Bahnunternehmen, Verkehrsverbände/-n oder Inkassounternehmen bis zum endgültigen

Abschluss des Beschwerdefalles auf. Eventuell benötigen Sie diese Unterlagen für das Schlichtungsverfahren oder vor Gericht, sollte keine Einigung möglich sein.

Verkehrsverbund-/ÖBB-Tarif

- Verkehrsverbände sind Organisationen, welche ein Bundesland oder mehrere Bundesländer umfassen; sie bieten verkehrsträgerübergreifend Tickets an. Als Fahrgast können Sie mit einem Ticket mehrere Verkehrsunternehmen nutzen.
- Die Geltungsbereiche der verschiedenen Verkehrsverbände können unterschiedlich organisiert sein. So ist der Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) etwa in Zonen, der Verkehrsverbund Vorarlberg (VVV) hingegen in Waben unterteilt.
- Die Verkehrsverbände verantworten sämtliche Verbundprodukte wie Monatskarten, Zonenkarten, Schüler- und Lehrlingsfreifahrt etc. Bei Fragen oder Problemen mit einem solchen Produkt wenden Sie sich an den Verkehrsverbund und nicht an das Bahnunternehmen. Informationen zu den Verkehrsverbänden, Verbundtarifen und Kontaktadressen finden Sie auf der Website des Verkehrsministeriums www.bmvit.gv.at unter Verkehr, Nahverkehr, Verkehrsverbände.
- Die Geltungsdauer von Tickets der Verkehrsverbände kann unterschiedlich zu jenen der Bahnunternehmen sein. Es ist empfehlenswert, sich im Voraus ausführlich zu informieren.

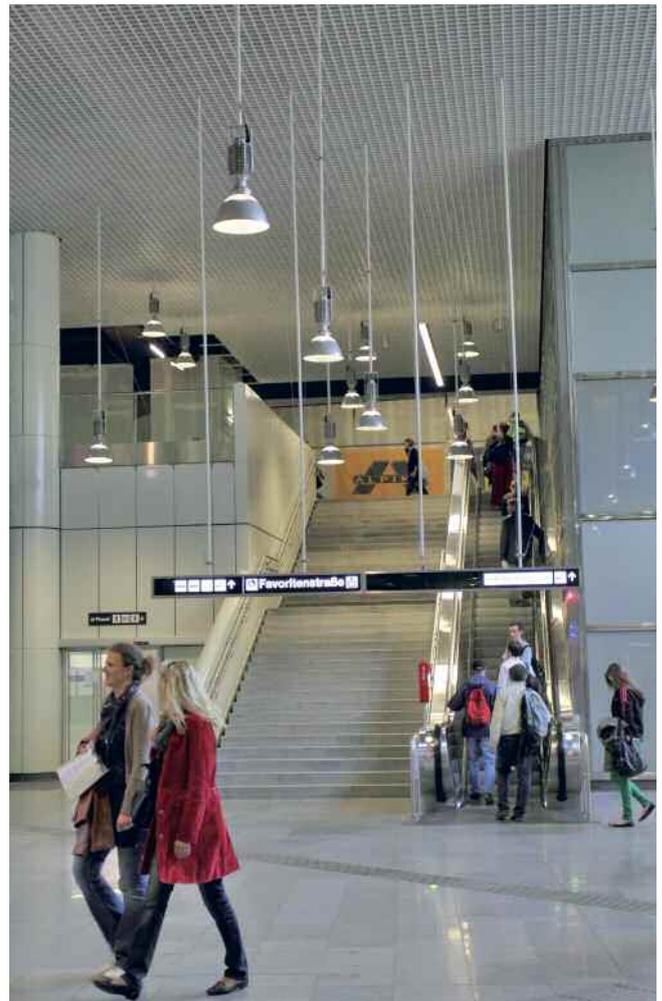
Jahreskarten

- Jahreskarten sind Zeitkarten für Bus- und Bahnfahrer. Sie werden von den Verkehrsverbänden, z. B. Verbund-Jahreskarten, sowie einigen Bahnunternehmen, z. B. ÖSTERREICHcard der ÖBB-Personenverkehr AG oder Jahresnetz Karte der WESTbahn Management GmbH (WESTbahn), angeboten.
- Jahreskarten sind im Vergleich zu anderen Tickets dann von Vorteil, wenn Sie über einen längeren Zeitraum regelmäßig oder mehrmals pro Woche dieselbe Strecke oder Fahrten im selben Gebiet in Anspruch nehmen.
- Die meisten Jahreskarten können unterjährig storniert oder betreffend Geltungsbereich geändert werden.

- Einige Verkehrsverbünde vergeben übertragbare Jahreskarten. Diese können an andere Personen weitergegeben werden. Vorsicht: Wenn Sie eine solche Jahreskarte nicht mit sich führen, sind Sie bei Strafzahlungen bezüglich Strafreduktion oder -erlass auf das Entgegenkommen des Bahnunternehmens angewiesen, da Besitz und Verwendung nicht klar nachweisbar sind.
- Als Besitzer einer personalisierten (ab 1. Juli 2013 auch übertragbaren) Verbund-Jahreskarte haben Sie einen Anspruch auf Verspätungsentschädigung, wenn das Bahnunternehmen den für den Regionalverkehr festgesetzten Pünktlichkeitsgrad (mindestens 95 Prozent) in einem Geltungsmonat nicht erreicht. Für die Inanspruchnahme der Entschädigung müssen Sie sich an den Verkehrsverbund bzw. das Eisenbahnunternehmen wenden und unter Bekanntgabe Ihrer benutzten Strecke registrieren lassen.

Monatskarten

- Monatskarten zählen ebenso zu den Zeitkarten und sind meist Produkte der Verkehrsverbünde. Der Geltungszeitraum beginnt bei manchen Verbänden am ersten Tag eines Monats, bei manchen Verkehrsverbänden ab Kauf bzw. Entwertung, d. h. zu einem beliebigen Zeitpunkt im Monat.
- Monatskarten sind derzeit oft von einer Erstattung ausgeschlossen. Informieren Sie sich daher vor dem Erwerb betreffend Gültigkeit und dahingehend, welche Zonen Sie benötigen.
- Möchten Sie im laufenden Monat eine Monatskarte am Ticketautomaten kaufen, beachten Sie vor dem Ausdruck den angegebenen Geltungsbeginn. Eine automatische Umstellung auf den Folgemonat erfolgt meist erst wenige Tage vor Monatswechsel. Sollten Sie eine Monatskarte für den falschen Monat erworben haben, reklamieren Sie dies so rasch wie möglich.
- Für Studenten gibt es bei einigen Verkehrsverbänden eine ermäßigte Hochschüler-Monatskarte. Diese ist im Vergleich zum Normalprodukt günstiger, jedoch können diverse Voraussetzungen für die Inanspruchnahme verlangt werden (z. B. das Mitführen eines Studentenausweises, der Besitz einer VORTEILScard etc.).



Einzeltickets

- Bei Einzeltickets weisen wir auf den Unterschied zwischen ÖBB-Tarif und Verkehrsverbundtarif hin (vgl. Punkt Verkehrsverbund-/ÖBB-Tarif): Beziehen Sie ein Ticket für eine Einzelfahrt innerhalb eines Verkehrsverbundes an einem Ticketautomaten der ÖBB-Personenverkehr AG, so bekommen Sie in der Regel ein Verbundticket (aufgrund der Verbundexklusivität). Wählen Sie hingegen ein Ticket für die Fahrt zwischen zwei Verkehrsverbänden am ÖBB-Ticketautomaten, erhalten Sie ein ÖBB-Ticket. Dies gilt ebenso für Tickets sämtlicher Strecken, die online auf der ÖBB-Website bestellt werden.
- Achtung: Die Geltungsdauer bzw. der Geltungsbeginn zwischen einem Ticket nach ÖBB-Tarif und einem Ticket nach Verkehrsverbundtarif kann unterschiedlich sein.



Aktionen der ÖBB-Personenverkehr AG

- Bei SparSchiene-Tickets handelt es sich um ein besonders günstiges und kontingentiertes Angebot der ÖBB-Personenverkehr AG. Diese Tickets werden auch durch (meist ausländische) Partnerbahnen vertrieben.
- Erfahrungsgemäß schaltet das Bahnunternehmen nicht das gesamte Kontingent sofort frei. Wir raten Ihnen daher, des Öfteren im Onlinebuchungssystem nachzuschauen oder bei einer Personenkasse bzw. beim CallCenter unter 05-1717 nachzufragen, ob SparSchiene-Tickets verfügbar sind. Die SparSchiene-Tickets können bis maximal drei Tage vor der gewünschten Fahrt gebucht werden.
- SparSchiene-Tickets sind derzeit in den meisten Fällen in den Tarifbestimmungen von Erstattung, Storno und Umtausch ausgeschlossen. Kontrollieren Sie bei diesem Produkt die eingegebenen und

angeführten Daten besonders genau. Gesetzlich zustehende Ansprüche (z. B. durch die EU-Fahrgastreueverordnung bzw. zukünftig durch das nationale Fahrgastreuegesetz) dürfen nie ausgeschlossen werden, etwa eine Erstattung aufgrund einer Zugverspätung von zumindest 60 Minuten.

- Sie haben die Wahl zwischen der SparSchiene Österreich, die derzeit nur im Internet erworben werden kann, und der SparSchiene Europa, die im Internet (eingeschränkt), am Personenschalter, im Reisebüro am Bahnhof sowie telefonisch angeboten wird.

Aktionen der WESTbahn

- Bei der WESTbahn gibt es verschiedene Aktionen. Bisher konnten Fahrgäste den Streckenbereich Wien–Freilassing (über Salzburg) mit zahlreichen Wochenend- bzw. Gutscheinkaktionen vergünstigt in Anspruch nehmen.
- Die Tickets der WESTbahn sind grundsätzlich zwölf Monate gültig und werden bei Nichtbenützung erstattet.

Des Weiteren verkaufen sowohl die ÖBB-Personenverkehr AG als auch die WESTbahn viele Kombiangebote, welche neben der eigentlichen Bahnfahrt beispielsweise einen Reiseführer, die Unterbringung in einem Hotel und kombinierte Bus- und Bahnfahrten beinhalten.

UMFRAGE

Auch im Jahr 2012 befragte der Verkehrsclub Österreich (VCÖ) Fahrgäste österreichischer Bahnunternehmen zu ihrer Zufriedenheit. Als Regulierungsbehörde für den Schienenverkehr begrüßt die Schienen-Control diese Umfragen. Sie zeigen Probleme bei verschiedenen Bahnthemen auf, dies kann Anstoß zu Verbesserungen sein. Die Schienen-Control beschreibt wie gewohnt die wichtigsten Ergebnisse des VCÖ-Bahntests 2012.

VCÖ-Bahntest 2012

Der VCÖ setzt sich insbesondere für eine ökologische und sozial gerechte Mobilität ein. Er begann im Jahr 2001 mit den Bahntests, welche laufend weiterentwickelt wurden. Im Jahr 2013 feiert der VCÖ sein 25-jähriges Jubiläum.

Die Zahl der befragten Personen sank auf 12.750 im Jahr 2011¹. 2012 wurden wieder mehr Personen, 15.180, zu verschiedenen Themengebieten interviewt.

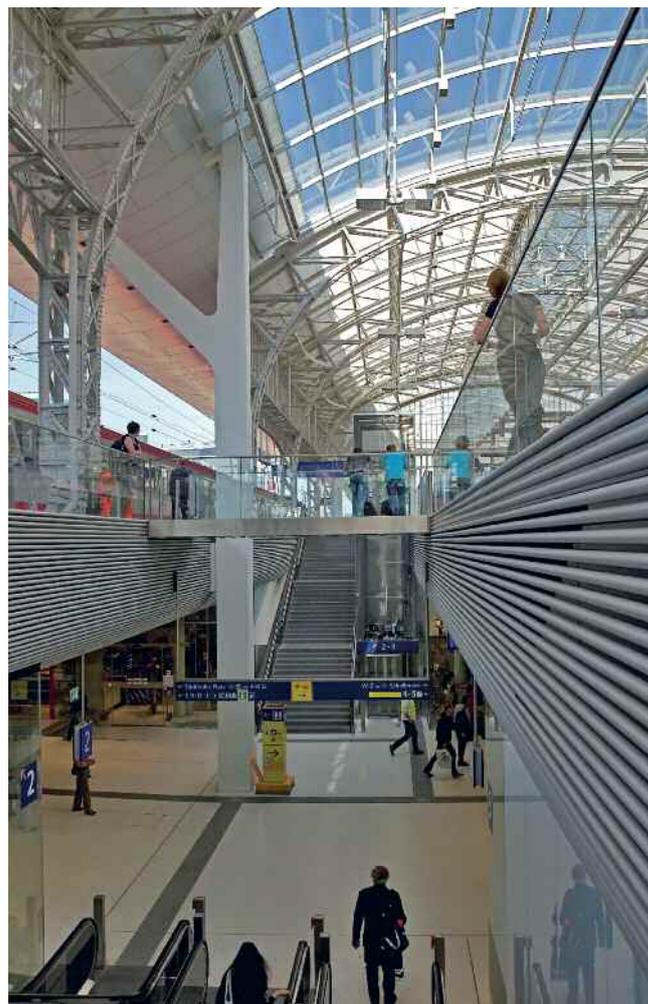
Erstmalig weist der VCÖ explizit aus, dass die Umfrage nicht nur in den Zügen der ÖBB-Personenverkehr AG, sondern auch in Zügen anderer österreichischer Bahnunternehmen durchgeführt wurde.

Mit mehr als 15.000 Fragebögen gilt der VCÖ-Bahntest als größte jährliche österreichische Umfrage zur Thematik des Bahnfahrens.

Noten zwischen 1,8 und 3,0 im Jahr 2012

In den vergangenen Jahren wurden jeweils 18 Kategorien zur Bewertung aufgestellt. 2011 erhielten die österreichischen Bahnen als Gesamtnote mit 2,1 ein „gut“. Im Vergleich zum Jahr 2010 (Gesamtnote 2,2) verbesserte sich der Wert somit geringfügig. Beim VCÖ-Bahntest 2012 wurden nur zwölf Kategorien definiert und die Fragestellungen leicht abgeändert; Gesamtnote wurde keine vergeben. Die Summe der Noten dividiert durch die Anzahl der Kategorien ergäbe einen Durchschnitt von rund 2,4, wobei das Schulnotensystem zur Anwendung kommt. Die Fahrgäste verteilten insgesamt als schlechteste Note 3,0 (2011: 2,9) und als beste Note 1,8 (2011: 1,7).

¹ VCÖ-Bahntest 2011: Umfragezeitraum von 3. Juni bis 31. Juli 2011, 12.750 befragte Personen



Am zufriedensten sind die Befragten mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Zugpersonals und benoteten hier mit 1,8. Dicht gefolgt wird diese Kategorie von der Kategorie Sauberkeit des Sitzplatzes mit der Note 1,9. Die Note 2,2 ist dem Funktionieren der Klimaanlage zugeordnet, die Bequemlichkeit des Sitzplatzes wurde mit der Note 2,3 bewertet. Ebenso mit der Note 2,3 schnitten der Empfang des Mobiltelefons sowie der Komfort des Zuges ab. Im Jahr 2011 bekamen die Bahnen bezüglich Informationen im Zug bei störungsfreien Fahrten die Note 1,8. 2012 beurteilten die Reisenden, gefragt nach der Informationsqualität bei Unregelmäßigkeiten wie beispielsweise Verspätungen oder technischen Störungen, diese Kategorie mit der Note 2,6. Die schlechtesten Bewertungen erzielten die Sauberkeit der WC-Anlagen mit 2,9 und die Bordverpflegung im Zug mit 3,0. Die Zufriedenheit mit den WC-Anlagen verbesserte sich von 2011 auf 2012 nicht.

Die Kategorie Anschlussverbindungen wurde mit der Note 2,3 versehen, die Möglichkeit der Fahrradmitnahme erreichte nur die Note 2,8. Das Sitzplatzangebot erlangte die Note 2,1.

Anliegen der Fahrgäste

Besonders wichtig ist 65 Prozent der österreichischen Fahrgäste vor allem, dass die Anschlüsse zu anderen Bahnen bzw. Bussen gut funktionieren. Häufigere und pünktliche Zugverbindungen sind für 61 Prozent der Befragten ebenfalls sehr wesentlich. 59 Prozent wünschen sich auch am späten Abend Zugverbindungen. Entscheidend beim Bahnfahren sind für 54 Prozent der Fahrgäste kurze Wartezeiten und für 49 Prozent schnelle Verbindungen. Carsharing am Bahnhof wurde nur von sechs Prozent der Befragten als relevant angegeben.

82 Prozent der Befragten sprechen sich für ein Ticket, das für alle öffentlichen Verkehrsmittel gilt, aus. 79 Prozent würden für die Zukunft einen Taktfahrplan mit regelmäßigen Verbindungen begrüßen. Mehr als zwei Drittel der Befragten sind mit der Pünktlichkeit der österreichischen Bahnen sehr zufrieden bzw. zufrieden, mehr als 50 Prozent empfanden die Bahn im Jahr 2012 pünktlicher als im Vergleich zum Vorjahr.

Entwicklung der Bahn aus Sicht der Fahrgäste

Eine Steigerung der Leistungen der Bahnen sahen 41 Prozent aller Befragten. Die Meinung der Fahrgäste über die Bahnunternehmen verbesserte sich für jeden zweiten Fahrgast (51 Prozent), für neun Prozent verschlechterte sie sich. 38 Prozent der Befragten nahmen eine Verbesserung der Gesamtreisezeit wahr, zehn Prozent eine Verschlechterung.

Bahnhofswertung

2012 wurde wiederum der Eindruck der Fahrgäste bezüglich verschiedener Bahnhöfe abgetestet: Der Salzburger Hauptbahnhof lag zuletzt (bedingt durch den Umbau) bei der Umfrage an letzter Stelle im Hinblick auf die Schönheit des Bahnhofes. Im Jahr 2012 nahm er Platz 5 ein. Zum schönsten Bahnhof des Landes wurde 2012 der Wiener Westbahnhof gekürt. Die nachfolgenden Plätze belegen die Bahnhöfe Linz, Graz und Innsbruck. Am wenigsten gefallen

die Bahnhöfe Attnang-Puchheim (derzeit Umbauphase), Bruck an der Mur, Bregenz sowie der derzeit im Umbau befindliche ehemalige Wiener Südbahnhof, nun Hauptbahnhof Wien.

Statistische Daten zum VCÖ-Bahntest 2012

Anzahl der befragten Personen: 15.180

Frauen: 57 Prozent

Männer: 43 Prozent

Befragungen in den Zügen der Graz-Köflacher Bahn, Montafonerbahn, ÖBB-Personenverkehr AG, Pinzgauer Lokalbahn, Salzburger Lokalbahn, Stern & Hafferl, WESTbahn, Zillertalbahn

RICHTLINIE FÜR DIE SCHLICHTUNGSSTELLE BEI DER SCHIENEN-CONTROL GMBH GEMÄSS § 78A EISBG¹

Nachfolgend die Richtlinie der Schlichtungsstelle für 2012, welche sich auf die damals gültige Rechtslage bezieht. Im Laufe des Jahres 2013 wird aufgrund der erweiterten gesetzlichen Kompetenz eine neue Fassung veröffentlicht werden.

I. Allgemeines

Zuständigkeit

§ 1. Die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle bei der Schienen-Control GmbH umfasst:

(1) gemäß § 78a Abs. 1 EisbG sämtliche Beschwerdefälle von Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen oder Fahrgästen mit österreichischen Eisenbahnverkehrsunternehmen und Eisenbahninfrastrukturunternehmen, die bis dahin nicht zur Zufriedenheit erledigt werden konnten. Beschwerden von Fahrgästen müssen aber nur dann einem förmlichen Schlichtungsverfahren zugeführt werden, wenn sie von grundsätzlicher Bedeutung sind oder gehäuft auftreten (mehrere Beschwerden von verschiedenen Fahrgästen zum selben Themenkreis).

(2) gemäß § 78a Abs. 2 EisbG sämtliche Beschwerdefälle, welche Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Fahrgäste wegen behaupteter Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der VO (EG) Nr. 1371/2007 und wegen behaupteter unrichtiger oder für die Fahrgäste unzumutbarer Regelungen in den Entschädigungsbedingungen gemäß § 22a EisbG bei der Schienen-Control GmbH erheben.

Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt davon unberührt.

Beschwerdegegenstand

§ 2. (1) Gegenstand einer Beschwerde an die Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH können Beschwerdefälle von Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Fahrgästen mit österreichischen Eisenbahnverkehrsunternehmen bzw. Eisenbahninfrastrukturunternehmen sein. Die Schienen-Control GmbH kann von Fahrgästen nur dann als Schlichtungsstelle angerufen werden, wenn die Beschwerde die konkrete Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betrifft.

- (2) Unzulässig sind folgende Beschwerden:
- über Vorfälle, welche sich länger als drei Jahre vor dem Zeitpunkt der Anrufung der Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH zugetragen haben,
 - über Forderungen, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig oder rechtskräftig entschieden sind,
 - die bereits einmal Gegenstand eines Streit-schlichtungsverfahrens waren,
 - über Forderungen, die vom Fahrgast bereits anerkannt wurden,
 - wenn das Ticket nicht bei einem österreichischen Eisenbahnunternehmen gekauft worden ist.

Beschwerdeführer

§ 3. Beschwerden können gemäß § 78a Abs. 1 und Abs. 2 EisbG von Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Fahrgästen eingebracht werden, sofern bei letzteren die Beschwerde die konkrete Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betrifft.

Mitwirkungspflicht

§ 4. Die Beschwerdeführer sowie die Eisenbahnverkehrs- und Eisenbahninfrastrukturunternehmen sind verpflichtet, am Schlichtungsverfahren mitzuwirken und der Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen.

Form

§ 5. (1) Eine Beschwerde kann nur in schriftlicher Form (Online-Beschwerdeformular, Post, Fax, E-Mail) bei der Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH eingebracht werden. Der Beschwerde sind der relevante Sachverhalt

¹ Eisenbahngesetz, BGBl. Nr. 60/1957 i. d. g. F.

und alle nötigen Unterlagen, bei Fahrgästen vor allem der Vertrag mit dem Eisenbahnunternehmen, beizulegen.

(2) Stellungnahmen im Rahmen des Verfahrens sind, sofern von der Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH nicht anderes gefordert wird, schriftlich einzubringen.

Entscheidung

§ 6. (1) Die Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH hat sich zu bemühen, innerhalb einer Frist von sechs Wochen eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen, sofern dies aufgrund des Falles möglich ist. Die Frist beginnt mit Einlangen des vollständigen Antrages (Antrag, Sachverhalt, Beilagen) bei der Behörde.

(2) Kommt zwischen den Parteien über den Beschwerdegegenstand – gleich in welchem Verfahrensstadium – eine Einigung zustande, so ist diese Tatsache sowie der Inhalt der Einigung der Schlichtungsstelle unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Das Schlichtungsverfahren wird sodann von der Behörde eingestellt und den Verfahrensparteien wird die Einstellung schriftlich (Post, Fax, E-Mail) mitgeteilt.

Datenschutz

§ 7. (1) Die Beschwerde hat, sofern dies notwendig ist, eine schriftliche Zustimmung des Beschwerdeführers nach dem Datenschutzgesetz zu enthalten, nach der die Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH ermächtigt wird, alle zur Beurteilung des Falles nötigen Daten, einschließlich Stammdaten, von den Eisenbahninfrastruktur- und Eisenbahnverkehrsunternehmen anzufordern, und nach der diese dazu ermächtigt werden, die Daten an die Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH zu übermitteln.

(2) Eine Erklärung nach Abs. 1 ist jedenfalls notwendig im Fall von Beschwerden, welche die Richtigkeit der von einem Eisenbahninfrastruktur- und Eisenbahnverkehrsunternehmen verrechneten Tarife betreffen.

Kosten

§ 8. (1) Jede Partei trägt die ihr durch das Schlichtungsverfahren erwachsenen Kosten selbst. Dazu zählen unter anderem die eigenen Porto- und Kopier-

kosten, allfällige Rechtsanwaltskosten und Kosten für von den Parteien selbst beauftragte Gutachten.

(2) Das Schlichtungsverfahren ist kostenlos.

Vertretung im Schlichtungsverfahren

§ 9. (1) Der Beschwerdeführer kann sich in jedem Stadium des Verfahrens von einem Rechtsanwalt oder einer anderen Vertrauensperson vertreten lassen. Hinsichtlich der durch die Vertretung entstehenden Kosten wird auf § 8 dieser Verfahrensrichtlinien verwiesen. Wenn die Vertretung nicht durch einen Anwalt erfolgt, ist auf Verlangen durch die Regulierungsbehörde eine schriftliche Vollmacht vorzulegen.

(2) Für die Zwecke der Durchführung des Schlichtungsverfahrens gemäß dieser Verfahrensrichtlinien haben die Verfahrensparteien auf Anfrage eine Person namhaft zu machen, die zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens, zur Verhandlung und zum Abschluss einer einvernehmlichen Lösung bevollmächtigt ist. Es können weiters bis zu drei Vertreter dieser Personen benannt werden.

II. Inhaltliche Überprüfung

Informationspflicht

§ 10. In jedem Stadium des inhaltlichen Überprüfungsverfahrens kann die Regulierungsbehörde einer Verfahrenspartei die Übermittlung bestimmter Unterlagen oder Informationen auftragen. Dafür ist den Verfahrensparteien eine angemessene Frist, die mindestens eine, maximal aber vier Wochen beträgt, zu setzen.

Stellungnahme

§ 11. Ersucht die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde die Verfahrensparteien im Zuge des Verfahrens um Abgabe einer Stellungnahme oder um Übermittlung von Informationen, so haben diese binnen der gesetzten Frist, gerechnet vom Zeitpunkt des Einlangens des Ersuchens, bei der Schlichtungsstelle einzulangen.

Mündliche Verhandlung

§ 12. (1) Die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde kann unter Ladung eines oder aller Beteiligten eine mündliche Verhandlung in den

Geschäftsräumen der Regulierungsbehörde einberufen, wenn sie dies für zweckmäßig erachtet. Namens der Eisenbahninfrastruktur- und Eisenbahnverkehrsunternehmen ist eine genannte Person gemäß § 9 Abs. 2 zu laden. Diese Person kann sich durch den der Regulierungsbehörde gemäß § 9 Abs. 2 benannten Vertreter in der mündlichen Verhandlung vertreten lassen.

(2) Die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde sieht von einer mündlichen Verhandlung ab, wenn die Durchführung einer solchen vom Beschwerdeführer abgelehnt wird.

(3) In der mündlichen Verhandlung besteht für die Parteien Gelegenheit zur mündlichen Sachverhaltsdarstellung. Ein Vertreter der Regulierungsbehörde referiert deren Ansicht zum Fall und bemüht sich um die Herbeiführung einer Einigung.

Lösungsvorschlag

§ 13. (1) Auf der Basis der beiderseitigen Vorbringen sowie allfälliger eingeholter Gutachten nimmt die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde eine Beurteilung des Falles in rechtlicher und tatsächlicher Hinsicht vor. Aufgrund dieser Beurteilung erarbeitet die Schlichtungsstelle – gegebenenfalls in Zusammenarbeit mit den Parteien – einen Lösungsvorschlag. Ergeben die Überprüfungen durch die Schlichtungsstelle keinen Anhaltspunkt dafür, dass dem Vorbringen des Beschwerdeführers gefolgt werden kann, wird ohne die Erstellung eines Lösungsvorschlags das Verfahren gemäß § 15 beendet.

(2) Die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde übermittelt den Parteien den Lösungsvorschlag samt den vorliegenden Gutachten.

(3) Der Lösungsvorschlag enthält den Hinweis, dass mit Rückstellung an die Schlichtungsstelle innerhalb von einer durch die Behörde zu setzenden Frist, die nicht kürzer als eine und nicht länger als vier Wochen ist, beide Streitparteien einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zugestimmt haben.

(4) Binnen der von der Behörde gemäß Abs. 3 gesetzten Frist (gerechnet ab Zugang des Lösungsvorschlags) haben die Parteien entweder den Lösungsvorschlag an die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde zurückzustellen oder dieser ihre Gründe offen zu legen, weshalb der Vorschlag nicht angenommen wird.

Verkürztes Verfahren

§ 14. Die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde setzt die Verfahrensmittel der §§ 11 bis 15 je nach ihrer Zweckmäßigkeit und je nach der Bedeutung der Beschwerde für den Einzelfall und für die Allgemeinheit nach den Grundsätzen der Verfahrensökonomie ein.

Abschluss des Verfahrens

§ 15. Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde wird durch eine abschließende, nicht verbindliche und nicht anfechtbare Empfehlung zur Regelung der Angelegenheit beendet. Darin wird den Parteien das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens mitgeteilt.

III. Schlussbestimmungen

Jährlicher Bericht

§ 16. (1) Die Schlichtungsstelle bei der Regulierungsbehörde veröffentlicht jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeit und die Entwicklung der Kundenzufriedenheit. Dieser Bericht hat zumindest folgende Informationen zu enthalten:

- die rechtlichen Grundlagen des Schlichtungsverfahrens,
- die Jahresbilanz des vergangenen Jahres, mit der Mindestinformation über die Zahl der Beschwerden, die wichtigsten Beschwerdegründe, die Verteilung der Beschwerden auf die Bahnunternehmen und die Statistik über die Schlichtungsergebnisse,
- exemplarische Beschwerdefälle,
- die Beschwerdestatistik der Bahnen.

(2) Im Bericht sind weiters eine Darstellung der wesentlichen durch die Schlichtungsverfahren hervorgekommenen Probleme insbesondere bei der Behandlung von Beschwerdefällen sowie eventuelle Verbesserungsvorschläge aufzunehmen.

Inkrafttreten

§ 17. Diese Verfahrensrichtlinie tritt mit 1. September 2010 in Kraft.

AUSZUG AUS DEM EISENBAHNGESETZ (EISBG)¹

Textgegenüberstellung

Alte Fassung ²	Geltende Fassung ³
<p>Entschädigungsbedingungen</p> <p>§ 22a. (1) Die Tarife für die Erbringung von Eisenbahnverkehrsleistungen auf Hauptbahnen und vernetzten Nebenbahnen haben auch Entschädigungsbedingungen jeweils zur Anwendung der Regelungen über die Fahrpreischädigung gemäß § 2 des Bundesgesetzes zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, BGBl. I Nr. 25/2010, und gemäß Art. 17 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315 vom 3.12.2007 S 14, zu enthalten.</p> <p>(2) Die Eisenbahnverkehrsunternehmen haben die Entschädigungsbedingungen bei der erstmaligen Veröffentlichung gleichzeitig der Schienen-Control GmbH vorzulegen. Änderungen der Entschädigungsbedingungen sind von den Eisenbahnverkehrsunternehmen rechtzeitig vor der Veröffentlichung der Schienen-Control GmbH vorzulegen.</p>	<p>Tarife samt Bedingungen</p> <p>§ 22a. Die Tarife für die Erbringung von Eisenbahnverkehrsleistungen im Personenverkehr auf Hauptbahnen und vernetzten Nebenbahnen haben die Beförderungsbedingungen einschließlich der Entschädigungsbedingungen insbesondere gemäß dem Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (EisbBFG), BGBl. I Nr. 40/2013, und der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315 vom 03.12.2007 S 14, zu enthalten.</p>
	<p>Bekanntgabe der Beförderungsbedingungen an die Schienen-Control GmbH</p> <p>§ 22b. (1) Die Eisenbahnunternehmen haben die Beförderungsbedingungen, einschließlich der Entschädigungsbedingungen, für die Erbringung von Eisenbahnverkehrsleistungen im Personenverkehr auf Hauptbahnen und vernetzten Nebenbahnen vor deren Veröffentlichung der Schienen-Control GmbH bekannt zu geben.</p> <p>(2) Jene Beförderungsbedingungen, die durch die Schienen-Control Kommission nach § 78b für unwirksam erklärt wurden, sind von den Eisenbahnunternehmen binnen einer angemessenen Frist vor der Veröffentlichung der Schienen-Control GmbH bekannt zu geben. Die Schienen-Control GmbH hat diese Beförderungsbedingungen der</p>

¹ Eisenbahngesetz 1957, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 40/2013

² Eisenbahngesetz 1957, BGBl. I Nr. 50/2012

³ Eisenbahngesetz 1957, BGBl. I Nr. 40/2013

Alte Fassung

Geltende Fassung

Schienen-Control Kommission unverzüglich vorzulegen. Nach deren Vorlage durch die Schienen-Control GmbH hat die Schienen-Control Kommission von Amts wegen innerhalb von zehn Wochen festzustellen, ob diese gegen bundesrechtliche, unmittelbar anzuwendende unionsrechtliche oder völkerrechtliche Rechtsvorschriften verstoßen.

(3) Die Bekanntgaben gemäß Abs. 1 und Abs. 2 haben nach den von der Schienen-Control GmbH vorgegebenen Modalitäten zu erfolgen.

(4) Die Pflichten gemäß Abs. 1, Abs. 2 und Abs. 3 treffen auch die Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften bezüglich der im jeweiligen Verkehrsverbund geltenden Tarife.

Schlichtungsstelle

§ 78a. (1) Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte oder der Behörden können Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Kunden Beschwerden, welche die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betreffen und die mit einem Eisenbahninfrastrukturunternehmen oder Eisenbahnverkehrsunternehmen nicht befriedigend gelöst worden sind, der Schienen-Control GmbH vorlegen. Die Schienen-Control GmbH hat die von Gebietskörperschaften und Interessenvertretungen vorgelegten Beschwerden jedenfalls und die von Kunden vorgelegten Beschwerden von grundsätzlicher Bedeutung oder überdurchschnittlicher Häufung gleich gelagerter Beschwerden zu behandeln.

(2) Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte oder der Behörden können Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Fahrgäste Beschwerden wegen behaupteter Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 und wegen behaupteter unrichtiger oder für die Fahrgäste unzumutbarer Regelungen in den Entschädigungsbedingungen gemäß § 22a bei der Schienen-Control GmbH erheben.

(3) Die Schienen-Control GmbH hat sich sowohl zu Beschwerden gemäß Abs. 1 als auch zu Beschwerden gemäß Abs. 2 um eine einvernehmliche Lösung zwischen den Beteiligten zu bemühen.

Schlichtungsstelle

§ 78a. (1) Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte oder der Behörden können Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Kunden Beschwerden, welche die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern auf Hauptbahnen und Nebenbahnen betreffen und die mit einem Eisenbahnunternehmen oder mit einer Verkehrsverbundorganisationsgesellschaft, sofern sie im Zusammenhang mit der Erbringung derartiger Eisenbahnverkehrsleistungen stehen, nicht befriedigend gelöst worden sind, der Schienen-Control GmbH vorlegen. Die Schienen-Control GmbH hat die von Gebietskörperschaften und Interessenvertretungen vorgelegten Beschwerden jedenfalls und die von Kunden vorgelegten Beschwerden von grundsätzlicher Bedeutung oder überdurchschnittlicher Häufung gleich gelagerter Beschwerden zu behandeln.

(2) Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte oder der Behörden können Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Fahrgäste Beschwerden wegen behaupteter Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 oder des Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetzes und wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen einschließlich der Entschädigungsbedingungen (§ 22a) bei der Schienen-Control GmbH erheben.

Alte Fassung

Ansonsten hat sie den Beteiligten ihre Ansicht mitzuteilen und kann eine Empfehlung, die nicht verbindlich und nicht anfechtbar ist, zur Regelung der Angelegenheit abgeben. Die Schienen-Control GmbH hat in einer Richtlinie eine Verfahrensweise gemäß Abs. 1 und Abs. 2 festzulegen und auf ihrer Internetseite zu veröffentlichen. Betroffene Unternehmen haben mitzuwirken und nach Anforderung durch die Schienen-Control GmbH alle zur Beurteilung des beschwerderelevanten Sachverhaltes erforderlichen Auskünfte zu erteilen und Unterlagen vorzulegen.

(4) Die Schienen-Control GmbH hat über die Kundenzufriedenheit im Eisenbahnbereich im Allgemeinen und über die anhängig gemachten Beschwerden im besonderen jährlich einen Bericht zu erstellen. Der Bericht ist in geeigneter Weise, jedenfalls auf ihrer Internetseite, zu veröffentlichen. Eisenbahnunternehmen haben der Schienen-Control GmbH auf deren Verlangen Auskünfte über die Kundenzufriedenheit zu erteilen.

Unwirksamkeit der Entschädigungsbedingungen

§ 78b. (1) Die Schienen-Control GmbH hat die Schienen-Control Kommission über gemäß § 78a Abs. 2 behandelte und die Entschädigungs-

Geltende Fassung

(3) Die Schienen-Control GmbH hat sich sowohl zu Beschwerden gemäß Abs. 1 als auch zu Beschwerden gemäß Abs. 2 um eine einvernehmliche Lösung zwischen den Beteiligten zu bemühen. Ansonsten hat sie den Beteiligten ihre Ansicht mitzuteilen und kann eine Empfehlung, die nicht verbindlich und nicht anfechtbar ist, zur Regelung der Angelegenheit abgeben. Die Schienen-Control GmbH hat in einer Richtlinie eine Verfahrensweise gemäß Abs. 1 und Abs. 2 festzulegen und auf ihrer Internetseite zu veröffentlichen. Betroffene Unternehmen haben mitzuwirken und nach Anforderung durch die Schienen-Control GmbH alle zur Beurteilung des beschwerderelevanten Sachverhaltes erforderlichen Auskünfte zu erteilen und Unterlagen vorzulegen.

(4) Die Schienen-Control GmbH hat die Schienen-Control Kommission über gemäß Abs. 2 behandelte und die Entschädigungsbedingungen betreffende Beschwerdefälle zu informieren, wenn es zu keiner einvernehmlichen Lösung kommt. Die Schienen-Control Kommission kann bei einer Beschwerde eines Fahrgasts über die Fahrpreischädigung bei Verspätungen oder Zugausfällen aussprechen, dass die Empfehlung der Schienen-Control GmbH wegen eines behaupteten Verstoßes gegen anzuwendende Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 oder des Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtgesetzes für verbindlich erklärt wird.

(5) Die Schienen-Control GmbH hat über die Kundenzufriedenheit im Eisenbahnbereich im Allgemeinen und über die anhängig gemachten Beschwerden im Besonderen jährlich einen Bericht zu erstellen. Der Bericht ist in geeigneter Weise, jedenfalls auf ihrer Internetseite, zu veröffentlichen. Eisenbahnunternehmen haben der Schienen-Control GmbH auf deren Verlangen Auskünfte über die Kundenzufriedenheit zu erteilen, sofern entsprechende Daten oder Informationen darüber vorhanden sind.

Unwirksamkeitserklärung durch die Schienen-Control Kommission

§ 78b. (1) Die Schienen-Control Kommission hat von Amts wegen Beförderungsbedingungen,

Alte Fassung

bedingungen betreffende Beschwerdefälle zu informieren, wenn es zu keiner einvernehmlichen Lösung kommt.

(2) Die Schienen-Control Kommission hat von Amts wegen:

1. die Entschädigungsbedingungen ganz oder teilweise für unwirksam zu erklären, wenn die Modalitäten für die Fahrpreisentzündung für die Fahrgäste unangemessen und unzumutbar sind, oder wenn das Eisenbahnverkehrsunternehmen entgegen § 2 des Bundesgesetzes zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr bei der Vorgabe des Pünktlichkeitsgrades nicht auf die Strecken- und Verkehrsverhältnisse für den Regelbetrieb Bedacht nimmt, den Pünktlichkeitsgrad nicht monatlich ermittelt oder die Entschädigungshöhe nicht mit mindestens 10% des rechnerisch auf einen Monat entfallenen Fahrpreises des konkret auf diese Strecke entfallenen Bahnanteiles einer Jahreskarte festsetzt;
2. die Entschädigungsbedingungen nach der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 ganz oder teilweise für unwirksam zu erklären, wenn sie das Eisenbahnverkehrsunternehmen nicht nach den Kriterien des Art. 17 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 festsetzt.

Strafen

§ 167. Eine Verwaltungsübertretung begeht und ist von der Bezirksverwaltungsbehörde mit einer Geldstrafe bis zu 2.180 Euro zu bestrafen,

1. wer keine Entschädigungsbedingungen gemäß § 22a Abs. 1 veröffentlicht,
2. wer schwerwiegend gegen die Informationspflichten gemäß Art. 8 oder 29 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 verstößt,
3. wer schwerwiegend gegen die Hilfeleistungspflichten gemäß Art. 18, Art. 22 Abs. 1 und 3 oder Art. 23 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 verstößt oder
4. wer schwerwiegend gegen den Anspruch auf Beförderung gemäß Art. 19 oder die Information gemäß Art. 20 Abs. 1 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 verstößt.

Geltende Fassung

einschließlich der Entschädigungsbedingungen, für die Erbringung von Eisenbahnverkehrsleistungen im Personenverkehr auf Hauptbahnen und vernetzten Nebenbahnen ganz oder teilweise für unwirksam zu erklären, wenn sie gegen bundesrechtliche, unmittelbar anzuwendende unionsrechtliche oder völkerrechtliche Rechtsvorschriften verstoßen.

(2) Die Schienen-Control Kommission hat bei der Unwirksamkeitserklärung gleichzeitig auszusprechen, ab welchem Zeitpunkt welche Bestimmungen neu zu regeln sind. Zugleich mit der gänzlichen oder teilweisen Unwirksamkeitserklärung hat die Schienen-Control Kommission dem Eisenbahnunternehmen oder der Verkehrsverbundorganisationsgesellschaft zu untersagen, die für unwirksam erklärten Bestimmungen zu verwenden und sich auf sie zu berufen. Weiters kann die Schienen-Control Kommission die Modalitäten zur Herstellung des rechtmäßigen Zustandes auftragen.

Strafen

§ 167. (1) Wer

1. in die Tarife keine Beförderungs- oder Entschädigungsbedingungen gemäß § 22a aufnimmt,
2. der Pflicht zur Bekanntgabe der Beförderungsbedingungen gemäß § 22b nicht nachkommt,
3. die für den Entschädigungsanspruch notwendigen Personen- und Fahrausweisdaten nicht unentgeltlich, in einer einvernehmlich festzulegenden Form und innerhalb einer einvernehmlich festgelegten Frist gemäß § 4 Abs. 2 des Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtesgesetzes zur Verfügung stellt,
4. der Mitwirkungs- und Auskunftspflicht gemäß § 78a Abs. 3 und 5 nicht Folge leistet oder
5. einem Bescheid der Schienen-Control Kommission gemäß § 78b zuwider handelt,

Alte Fassung	Geltende Fassung
	<p>begeht eine Verwaltungsübertretung und ist von der Bezirksverwaltungsbehörde mit einer Geldstrafe bis zu 7.000 Euro, im Wiederholungsfalle bis zu 10.000 Euro zu bestrafen.</p> <p>(2) Wer schwerwiegend gegen Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 oder schwerwiegend gegen andere Bestimmungen des 1. bis 3. Hauptstückes des 1. Teiles des EisbBFG verstößt, begeht eine Verwaltungsübertretung und ist von der Bezirksverwaltungsbehörde mit einer Geldstrafe bis zu 7.000 Euro, im Wiederholungsfalle mit einer Geldstrafe bis zu 10.000 Euro zu bestrafen.</p>

BESCHWERDEABTEILUNGEN DER BAHNEN

Unter folgenden Kontaktdaten sind die Beschwerdeabteilungen der Personenverkehrsunternehmen für Sie erreichbar:

City Air Terminal BetriebsgmbH (CAT)

Postfach 1
1300 Wien-Flughafen
T: +43 1 25250
info@cityairporttrain.com
www.cityairporttrain.com

Salzburger Lokalbahn

Plainstraße 70
5020 Salzburg
T: +43 662 4480 1500
kundenservice.verkehr@salzburg-ag.at
www.salzburg-ag.at/verkehr

Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH

Köflacher Gasse 35–41
8020 Graz
T: +43 316 5987 300
beschwerde@gkb.at
www.gkb.at

Steiermärkische Landesbahnen

Eggenberger Straße 20
8020 Graz
T: +43 316 812581 0
office@stlb.at
www.stlb.at

Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt (Raaberbahn)

Bahnhofplatz 5
7041 Wulkaprodersdorf
T: +43 2687 62224 162
ombudsdienst@raaberbahn.at
www.raaberbahn.at

Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m. b. H.

Kuferzeile 32
4810 Gmunden
T: +43 7612 795 2001
service@stern-verkehr.at
www.stern-verkehr.at

Montafonerbahn AG

Bahnhofstraße 15 a+b
6780 Schruns
T: +43 5556 9000
info@montafonerbahn.at
www.montafonerbahn.at

WESTbahn Management GmbH

Europaplatz 3, Stiege 5
1150 Wien
T: +43 1 899 00
meinenachricht@westbahn.at
www.westbahn.at

ÖBB-Personenverkehr AG, Kundenservice

Postfach 222
1020 Wien
T: +43 05 1717
kundenservice@pv.oebb.at
www.oebb.at/de/services/kontakt

Wiener Lokalbahnen AG, Kundendienst

Eichenstraße 1
1120 Wien
T: +43 1 90444 53062
kundendienst@wlb.at
www.wlb.at

Behörden

Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (bmvit)

→ www.bmvit.gv.at

Schienen-Control

→ www.schienencontrol.gv.at

Schlichtungsstelle der Schienen-Control für Kunden von Eisenbahnunternehmen

→ www.schienencontrol.gv.at/deutsch/schlichtungsstelle/meine-beschwerde/schlichtung/schlichtung.html

EU-Kommission-Information über Fahrgastrechte

→ ec.europa.eu/transport/passenger-rights/de/index.html

OTIF, Zwischenstaatliche Organisation für den internationalen Eisenbahnverkehr

→ www.otif.org

Eisenbahnbundesamt (EBA)

→ www.eisenbahn-bundesamt.de

Eisenbahnverkehrsunternehmen und Organisationen

Tarifbestimmungen ÖBB-Personenverkehr AG

→ www.oebb.at/static/tarife/index.html

Fahrgastrechte City Air Terminal BetriebsgmbH (City Airport Train)

→ www.cityairporttrain.com/Footer/Bestimmungen/FahrgastrechteV.aspx

Fahrgastrechte Deutsche Bahn AG

→ www.bahn.de/p/view/service/fahrgastrechte/uebersicht.shtml

Fahrgastrechte Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH

→ www.gkb.at/downloads/fahrgastrechte1103.pdf

Fahrgastrechte Montafonerbahn AG

→ www.montafonerbahn.at/verkehr/personenverkehr.shtml

Fahrgastrechte ÖBB-Personenverkehr AG

→ www.oebb.at/de/Services/Fahrgastrechte/index.jsp

Fahrgastrechte Raaberbahn (GySEV)

→ www.gysev.hu/gysev/?p_h=2&p_v=5&t=1795829

Fahrgastrechte Salzburger Lokalbahn

→ www.salzburg-ag.at/verkehr/salzbürger-lokalbahnen/salzbürger-lokalbahn/service

Fahrgastrechte Steiermärkische Landesbahnen

→ www.stlb.at/bahn/fahrgastrechte

Fahrgastrechte Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m. b. H.

→ www.stern.at/sternverkehr/index.php?option=com_content&view=article&id=145&Itemid=163

Fahrgastrechte WESTbahn Management GmbH

→ www.westbahn.at/sonstiges/agbs/

Fahrgastrechte Wiener Lokalbahnen AG

→ www.wlb.at/wlb/ep/programView.do/channelId/-18310/programId/25105/pageTypeId/11127

Kundenforum ÖBB-Personenverkehr AG

→ www.oebb.at/de/Services/Kundenforum/

Internationales Eisenbahntransportkomitee (CIT)

→ www.cit-rail.org

RailPassenger.info Internetseite für Personenverkehr der europäischen Eisenbahnen

→ www.railpassenger.info

Tarifverband der Bundeseigenen und Nichtbundeseigenen Eisenbahnen in Deutschland (TBNE)

→ www.fahrgastrechte.info

Kammern

Arbeiterkammer/Verkehr

- www.arbeiterkammer.at/umweltundverkehr/verkehr.htm
- wien.arbeiterkammer.at/online/page.php?P=3150

Wirtschaftskammer/Sparte Transport & Verkehr

- www.wko.at/verkehr

Verkehrsverbände

Verkehrsverbund Kärnten (Kärntner Linien)

- www.kaerntner-linien.at

Verkehrsverbund Niederösterreich-Burgenland (VVNB)

- www.vvnb.at

Verkehrsverbund Oberösterreich (OÖVV)

- www.oeevv.at

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR)

- www.vor.at

Verkehrsverbund Salzburg (SVV)

- www.svv-info.at

Verkehrsverbund Steiermark (Verbund Linie)

- www.verbundlinie.at

Verkehrsverbund Tirol (VVT)

- www.vvt.at

Verkehrsverbund Vorarlberg (VVV)

- www.vmobil.at

Vereine, Fahrgastinitiativen

Europäisches Verbraucherzentrum Österreich (EVZ)

- www.europakonsument.at

Verein Fahrgast

- www.fahrgast.at

Verein für Konsumenteninformation (VKI)

- www.konsument.at

Verein REGIONALE SCHIENEN

- www.regionale-schienen.at

Verkehrsclub Österreich (VCÖ)

- www.vcoe.at

Verkehrsforum

- www.verkehrsforum.at

probahn Österreich

- www.probahn.at

Europäischer Fahrgastverband

- www.epf.eu

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Schienenverkehr e. V., in Deutschland (SÖP)

- www.soep-online.de

Für Inhalte von verlinkten Seiten Dritter übernimmt die Schienen-Control keine Verantwortung, da die verlinkten Seiten nicht kontrolliert werden und sie für die dort bereit gehaltenen Inhalte und Informationen auch nicht verantwortlich ist.

Behörden und Gerichte

BMASK	Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz
bmvit	Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie
EU/EG	Europäische Union/Europäische Gemeinschaft
EuGH	Europäischer Gerichtshof
VwGH	Verwaltungsgerichtshof

Eisenbahnunternehmen und Organisationen

CAT	City Air Terminal BetriebsgmbH, City Airport Train
CD	České dráhy, a.s. – tschechisches Eisenbahnunternehmen
CIT	Comité international des transports ferroviaires, internationales Eisenbahntransportkomitee
DB	Deutsche Bahn AG – deutsches Eisenbahnunternehmen
DB-Regio	DB Regio AG – Tochtergesellschaft der Deutschen Bahn AG
GKB	Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH
GySEV	Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt (Raaberbahn)
MBS	Montafonerbahn AG
NÖVOG	Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft m. b. H.
ÖBB-Infra	ÖBB-Infrastruktur AG
ÖBB-Postbus	ÖBB-Postbus GmbH
ÖBB-PV	ÖBB-Personenverkehr AG
OTIF	Organisation intergouvernementale pour les transports internationaux ferroviaires, zwischenstaatliche Organisation für den internationalen Eisenbahnverkehr
RENFE	Renfe-Operadora – spanisches Eisenbahnunternehmen
SBB	Schweizerische Bundesbahnen – Schweizer Eisenbahnunternehmen
SLB	Salzburger Lokalbahn, Geschäftsfeld der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation
StH	Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m. b. H.
StLB	Steiermärkische Landesbahnen
WESTbahn	WESTbahn Management GmbH
WLB	Wiener Lokalbahnen AG
ZB	Zillertaler Verkehrsbetriebe AG
ZSSK	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s. – slowakisches Eisenbahnunternehmen

Verkehrsverbände

Kärntner Linien	Verkehrsverbund Kärnten
OÖVV	Verkehrsverbund Oberösterreich
SVV	Verkehrsverbund Salzburg
Verbund Linie	Verkehrsverbund Steiermark
VOR	Verkehrsverbund Ost-Region
VVNB	Verkehrsverbund Niederösterreich-Burgenland

VVT	Verkehrsverbund Tirol
VVV	Verkehrsverbund Vorarlberg

Vereine und Kammern

BAK	Bundesarbeiterkammer
EVZ	Europäisches Verbraucherzentrum
VCÖ	Verkehrsclub Österreich
VKI	Verein für Konsumenteninformation

Gesetze und Tarifbestimmungen

ABGB	Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch
ClV	Einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck
EBG	Eisenbahnbeförderungsgesetz
EisbBG	Eisenbahngesetz
EisbBFG	Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz) – Fahrgastrechtegesetz
GGG	Gerichtsgebührengesetz
ÖPT	Österreichischer Eisenbahn-Personen- und Reisegepäcktarif
PT ÖBB	Personentarif der ÖBB-Personenverkehr AG

Sonstiges

Abb.	Abbildung
AbI.	Amtsblatt
Abs.	Absatz
AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
Art.	Artikel
BF	Beschwerdeführer/-in
BGBI.	Bundesgesetzblatt
BUSINESScard	ÖBB-Kundenkarte für Firmen, Vereine und Institutionen
COICOP	Classification of Individual Consumption by Purpose, Klassifizierung des privaten Verbrauchs nach dem Zweck der Verwendung
GmbH, GesmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
Hbf.	Hauptbahnhof
HVPI	Harmonisierter Verbraucherpreisindex
JBl	Juristische Blätter
LG	Landesgericht
lit.	littera (lateinisch), Buchstabe (deutsch)
Mio.	Million(en)
Nr.	Nummer
ÖSTERREICHcard	Jahresnetzcard für alle Züge der ÖBB und zahlreiche andere Bahnen mit Ausnahme der Zahnradbahnen, des Sonderverkehrs und des City Airport Trains
PDF	Portable Document Format, (trans)portables Dokumentenformat
Rs	Rechtssache
SA	Schlussantrag
VO	Verordnung
VORTEILScard (VC)	Kundenkarte der ÖBB-Personenverkehr AG
VPI	Verbraucherpreisindex
Z.	Ziffer