



Fahrgastbericht

Wir stärken die Rechte der Bahnkunden

INHALTSVERZEICHNIS

03 VORWORTE

06 2013 IM ÜBERBLICK / SURVEY OF 2013

20 SCHLICHTUNGSTÄTIGKEIT

22 Schlichtungsverfahren

27 Jahresbilanz der Schlichtungsstelle

35 Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit

44 FAHRGASTRECHTE

46 Umsetzung der Fahrgastrechte

51 EuGH-Entscheidung über Verspätungsschädigungen bei höherer Gewalt

53 Aussergerichtliche Streitbeilegung

55 Pünktlichkeit im Check

60 PREISE BEI BAHNEN UND VERBÜNDEN

62 Preisentwicklung Verkehr 2003 bis 2013

64 Preisentwicklung Bahnen

71 Preisentwicklung Verbände

76 SERVICE UND INFORMATION

78 Richtlinie der Schlichtungsstelle

81 Eisenbahngesetze

84 Beschwerdeabteilungen der Bahnen und Verbände

86 Links

89 Glossar



Liebe Leserinnen und Leser!

2013 war ein bedeutendes Jahr für die Verbesserung der Fahrgastrechte. Das neue Fahrgastrechtegesetz ist mit 1. Juli 2013 in Kraft getreten und bringt einen weiteren Ausbau der Rechte von Bahnfahrern in Österreich. Mit der seit 26. Februar 2013 gültigen Eisenbahngesetznovelle sind wir nun noch besser in der Lage, die Interessen und Rechte der Fahrgäste durchzusetzen. Und schließlich stärkt die, durch die Schienen-Control ausgelöste, EuGH-Entscheidung bezüglich „Verspätungsentschädigungen auch bei höherer Gewalt“ die Position der Bahnreisenden in der gesamten Europäischen Union deutlich.

Insgesamt 772 Fahrgäste haben sich 2013 an die Schlichtungsstelle der Schienen-Control gewandt. Der Rückgang um 21,7 Prozent im Vergleich zum Vorjahr ist auf eine deutlich verbesserte Beschwerdeabwicklung der ÖBB-Personenverkehr AG und Verbesserungen beim Online-Buchungssystem zurückzuführen. In 633 Beschwerdefällen wurde ein Schlichtungsverfahren eingeleitet; davon konnten 98 Prozent positiv erledigt werden. Auch das neue Fahrgastrechtegesetz folgt in vielen Bereichen den jahrelangen Forderungen der Schienen-Control und trägt zu einer höheren Zufriedenheit der Bahnkunden bei. Insbesondere wurden gesetzliche Vorgaben für die Fahrpreischädigung betreffend Zeitkarten im Verspätungsfall, die Erstattung von ungenutzten Tickets und die Kundmachung von Tarifen verankert. Ebenso regelt das Gesetz gewisse Aspekte betreffend Strafgebühren und die Informationspflicht der Bahnunternehmen.

Mit der Eisenbahngesetznovelle ist nun der Mindestinhalt der Tarifbestimmungen der Eisenbahnunternehmen bzw. der Verkehrsverbände gesetzlich klar festgelegt. Durch die Einbeziehung der Verkehrsverbände ist es uns zudem möglich, einen größeren Kreis an Fahrgästen im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens zu unterstützen.

Das Jahr 2013 war auch von wesentlichen Entwicklungen auf europäischer Ebene geprägt. Mit dem im September veröffentlichten Urteil zur „Fahrpreischädigung für Bahnreisende bei Verspätung aufgrund höherer Gewalt“ bestätigt der Europäische Gerichtshof den rechtlichen Standpunkt der Schienen-Control. So haben Bahnreisende auch dann einen Anspruch auf Preisminderung ihres Tickets, wenn die Zugverspätung aufgrund höherer Gewalt verursacht wurde.

Wir sind stolz darauf, für das vergangene Jahr ein derart positives Resümee über unsere Vermittlungsarbeit ziehen zu können. Und wir freuen uns auf die zukünftigen Herausforderungen – etwa auf die Überlegungen, eine verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle ins Leben zu rufen. Ziel ist, dass wir uns auch für Fahrgäste anderer Verkehrsmittel einsetzen können.

A blue ink handwritten signature, appearing to read 'M. Röhler', written in a cursive style.

Mag. Maria-Theresia Röhler, LL.M., MBA
Geschäftsführerin der Schienen-Control GmbH



Liebe Leserinnen und Leser!

Mitte 2013 wurden die Aufgaben der Schienen-Control nochmals erweitert – zur Bearbeitung von Beschwerden kam die Kontrolle von Beförderungsbedingungen auf ihre Gesetzmäßigkeit hinzu. Erfolge bzw. wesentliche Verbesserungen konnten bei der Entschädigung bei Verspätungen für Besitzer von Jahreskarten und bei Strafgebühren bei fehlendem oder ungültigem Fahrausweis erzielt werden.

Dank der guten Zusammenarbeit mit den Bahnunternehmen können die meisten Beschwerden und Schlichtungsverfahren positiv abgeschlossen werden. Im Jahr 2013 konnten wir fast 25.000 Euro an Entschädigungen und Strafnachlässen für die Fahrgäste erreichen. Ein Erfolg, der uns besonders freut. An dieser Stelle geht unser Dank auch an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Beschwerdestellen der Unternehmen, mit denen wir tagtäglich zusammen arbeiten.

Neben der Bearbeitung von Beschwerden hat die Schienen-Control seit Mitte 2013 auch umfassende Kompetenzen zur Kontrolle der Beförderungsbedingungen der Bahnunternehmen und Verkehrsverbünde bekommen. Angesichts des Umfangs der Beförderungsbedingungen ist dies durchaus eine große Herausforderung.

Die Schienen-Control konnte im Jahr 2013 im Bereich der Verspätungsentschädigung für Besitzer von Jahreskarten eine wesentliche Verbesserung erreichen. Im Zuge eines Verfahrens der Schienen-Control Kommission hat die ÖBB-Personenverkehr AG ihr Jahreskartenentschädigungsmodell mit 1. Juli 2013 in entscheidenden Punkten

geändert: Während früher alle Züge im Fahrtantritts- und Fahrtendbahnhof aus allen Richtungen zur Pünktlichkeitsmessung herangezogen wurden, sind mittlerweile nur die Züge der konkret vom Fahrgast benützten Strecke ausschlaggebend. Zudem wurde früher nur dann eine Entschädigung gewährt, wenn im Abfahrts- und Ankunftsbahnhof der Pünktlichkeitsgrad unterschritten wurde. Auch dies wurde mittlerweile geändert; offen ist nur noch die Erfassung der ausgefallenen Züge, die bisher nicht bei der Ermittlung der Pünktlichkeitsgrade berücksichtigt werden. Im Jahr 2014 sollte auch für diese Frage eine Lösung gefunden werden.

Verbesserungen gab es auch bei den Strafgebühren bei fehlendem oder ungültigem Fahrausweis. Die durch das neue Fahrgastrechtegesetz vorgesehenen Verpflichtungen wie Mahnungen, Behandlung von Einsprüchen bzw. Reduktion der Strafgebühr bei nachträglichem Nachweis eines gültigen Fahrausweises haben Eingang in die Tarifbestimmungen der Unternehmen gefunden. Bei der Information darüber sind jedoch noch Verbesserungen notwendig.

Ich freue mich, wenn unser Fahrgastbericht Ihr Interesse findet. Selbstverständlich stehen wir für Fragen und Anliegen gerne zur Verfügung.

Mag. Norman Schadler

Leiter Fachbereich Schlichtungsstelle



2013 IM ÜBERBLICK SURVEY OF 2013



- Die Schienen-Control erhält neue Kompetenzen und ist nun auch für Verkehrsverbünde zuständig
- Neue Informationspflichten seit 1. Juli 2013 für Bahnunternehmen und Verkehrsverbünde
- Fahrpreisschädigungen auch bei Verspätungen aufgrund höherer Gewalt stärken die Rechte der Fahrgäste
- Hoher Pünktlichkeitsgrad im gesamten Personenverkehr
- Preisentwicklung Bahnen: Preise im Fernverkehr erhöhen sich stärker als im Nahverkehr

2013 IM ÜBERBLICK

Die Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH hat gemäß § 78a Abs. 5 Eisenbahngesetz (EisbG)¹ jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeiten und Ergebnisse zu erstellen. Die wesentlichen Inhalte des Berichts für das Jahr 2013 sind im Folgenden zusammengefasst. Der gesamte Bericht ist auf der Website der Schienen-Control kostenlos abrufbar.²

Unabhängige Schlichtungsstelle

Mit der Eisenbahngesetznovelle 2006³, die am 27. Juli desselben Jahres in Kraft trat, hat die Schienen-Control GmbH gemäß § 78a EisbG die Funktion einer unabhängigen Schlichtungsstelle für Kunden von Eisenbahnunternehmen im Güter- und Personenverkehr übernommen.

Zusätzlich zu ihrer behördlichen Regulierungsaufgabe im Schienenverkehrsmarkt ist die Schienen-Control seitdem auch für die außergerichtliche Behandlung von Fahrgastbeschwerden mittels Schlichtungsverfahren verantwortlich. Beschwerden können von Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Kunden eingebracht werden, sofern sie die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betreffen und die Fälle mit dem Eisenbahnunternehmen oder mit dem Verkehrsverbund nicht befriedigend gelöst worden sind.

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

Das für den Verbraucherschutz verantwortliche Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK) bestätigte die Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH als Schlichtungseinrichtung, die den Empfehlungen der EU-Kommission⁴ entspricht. Die Schlichtungsstelle erfüllt damit die Anforderungen an außergerichtliche Streitbeilegungsstellen in puncto Unabhängigkeit, Transparenz, kontradiktorische Verfahrensweise (d. h. Anhörung aller Parteien), Effizienz,

Rechtmäßigkeit, Handlungsfreiheit und Vertretungsmöglichkeit der Parteien. Sie ist in Aufbau, Finanzierung, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung unabhängig von den Betreibern der Infrastruktur, den Entgelt erhebenden Stellen, den Zuweisungsstellen und den Eisenbahnunternehmen.

2012 wurde die Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH 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 seit 1. Juli 2013 im neuen Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtesgesetz (Fahrgastrechtesgesetz – EisbBFG)⁵ geregelt. Die Schienen-Control GmbH wurde neben der Schienen-Control Kommission als eine der nationalen Stellen zur Durchsetzung der Fahrgastrechte gemäß Art. 30 der EU-Fahrgastrechtesverordnung⁶ benannt und wurde mit zusätzlichen Aufgaben als Durchsetzungsstelle der Fahrgastrechte betraut. In dieser Funktion überwacht die Schienen-Control die Einhaltung der in der EU-Fahrgastrechtesverordnung verankerten Rechte und wird bei Verstößen im Rahmen ihrer Kompetenzen tätig.

Kompetenzen der Schienen-Control

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

Behilflich bei Beschwerden

Fahrgäste von österreichischen Eisenbahnunternehmen und Fahrgäste österreichischer Verkehrsverbände, welche die Eisenbahn verwenden, können Beschwerden einbringen, sofern sie vorher versucht haben, das Problem gemeinsam mit dem betroffenen Unternehmen zu lösen. Wenn die Beteiligten den Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle annehmen, stimmen sie einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zu. Nimmt eine der Parteien den Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle nicht an, entfaltet dieser keine bindende Wirkung. Der Fahrgast kann seine Ansprüche unabhängig davon vor den zuständigen Gerichten

¹ Eisenbahngesetz 1957, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 205/2013

² www.schienencontrol.gv.at

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

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

⁵ Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtesgesetz – EisbBFG), BGBl. I Nr. 40/2013

⁶ Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315

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

geltend machen. Der Schlichtungsvorschlag hat in diesem Fall nur Empfehlungscharakter.

In grundsätzlichen Fällen können sich Fahrgäste aber auch unmittelbar bei der Schienen-Control GmbH beschweren, ohne sich vorher an das Unternehmen gewandt zu haben: Wegen behaupteter Verstöße gegen Bestimmungen der EU-Fahrgastrechteverordnung oder des Fahrgastrechtegesetzes und ganz allgemein wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbünde. Über ungelöste Beschwerden hat die Schlichtungsstelle die Schienen-Control Kommission zu informieren. Kommt es bei Beschwerden über fehlende oder unzureichende Fahrpreisentschädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen zu keiner Einigung mit dem Eisenbahnunternehmen bzw. Verkehrsverbund, kann die Schienen-Control Kommission den Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen.

Schienen-Control Kommission prüft Beförderungsbedingungen

Die Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbünde müssen der Schienen-Control die Beförderungsbedingungen bei der erstmaligen Veröffentlichung und bei Änderungen vorlegen. Die Schienen-Control Kommission kann gemäß § 78b EisbG die Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und der Verkehrsverbünde gesamt auf ihre Gesetzmäßigkeit überprüfen und bei Verstößen für unwirksam erklären. Die Prüfung umfasst sämtliche österreichischen und europäischen Rechtsvorschriften (etwa Konsumentenschutzgesetz, Fahrgastrechtegesetz, EU-Fahrgastrechteverordnung etc.).

Die Schienen-Control Kommission kann die Verwendung rechtswidriger Beförderungsbedingungen nicht nur untersagen, sondern dem Eisenbahnunternehmen auch konkrete Änderungen der Bedingungen auftragen, damit diese dem Gesetz entsprechen.

Strafbestimmungen

Bei Verstößen werden Strafen durch die Bezirksverwaltungsbehörden (z. B. in Wien durch den Magistrat) verhängt. Gestraft werden kann u. a., wenn die Eisenbahnunternehmen bzw. Verkehrsverbünde 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. Die maximale Strafhöhe beträgt 10.000 Euro im Wiederholungsfall.

Jahresbilanz der Schlichtungsstelle der Schienen-Control

Ziel der Schlichtungsstelle ist, berechtigten Kundeninteressen zur Durchsetzung zu verhelfen und gleichzeitig langwierige und womöglich kostenintensive Rechtsstreitigkeiten zu vermeiden. Dadurch hilft sie sowohl Bahnunternehmen als auch Kunden, Gerichtskosten zu sparen und Lösungen im Sinne beider zu finden. Die Schlichtungsstelle existiert seit mittlerweile sieben Jahren. In dieser Zeit ist die Anzahl der Beschwerden stark gestiegen, u. a. aufgrund der Informationspflichten der Bahnunternehmen und der immer größeren Bekanntheit der Schlichtungsstelle. Im Berichtsjahr 2013 sind die Beschwerden im Jahresvergleich erstmals zurückgegangen, gleichzeitig wurden sie vielfach komplexer und sind daher mit größerem Arbeitsaufwand verbunden.

Beschwerdefälle und Schlichtungsverfahren

2013 verzeichnete die Schlichtungsstelle insgesamt 772 Fälle. Im Vergleich zum Vorjahr mit 986 Beschwerden ist das ein Rückgang von rund einem Fünftel. Mögliche Gründe für diese Entwicklung sind aus Sicht der Schienen-Control u. a. ein kulanteres Vorgehen der ÖBB-Personenverkehr AG bei der Behandlung von Einsprüchen bei Strafgebühren sowie das neue, verbesserte Online-Buchungssystem der ÖBB-Personenverkehr AG.

In 633 Fällen (2012: 775) wurde ein Schlichtungsverfahren eröffnet, über 98 Prozent der Fälle konnten positiv abgeschlossen werden. Davon erreichte die Schlichtungsstelle in 238 Fällen (2012: 469) auch eine Entschädigung bzw. einen Strafnachlass für den Beschwerdeführer. Bei 18 Prozent (2012: 21,4 Prozent) aller eingegangenen Beschwerden wurde im Berichtsjahr 2013 aus verschiedenen Gründen kein Schlichtungsverfahren eingeleitet, etwa weil sich die Beschwerdeführer nicht – wie gesetzlich vorgeschrieben – zur Problemlösung zuerst an das Bahnunternehmen gewandt hatten. In sieben Schlichtungsfällen (2012: 25) konnte keine Einigung erzielt werden.

Beschwerdegründe

2013 gab es mit 22 Prozent die meisten Beschwerden zum Themenkomplex Verspätungsentschädigungen/Verspätungen/Fahrplan. Im Jahr 2012 betraf der häufigste Beschwerdegrund den Bereich Strafen/Inkassogebühren, welcher 2013 mit 15 Prozent auf Platz 2 landete. Ex aequo auf Platz 3 lagen Beschwerdefälle zu den Themen Fahrpreiserstattungen bzw. Information/Kundenkontakt.

Verteilung der Beschwerden auf die Eisenbahnunternehmen

Mehr als 94 Prozent (2012: 97 Prozent) aller Beschwerden betrafen 2013 den ÖBB-Konzern, innerhalb des Konzerns bezogen sich mehr als 88 Prozent (2012: 94 Prozent) auf die ÖBB-Personenverkehr AG. Beschwerden betreffend die WESTbahn und die ÖBB-Infrastruktur AG haben zugenommen, Beschwerden über ausländische Unternehmen machten weniger als ein Prozent aus. Beschwerden zu grenzüberschreitenden Fahrten, bei denen der Fahrgast das Ticket bei der ÖBB-Personenverkehr AG gekauft hat, wurden auch dieser zugeordnet.

Entschädigungen und Strafnachlässe

Die durch die Schlichtungsstelle ausverhandelten monetären Entschädigungen und Strafnachlässe sind mit insgesamt 24.257 Euro (2012: 45.592 Euro) gegenüber dem Vorjahr um fast 47 Prozent zurückgegangen und haben damit annähernd wieder das Niveau von 2011 erreicht. Der Großteil der Entschädigungen und Strafnachlässe lag zwischen 20 und 50 Euro (2012: zwischen 51 und 100 Euro). Die meisten Fahrgäste wurden wie im Vorjahr von selbst durch eine Internetsuche auf die Schlichtungsstelle aufmerksam.

Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit

Die Schlichtungsstelle der Schienen-Control befasst sich regelmäßig mit kundenrelevanten Schwerpunktthemen des öffentlichen Personenverkehrs in Österreich im Bereich der Bahnen und aufgrund der neuen Kompetenzen mittlerweile auch im Bereich der Verkehrsverbünde.

Tarifsystem

Die Bahnunternehmen haben ihre Tarife im Berichtsjahr in einigen Punkten reformiert. Trotzdem ist das

Tarifsystem nach wie vor sehr komplex und intransparent. Die Bedingungen der mittlerweile zwölf tätigen (vernetzten) Personenverkehrsunternehmen sowie der acht Verkehrsverbünde sind trotz mancher Verbesserungen für einen durchschnittlich informierten Reisenden nur schwer verständlich bzw. kaum transparent. Für Reisende ist es oftmals schwierig, das optimale Ticket zu finden, vor allem aufgrund der hohen Anzahl der Tarife, der Unterschiede zwischen dem Verbund- und dem jeweiligen Bahntarif und der modernen Vertriebssysteme (z. B. Automat und Internet), bei welchen die persönliche Beratung wegfällt.

Bis zur Mitte des Jahres 2013 war es üblich, dass nahezu alle österreichischen Bahnunternehmen einheitliche Tarifbestimmungen anwendeten. Hier haben sich nun zahlreiche Änderungen ergeben. Die ÖBB-Personenverkehr AG veröffentlichte im Juli 2013 das „Handbuch für Reisen mit der ÖBB in Österreich“. Dieses ersetzt ca. 15 nationale Tarifbestimmungen der ÖBB-Personenverkehr AG. Die ÖBB-Personenverkehr AG versucht seit einigen Jahren, zumindest die haus-eigenen Angebote bzw. Tarife zu vereinheitlichen bzw. zu reduzieren.

Im Zuge dieser Änderungen wurden auch zahlreiche Tarifbestimmungen abgeändert bzw. neugefasst. Dazu zählen etwa die Modalitäten und Preise der Ermäßigungskarte VORTEILSCARD oder die Geltungsdauer der Fahrscheine. Dem Beispiel der ÖBB-Personenverkehr AG sind viele der anderen Bahnunternehmen gefolgt und haben nun ihre eigenen Personentarife erstellt bzw. die bestehenden adaptiert.

Information über Tarifbestimmungen

Aufgrund der speziellen Gegebenheiten im Eisenbahnwesen wurden die Informationsvorschriften für die Bahnunternehmen durch das Fahrgastretegesetz deutlich ausgeweitet:

Im Internet müssen sämtliche Tarifbestimmungen (inkl. ein Jahr alte Fassungen) sowie zur besseren Verständlichkeit eine Zusammenfassung der wichtigsten Änderungen bereitgestellt werden.

Bei den Personenkassen müssen die Tarifbestimmungen auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.

Eine Zusammenfassung der wichtigsten Tarifbestimmungen ist auch – entsprechend den örtlichen Gegebenheiten – in den Bahnhöfen und Zügen (wenn dort Tickets verkauft werden) auszuhängen.

Auf diese Weise soll auch in unbesetzten Bahnhöfen und bei Ticketverkäufen im Zug eine ausreichende Grundinformation gewährleistet werden. Die Fahrgäste sollen jederzeit vor dem Kauf des Tickets zumindest die wichtigsten Bestimmungen einsehen können und im Internet umfassend Auskunft erhalten. Grundsätzlich funktioniert die Information beim Onlinekauf am besten. An der Personenkasse kann der Fahrgast die Aushängung der Tarifbestimmungen verlangen oder konkret bei den Mitarbeitern des Bahnunternehmens nachfragen. Im Gegensatz zum Onlinekauf ist die Information beim Ticketkauf im Zug oder insbesondere am Ticketautomaten oft unzureichend.

Strafgebühren von Bahnunternehmen

Eine Strafgebühr wird etwa dann verlangt, wenn ein Reisender ohne bzw. mit ungültiger Fahrkarte in einem Zug angetroffen wird. Das Fahrgastrechtegesetz verpflichtet die Unternehmen, zumindest einmal zu mahnen sowie rechtzeitige und begründete Einsprüche zu beantworten. Erst dann dürfen weitere Maßnahmen ergriffen werden, wie etwa die Einschaltung eines Inkassobüros oder die Klage vor Gericht. Weiters sieht das Gesetz vor, dass Reisende Anspruch auf Reduktion einer Strafzahlung haben, insbesondere wenn sie nachträglich ein Ticket vorweisen können.

Bei der ÖBB-Personenverkehr AG wurden per 1. Jänner 2014 die Strafgebühren angehoben, sodass im Zug nunmehr 70 Euro bar bzw. nachträglich 100 Euro zu bezahlen sind. Die ÖBB-Personenverkehr AG ist zumindest beim ersten Vergehen kulanter vorgegangen, deswegen hat der Anteil diesbezüglicher Beschwerden bei der Schlichtungsstelle deutlich abgenommen.

Bei den anderen Bahnunternehmen ist die Höhe der Gebühr beim Schwarzfahren sehr unterschiedlich. Sie reicht bei sofortiger Bezahlung von 30 Euro (WESTbahn) bis 75 Euro (Salzburger Lokalbahn – SLB) und bei nachträglicher Bezahlung von 60 Euro (Montafonerbahn – MBS) bis 95 Euro (Graz-Köflacher Bahn – GKB, Raaberbahn, Steiermärkische Landesbahnen – StLB, Wiener Lokalbahnen – WLB), wobei diese nach drei Tagen bei der WLB auf 130 Euro steigt. Der CAT verlangt immer 100 Euro. Die WESTbahn führte erst mit 1. August 2013 eine Nebengebühr für Schwarzfahrer ein. Im Jahr 2013 gab es gegenüber diesen Unternehmen diesbezüglich wenige Beschwerden bei der Schlichtungsstelle.

Umsetzung der Fahrgastrechte

Information über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste

Seit 1. Juli 2013 müssen die Bahnunternehmen und großteils auch die Verkehrsverbünde durch das Fahrgastrechtegesetz neue Verpflichtungen einhalten. Dazu gehört unter anderem, dass die Unternehmen bestimmte Informationen (z. B. Kontaktdaten der unternehmenseigenen Beschwerdestelle bzw. der Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH usw.) auf ihrer Website bereitstellen müssen.

Das Ergebnis einer Überprüfung durch die Schienen-Control zeigt, dass nahezu keines der österreichischen Bahnunternehmen auf seiner Website ausreichend informiert. In den Tarifbestimmungen kommen hingegen sämtliche Unternehmen ihren Verpflichtungen nach. Auf vielen Websites ist die gewünschte Information nur schwer aufzufinden. Einige Unternehmen verfügen über keine dezidierte Beschwerdestelle, sondern nur über eine Informationshotline.

Pünktlichkeitsgrad und Jahreskarten

Alle Bahnunternehmen mussten bis Juni 2013 der Schienen-Control ihre Pünktlichkeitsgrade vorlegen, um sie auf ihre Gesetzmäßigkeit überprüfen zu lassen. Ab Juli 2013 gilt dies nur mehr für Bahnunternehmen, die ausschließlich im Fernverkehr tätig sind; aktuell betrifft dies lediglich die WESTbahn. Für alle anderen Bahnunternehmen gilt der gesetzlich festgelegte Pünktlichkeitsgrad von mindestens 95 Prozent für Züge des Vorort- und Regionalverkehrs. Einzig der CAT hat einen darüber hinausgehenden höheren Pünktlichkeitsgrad festgelegt.

Die Pünktlichkeitsmessung fällt bei den einzelnen Bahnunternehmen unterschiedlich streng aus. Die meisten Bahnunternehmen werten Verspätungen bis fünf Minuten bzw. 5 Minuten 29 Sekunden noch als pünktlich. Der CAT etwa bewertet Züge nur bis drei Minuten Verspätung als pünktlich. Auch ausgefallene Züge werden unterschiedlich gewertet, so werden diese derzeit bei der ÖBB-Personenverkehr AG nicht als unpünktlich gewertet, beim CAT jedoch schon.

Verfahren bei der Schienen-Control Kommission

Im Jahr 2013 behandelte die Schienen-Control Kommission im Bereich der Fahrgastrechte drei Verfahren: 1. Im ersten Verfahren geht es um die Frage, ob das Erreichen des vorgegebenen Pünktlichkeitsgrades

für die Jahreskartenentschädigung durch die ÖBB-Personenverkehr AG entsprechend den gesetzlichen Vorgaben gemessen wird. Im Zuge des Verfahrens hat die ÖBB-Personenverkehr AG ihr Jahreskartenentschädigungsmodell in entscheidenden Punkten geändert (z. B. werden für die Ermittlung des Pünktlichkeitsgrades nur mehr jene Züge herangezogen, die auf der konkreten Strecke verkehren). Dieses Verfahren war zu Redaktionsschluss noch offen, da es noch keine Einigung gab, wie ausgefallene Züge bei der Ermittlung des Pünktlichkeitsgrades zu berücksichtigen sind.

2. Im zweiten Verfahren ging es um die Frage, ob die Verkehrsverbände in der Steiermark und in Vorarlberg ihrer Mitwirkungspflicht bei der Übermittlung der Daten für die Jahreskartenentschädigung ausreichend Folge leisten. Der Verkehrsverbund Vorarlberg übernimmt zukünftig die Abwicklung des Fahrpreisentuschadigungsverfahrens für Jahreskartenkunden. Der Verkehrsverbund Steiermark wird zukünftig die gewünschten Daten übermitteln. Beide Verfahren wurden daher eingestellt.
3. Im dritten Verfahren geht es um die Frage der mangelnden Veröffentlichung der Fahrpreise durch die ÖBB-Personenverkehr AG. Seit 15. März 2014 veröffentlicht die ÖBB-Personenverkehr AG wieder Preise für ihre Standardtickets auf der ÖBB-Website. Das Verfahren war zu Redaktionsschluss noch offen.

EuGH-Entscheidung über Verspätungsentschädigungen bei höherer Gewalt

Der EuGH veröffentlichte am 26. September 2013 sein Urteil⁸ zur Fahrpreisentuschädigung für Bahnreisende bei Verspätungen aufgrund höherer Gewalt, das auf eine Entscheidung der Schienen-Control zurückgeht. Mit seiner Rechtsansicht bestätigte er den Standpunkt der Schienen-Control, dass Bahnreisenden bei Verspätungen von mehr als 60 Minuten ein Teil des Fahrpreises vergütet werden muss, auch wenn die Verspätung durch höhere Gewalt entstanden ist, also z. B. durch schwierige Wetterverhältnisse oder Streiks.

Der EuGH stärkt durch sein Urteil die Position der Fahrgäste in der gesamten Europäischen Union. Fahrgäste haben jetzt einen noch umfassenderen Entschädigungsanspruch bei Verspätungen im Bahnverkehr. Insgesamt konnte die Schienen-Control durch ihre damalige Entscheidung einen wichtigen Schritt hin zu einer

Stärkung der Fahrgastrechte in der gesamten EU erreichen. Gerade die Entschädigungszahlungen für Verspätungen zählen zu den zentralen Rechten der Fahrgäste.

Pünktlichkeit

Pünktlichkeit im Personenverkehr

2013 konnte die hohe Pünktlichkeit im gesamten Personenverkehr mit 95,9 Prozent (2012: 96,5 Prozent) fast gehalten werden. Im Fernverkehr sank die Pünktlichkeit im Vergleich zum Jahr 2012 um 0,8 Prozentpunkte auf 86,3 Prozent. Im Nahverkehr sank die Pünktlichkeit geringfügig um 0,5 Prozentpunkte auf 96,4 Prozent.

Verspätungsursachen im Personenverkehr

Die Eisenbahnverkehrsunternehmen verursachten 47 Prozent (2012: 46 Prozent) der Verspätungen im gesamten Personenverkehr selbst. 29 Prozent (2012: 31 Prozent) der Verspätungen gingen auf den Infrastrukturbetreiber zurück und 15 Prozent (2012: 14 Prozent) auf die Nachbarbahnen.

Im Fernverkehr verursachten die Eisenbahnverkehrsunternehmen 37 Prozent der Verspätungen selbst (2012: 35 Prozent). Infrastrukturmängel waren nur noch für 24 Prozent der Verspätungen verantwortlich, statt 28 Prozent im Jahr 2012. Nachbarbahnen hatten mit 31 Prozent (2012: 29 Prozent) aller Verspätungen im Fernverkehr nach wie vor einen starken Einfluss auf die Pünktlichkeit.

Im Nahverkehr wurden 2013 wie im Jahr zuvor 53 Prozent der Verspätungen von den Eisenbahnverkehrsunternehmen selbst verursacht. An zweiter Stelle der Ursachen für Verspätungen stand die Infrastruktur mit 33 Prozent (2012: ebenso 33 Prozent).

Preisentwicklung Verkehr

Der Verbraucherpreisindex (VPI) stieg in den Jahren 2003 bis 2013 um rund 23,4 Prozent an, die Preise im Verkehrssektor erhöhten sich im Vergleichszeitraum deutlich stärker. So stiegen die Preise für den gesamten Verkehr im selben Zeitraum um 30 Prozent, bei der Eisenbahn um 28 Prozent. Die Preise für die Eisenbahn steigen seit 2008 deutlich langsamer als für den PKW-Betrieb. Im Jahr 2012 betrug die Inflation 2,4 Prozent und sank im Jahr 2013 auf zwei Prozent. Die Preise im Verkehr

⁸ EuGH 26. September 2013, Rs C-509/11, ÖBB-Personenverkehr AG

sanken gegenüber dem Vorjahr um 0,3 Prozent (2012: 2,6 Prozent Teuerung). Der Verkehr liegt somit deutlich unter dem VPI von zwei Prozent.

Preisentwicklung Bahnen

Kilometertarife der ÖBB-Personenverkehr AG

Die Preise der ÖBB-Personenverkehr AG leiteten sich zumindest bis zu den letzten veröffentlichten Preisen, die bis 30. Juni 2013 gültig waren, aus Kilometertarifen ab. Für die gefahrenen Kilometer war demnach ein vorweg festgelegter fixer Kilometerpreis zu bezahlen. Im Jahr 2013 blieben die Preise bei der ÖBB-Personenverkehr AG unverändert.

Die Schienen-Control untersuchte auch im Berichtsjahr 2013 wieder ausgewählte Strecken im Hinblick auf deren Preisentwicklung. Bei den Kilometertarifen der ÖBB-Personenverkehr AG wurden die Standardpreise der 1. und 2. Klasse über einen Zeitraum von zehn Jahren verglichen. Dabei haben sich die Preise vor allem im Fernverkehr stärker erhöht als im Nahverkehr. Im Nahverkehr sind auf bestimmten Strecken gegenüber dem Jahr 2003 die Tarife sogar gesunken. Grundsätzlich haben sich die Preise der ersten Klasse stärker erhöht als die Preise der zweiten Klasse, wobei dies ebenso vor allem für den Fernverkehr gilt.

Der VPI lag mit einer Ausnahme unter der Preiserhöhung der herangezogenen Strecken im Vergleichszeitraum.

Tarife der Privatbahnen

Die WESTbahn hat ihre Tarife 2013 angepasst. So stiegen die Tarife für die einfache Fahrt auf der wichtigen Verbindung Wien–Linz im Vergleich zum Jahr davor um 10,3 Prozent. Für die weniger nachgefragte Strecke Wien–Salzburg betrug die Erhöhung fünf Prozent.

Fahrkartenpreise im internationalen Vergleich

Ein Vergleich der Fahrkartenpreise in Österreich mit jenen in den Nachbarländern zeigt ein sehr differenziertes Bild insbesondere bei Berücksichtigung der unterschiedlichen Preisniveaus bzw. Kaufkraft in den einzelnen Staaten. Verglichen wurde der Normaltarif für eine einfache Fahrt in der 2. Klasse für unterschiedlich lange Entfernungen, welche typischen Verbindungen in Österreich entsprechen. Generell wurde dafür der Internettarif der Eisenbahn-

unternehmen des Incumbents (dominanten Marktteilnehmers) herangezogen. Im Vergleich wurde die oft unterschiedliche Qualität der Angebote nicht berücksichtigt.

Vergleichsergebnisse ohne Kaufkraftbereinigung der Preise:

- Auf den untersuchten Relationen liegen die durchschnittlichen Ticketpreise der Schweizerischen Bundesbahnen (SBB) im Spitzenfeld, gefolgt von den Fahrkartenpreisen der Deutschen Bahn (DB) und der ÖBB-Personenverkehr AG.
- Als günstigste Bahnen erwiesen sich die slowakische Železnice Slovenskej republiky (ŽSR) und die tschechische České Dráhy (ČD), an dritter Stelle liegt die ungarische MAV-START.

Mit Kaufkraftbereinigung der Preise:

Zur besseren Vergleichbarkeit wurden die unterschiedlichen Preise auch kaufkraftbereinigt dargestellt. Dazu wurden die aktuellen Werte des Eurostat aus dem Jahr 2012, unter Einbeziehung der Kaufkraft und des Devisenmarktkurses, herangezogen.

- Kaufkraftbereinigt rücken die durchschnittlichen Ticketpreise der DB vor die der ÖBB-Personenverkehr AG gefolgt von den durchschnittlichen Fahrkartenpreisen der SBB, wobei bis auf eine Verbindung die Preisunterschiede zwischen ÖBB-Personenverkehr AG und SBB knapp ausfallen.
- Bei den günstigsten Bahnen ändert sich durch die Kaufkraftbereinigung weniger. Die ŽSR und die ČD bleiben die billigsten Bahnen.

Weitere Themen

Neben einer Analyse der Preisentwicklung bei den Verkehrsverbänden und eines Beitrages über die außgerichtliche Streitbeilegung werden als weiterer Service wie gewohnt folgende Themen behandelt:

- die aktuelle Richtlinie mit dem rechtlichen Rahmen der Schlichtungsstelle;
- die für die Schlichtungsstelle maßgeblichen Bestimmungen des Eisenbahngesetzes und des Fahrgastrechtegesetzes;
- Informationen über die Beschwerdestellen bei den Bahnunternehmen und Verkehrsverbänden sowie
- Links zu Behörden, Organisationen und Fahrgastinitiativen im Eisenbahnbereich.

SURVEY OF 2013

Schienen-Control GmbH's Arbitration Board is under art 78a (5) of the Railway Act (EisbG)¹ required to annually produce a report on its activities and results. The essential contents of the report for 2013 are summarised below. The entire report can be retrieved from the Schienen-Control website for free.²

Independent arbitration board

With the 2006 amendment to the Railway Act³, which entered into force on 27 July of the same year, Schienen-Control GmbH under art 78a EisbG assumed the function of an independent arbitration board for customers of railway companies carrying freight and passengers.

In addition to its official regulatory tasks in the railway market, Schienen-Control has since then also been responsible for dealing out-of-court with passenger complaints by means of arbitration procedures. Complaints may be submitted by local authorities, advocacy groups and customers, provided they relate to the carriage of passengers, passenger luggage or freight, and provided the cases have not been satisfactorily resolved with the railway company or with the carrier consortium.

Schienen-Control meets the European Commission requirements for an arbitration body

The Federal Ministry of Labour, Social Affairs and Consumer Protection (BMASK), in charge of consumer protection, recognised Schienen-Control GmbH's Arbitration Board as an arbitration body meeting the requirements of European Commission recommendations⁴. The Arbitration Board therefore meets the requirements for out-of-court dispute resolution bodies in respect of independence, transparency, adversarial procedure (i.e. hearing of all parties),

efficiency, legitimacy, freedom of action and the opportunity of the parties to be represented. In its structure, financing, legal structure and decision-making independent of the infrastructure operators, fee collecting bodies, path allocation bodies and railway companies.

In 2012, Schienen-Control GmbH's Arbitration Board was officially certified with the European Union and is thus a part of Europe-wide out-of-court dispute resolution.

National passenger rights enforcement body

In Austria, passenger rights have since 1 July 2013 been regulated in the new Railway Transport and Passenger Rights Act (Passenger Rights Act, EisbBFG)⁵.

Schienen-Control GmbH was appointed together with Schienen-Control Kommission as one of the national bodies for enforcing passenger rights under art 30 of the EU Passenger Rights Regulation⁶ and entrusted with additional functions as an enforcement body for passenger rights. In that function, Schienen-Control monitors compliance with rights rooted in the EU Passenger Rights Regulation and takes action within the framework of its competences in case of infractions.

Schienen-Control's competences

By means of a Railway Act Amendment⁷, which entered into force on 26 February 2013, Schienen-Control's competences as the national body for enforcing passenger rights was significantly reinforced.

Providing assistance with complaints

Passengers of Austrian railway companies and passengers of Austrian carrier consortia who use the railway may submit complaints, provided they have previously attempted to resolve the problem jointly with the railway company in question. If the parties accept the resolution proposal of the Arbitration Board they consent to a legally valid out-of-court settlement. If one of the parties does not accept the Arbitration Board's resolution proposal, the latter does not have any legal effect. The passenger may regardless of this assert his claims before the courts with jurisdiction. The arbitration proposal in that case only has the character of a recommendation.

¹ Eisenbahngesetz 1957, most recently amended by BGBl. I Nr. 205/2013

² www.schienencontrol.gv.at

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

⁴ Directive 98/257/EC and 2001/310/EC

⁵ Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisbBFG), BGBl. I Nr. 40/2013

⁶ Regulation (EC) no 1371/2007 on the rights and obligations of passengers in railway transport, OJ no L 315

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

In case of principle, however, passengers may also submit complaints directly to Schienen-Control GmbH without having previously turned to the railway company: for alleged infractions of provisions of the EU Passenger Rights Regulation or the Passenger Rights Act and in general for alleged illegal provisions in the carriage terms of railway companies and carrier consortia. Regarding unresolved complaints the Arbitration Board must inform Schienen-Control Kommission.

Should no agreement be reached with the railway company or carrier consortium in complaints on inadequate fare compensation, or none at all, in cases of delay or cancellation, Schienen-Control Kommission may declare the resolution proposal of the Arbitration Board binding and award the passenger the corresponding compensation.

Schienen-Control Kommission reviews conditions of carriage

The railway companies and carrier consortia must submit the conditions of carriage and amendments to them to Schienen-Control when they are first published. Schienen-Control Kommission may under art 78b EisebG review the railway companies' and carrier consortia's conditions of carriage for their compliance with law and, in case of infractions, declare them void. The review encompasses all Austrian and European legal regulations (Consumer Protection Act, Passenger Rights Act, EU Passenger Rights Regulation, etc.).

Schienen-Control Kommission may not only forbid the application of illegal conditions of carriage but also impose precise amendments to the terms on the railway companies until they accord with law.

Penalties

In case of infractions, penalties are imposed by the district administration authorities (e.g., in Vienna by the Magistrate). Among other instances, fines may be imposed when railway companies or carrier consortia violate the decisions of Schienen-Control Kommission, do not comply with their obligations to cooperate and provide information in arbitration procedures or if they grievously violate the EU Passenger Rights Regulation or the national Passenger Rights Act. The maximum amount of the fine is euro 10,000 in case of repeated violation.

Annual report of Schienen-Control's Arbitration Board

The purpose of the Arbitration Board is to assist in enforcing justified customer interests and at the same time to avoid protracted and possibly costly legal disputes. In this way it aids both railway companies as well as customers to save court fees and find solutions agreeable to both sides. The Arbitration Board has now been there for seven years. During that time the number of complaints has risen sharply, among other things due to the railway companies' information obligations and the constantly increasing awareness of the Arbitration Board's existence. In the 2013 reporting year the complaints have for the first time declined in an annual comparison, at the same time they also became more complex and therefore involved a greater expenditure of time.

Complaint cases and arbitration procedures

In 2013, the Arbitration Board registered a total of 772 cases. By comparison with the previous year with 986 complaints that signifies a decline by about one-fifth. Possible reasons for this trend from the perspective of Schienen-Control include a more accommodating approach by ÖBB-Personenverkehr AG in handling objections to penalties as well as the new, improved online booking system at ÖBB-Personenverkehr AG. In 633 cases (2012: 775) arbitration procedures were initiated and more than 98 percent of the cases could be successfully completed. In 238 cases (2012: 469) the Arbitration Board gained compensation or a reduction in the penalty for the complainant. In 18 percent (2012: 21.4 percent) of all complaints received in the 2013 reporting year for various reasons no arbitration procedure was initiated, perhaps because the complainant had not first sought a solution to the problem with the railway company, as the law requires. In seven arbitration cases (2012: 25) no agreement could be reached.

Grounds for complaints

In 2013, most complaints (22 percent) related to the cluster of compensation for delay, delays or scheduling. In 2012, the most frequent grounds for complaints were in the range of penalties and collection fees, which in 2013 came in second at 15 percent. Tied for third place were complaint cases on the subjects of fare refunds and information or customer contact.

Distribution of the complaints by railway companies

More than 94 percent (2012: 97 percent) of all complaints in 2013 concerned the ÖBB Group, and within the Group 88 percent (2012: 94 percent) concerned ÖBB-Personenverkehr AG. Complaints relating to WESTbahn and ÖBB-Infrastruktur AG increased, while complaints about foreign companies comprised less than 1 percent. Complaints on cross-border journeys where the passenger purchased the ticket from ÖBB-Personenverkehr AG were also allocated to it.

Compensation and penalty reductions

The monetary compensations and penalty reductions negotiated by the Arbitration Board have at a total of euro 24,257 (2012: euro 45,592) declined by almost 47 percent on the previous year and have thereby approximately reached the level of 2011. The major portion of the compensations and penalty reductions lay between euro 20 and euro 50 (2012: between euro 51 and euro 100). Most passengers, as in the previous year, became aware of the Arbitration Board by searching the Internet.

Focus of arbitration activities

Schiene-Control's Arbitration Board regularly deals with customer-related focus subjects about public passenger transport in Austria in the field of railways and, due to its new competences, in the field of carrier consortia as well.

Fare system

The railway companies reformed their fares on some points in the reporting year. Despite that, the fare system is still very complex and non-transparent. The terms of the (by now) twelve different (linked) passenger transport companies as well as the eight carrier consortia are despite many improvements only intelligible with difficulty and hardly transparent. For travellers it is often difficult to find the optimum ticket, mainly due to the large number of fares, the differences between the consortium fare and the relevant rail fare and the modern marketing systems (e.g. vending machines and the Internet) where there is no personal advising.

Up through the middle of 2013 it was customary that almost all Austrian railway companies applied uniform

fare terms. There have now been numerous changes in this regard. In July 2013, ÖBB-Personenverkehr AG published the "Manual for Travel by ÖBB in Austria". This replaces about 15 ÖBB-Personenverkehr AG national fare regulations. ÖBB-Personenverkehr AG has tried for several years to at least standardise or reduce its own fares.

In the course of these changes, numerous fare regulations were also modified or revised. This includes for instance the detailed procedures and prices of the discount card VORTEILSCARD or the period of validity of the tickets. Many other railway companies have followed the example of ÖBB-Personenverkehr AG and have now created their own passenger rates or adapted the existing ones.

Information about fare regulations

Due to the special conditions in railway travel, information regulations were significantly expanded for railway companies by the Passenger Rights Act:

- On the Internet, all fare regulations (including versions one year old) as well as, for better comprehension, a summary of the most important changes must be provided.
- At manned counters, fare regulations must be provided on request.
- A summary of the most important fare regulations must also, in accordance with local conditions, be displayed in railway stations and trains (if tickets are sold there).

In this way, adequate basic information must be ensured even in unmanned railway stations and with ticket sales on trains. The passengers should at all times prior to their purchase of a ticket at least be able to inspect the most important regulations and to obtain comprehensive information on the Internet. Basically, the best information is available when purchasing tickets online. At the manned counter the passenger may demand to be given the fare regulations or enquire concretely with employees of the railway company. In contrast to online purchasing, information when purchasing a ticket on the train or, in particular, from a ticket vending machine is often inadequate.

Railway company penalties

A penalty is always required when a traveller is found to be on a train without a ticket or with one that is not valid. The Passenger Rights Act obliges the railway com-

panies to warn the passenger at least once as well as to answer timely and justified objections. Only then may further measures be taken such as involving a collection agency or suing in court. The Act furthermore provides that travellers are entitled to a reduction in the penalty, in particular if they can later show that they have a ticket.

As of 1 January 2014, penalty fees were raised at ÖBB-Personenverkehr AG so that on the train euro 70 are to be paid, or afterwards euro 100. ÖBB-Personenverkehr AG acted with greater accommodation, at least for the first offence, for which reason the share of complaints to the Arbitration Board about this has significantly declined.

At the other railway companies, the amount of the fare-dodging fee varies greatly. It stretches from euro 30 (WESTbahn) for immediate payment to euro 75 (Salzburger Lokalbahn, SLB) and for subsequent payment with the other railway companies the amount of the fare-dodging fee ranges from euro 60 (Montafonerbahn, MBS) to euro 95 (Graz-Köflacher Bahn, GKB; Raaberbahn; Steiermärkische Landesbahnen, StLB; Wiener Lokalbahnen, WLB), with WLB it rises to euro 130 after three days. CAT always demands euro 100. WESTbahn only introduced an ancillary fee for fare dodgers as of 1 August 2013. In 2013, these companies therefore had few complaints with the Arbitration Board in regard to this.

Enforcement of passenger rights

Information on passenger rights and obligations

Since 1 July 2013, railway companies and, to a large extent, the carrier consortia as well, must comply with new obligations under the Passenger Rights Act. Among other things, this includes that the companies provide certain information (e.g., contact data of the company's inhouse complaint department of the Schienen-Control GmbH Arbitration Board, etc.) on their website.

The results of a review by Schienen-Control show that practically none of the Austrian railway companies provides adequate information on its website. On fare regulations, on the other hand, all railway companies comply with their obligations. On many websites the desired information can only be found with difficulty. Some companies do not have a dedicated complaint department but only an information hotline.

Annual passes

Until June 2013, all railway companies had to submit their degrees of punctuality to Schienen-Control in order to have them checked for legality. As of July 2013, this only applies to railway companies exclusively active in long-distance traffic; currently, this only refers to WESTbahn. For all other railway companies, the statutorily set degree of punctuality is at least 95 percent for trains in suburban and regional traffic. Only CAT has set a degree of punctuality going beyond that.

Punctuality measurement varies with the various railway companies as to its stringency. Most railway companies credit delays up to five minutes or up to five minutes and 29 seconds as punctual. CAT only credits trains with delays up to three minutes as punctual. Cancelled trains are also evaluated differently, thus they are currently not considered late at ÖBB-Personenverkehr AG, while they are so considered at CAT.

Procedure with Schienen-Control Kommission

In 2013, Schienen-Control Kommission had three cases in the field of passenger rights:

- 1) In the first case, the issue was whether attaining the specified degree of punctuality for annual pass compensation by ÖBB-Personenverkehr AG was being measured according to the statutory specifications. In the course of the proceedings, ÖBB-Personenverkehr AG modified crucial points in its annual pass compensation model (e.g. for computing the degree of punctuality, only those trains are included which travel on the stretch in question). That case was still pending when this publication went to press since there was no agreement on how cancelled trains were to be taken into account when computing the degree of punctuality.
- 2) The second case concerned whether the carrier consortia in Styria and Vorarlberg had adequately complied with their obligation to cooperate when transmitting data for annual pass compensation. The Vorarlberg carrier consortium will in future take on settlement of the ticket price compensation procedure for annual pass customers. The Styrian carrier consortium will in future transmit the desired data. Both cases were therefore dropped.
- 3) In the third case what was at issue is inadequate publication of fares by ÖBB-Personenverkehr AG. Since 15 March 2014, ÖBB-Personenverkehr AG

again publishes prices for its standard tickets on the ÖBB website. When we went to print the case was still pending.

CJEU decision on delay compensation in case of force majeure

On 26 September 2013, CJEU published its decision⁸ on fare compensation for travellers in case of delays due to force majeure which goes back to a decision by Schienen-Control. With its legal position, it upheld the view of Schienen-Control that with delays of more than 60 minutes railway passengers must be compensated for a portion of the fare even if the delay resulted from force majeure, such as due to difficult weather conditions or strikes.

With its ruling, CJEU has strengthened the position of passengers throughout the entire European Union. Passengers now have an even more comprehensive claim to compensation in case of delays in railway traffic. Altogether, with its decision at the time Schienen-Control was able to achieve an important step in the direction of strengthening passenger rights throughout the entire EU. It is precisely the payments of compensation for delays that are among the central rights of passengers.

Punctuality

Punctuality in passenger traffic

In 2013, the high degree of punctuality in total passenger traffic could almost be maintained at 95.9 percent (2012: 96.5 percent). In long-distance traffic, punctuality sank in comparison with 2012 by 0.8 percent to 86.3 percent. In local traffic, punctuality declined slightly by 0.5 percent to 96.4 percent.

Reasons for delays in passenger traffic

The railway companies caused 47 percent (2012: 46 percent) of the delays in all passenger traffic themselves. 29 percent of delays (2012: 31 percent) were due to the infrastructure operators and 15 percent (2012: 14 percent) to adjacent railways.

In long-distance traffic, railway companies caused 37 percent of the delays themselves (2012: 35 percent).

Infrastructural flaws were now only responsible for 24 percent of delays instead of 28 percent in 2012. At 31 percent (2012: 29 percent) of all delays in long-distance traffic, adjacent railways continue to have a heavy impact on punctuality.

In local traffic, in 2013 like the year before 53 percent of the delays were caused by the railway companies themselves. In second place for cause of delays was infrastructure at 33 percent (2012: also 33 percent).

Price trend in traffic

The consumer price index (CPI) rose by about 23.4 percent in the years from 2003 to 2013, the prices in the transport sector increased significantly more in the comparable period of time. Thus the prices for all traffic rose in the same period by 30 percent and for railways by 28 percent. Since 2008, the prices for railways have risen somewhat slower than for the operation of motor vehicles.

In 2012, inflation came to 2.4 percent and dropped to 2 percent in 2013. The prices in transport fell by 0.3 percent on the previous year (2012: 2.6 percent inflation). Transport thus clearly lies under the CPI of 2.0 percent.

Price trend for railways

Kilometre fares of ÖBB-Personenverkehr AG

The prices of ÖBB-Personenverkehr AG were derived, at least up to the most recently published prices applicable through 30 June 2013, from kilometre fares. A fixed kilometre price set in advance thus had to be paid per kilometre travelled. In 2013, the prices at ÖBB-Personenverkehr AG remained unchanged.

In the 2013 reporting year, Schienen-Control again also studied selected stretches in regard to the price trend. With the kilometre fares of ÖBB-Personenverkehr AG the standard prices in first and second class were compared over a period of ten years. It was shown that the prices primarily rose more sharply in long-distance traffic than in local traffic. In local traffic fares actually fell on certain stretches when compared with 2003. Basically, the prices in first class rose more sharply than the prices in second class, again primarily in long-distance traffic. CPI was, with one exception, under the price rise of the selected stretches in the reference period.

⁸ CJEU decision of 26 September 2013, Rs C-509/11, ÖBB-Personenverkehr AG

Fares on private railways

WESTbahn adapted its fares in 2013. Thus the fares for a simple trip on the important Vienna-Linz connection rose by 10.3 percent in comparison with the year before. For the stretch Vienna-Salzburg, with less demand, the rise came to five percent.

Ticket prices in an international comparison

A comparison of ticket prices in Austria with those in its neighbouring countries shows a highly differentiated picture, in particular when the different price levels and purchasing power in the various countries are taken into account. The normal fare for a simple trip in second class for varying distances corresponding to typical connections in Austria were compared. In general, for this the Internet fare of the railway companies of the incumbent (dominant market player) was used. The frequently different quality of the services was not taken into account in the comparison.

The results of the comparison without adjusting prices for purchasing power:

- On the connections studied, the average ticket prices of the Swiss Federal Railways (SBB) were in the top range, followed by the ticket prices of Deutsche Bahn (DB) and ÖBB-Personenverkehr AG.
- The cheapest railways turned out to be the Slovak Železnice Slovenskej Republiky (ŽSR) and the Czech

České Dràhy (ČD), with the Hungarian MAV-START in third place.

A different picture emerges when the prices are adjusted for purchasing power:

- Adjusted for purchasing power, the average DB ticket prices place before those of ÖBB-Personenverkehr AG, followed by average SBB ticket prices, whereby with the exception of one connection the price differences between ÖBB-Personenverkehr AG and SBB turn out to be minor.
- With the most favourably priced railways, less changes when an adjustment is made for purchasing power. ŽSR and ČD remain the cheapest railways.

Additional subjects

Besides an analysis of the price trend with the carrier consortia and a contribution about out-of-court dispute resolution, the following subjects are dealt with as usual as an additional service:

- The current guidelines with the legal framework of the Arbitration Board;
- The applicable provisions of the Railway Act and the Passenger Rights Act for the Arbitration Board;
- Information about the complaint departments of railway companies and carrier consortia, as well as
- Links to public authorities, organisations and passenger initiatives in the railway sector.



SCHLICHTUNGSTÄTIGKEIT



- Die Schienen-Control erhält neue Kompetenzen
- Die Anzahl der Beschwerden ist im Vergleich zum Vorjahr um rund 20 Prozent zurückgegangen
- 633 Schlichtungsverfahren wurden eingeleitet, 98 Prozent positiv erledigt
- Die Tarife bleiben trotz Verbesserungen komplex und intransparent
- Ein Prüfungsverfahren zu Erstattungsmodalitäten von Fahrkarten ist noch anhängig

SCHLICHTUNGSVERFAHREN

Unabhängige Schlichtungsstelle

Mit Inkrafttreten der Eisenbahngesetznovelle 2006¹ am 27. Juli desselben Jahres übernahm die Schienen-Control GmbH gemäß § 78a Eisenbahngesetz (EisbG)² die Funktion einer unabhängigen Schlichtungsstelle für Kunden von Eisenbahnunternehmen im Güter- und Personenverkehr.

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.

Beschwerden können von Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Kunden eingebracht werden, sofern sie die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betreffen und die Fälle mit dem Eisenbahnunternehmen oder mit dem Verkehrsverbund nicht befriedigend gelöst worden sind.

Kostenloses Schlichtungsverfahren bei der Schienen-Control

Im Gegensatz zum Schlichtungsverfahren ist eine gerichtliche Durchsetzung auch 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 beispielsweise die Pauschalgebühren³ 22 Euro bei einem Wert des Streitgegenstandes bis 150 Euro, 43 Euro bei

Wichtige Rechtsgrundlagen für Fahrgäste

- Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr
- CIV – Einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck (als Anhang der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007)
- EisbBFG – Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz) i. d. g. F.
- EisbG – Eisenbahngesetz i. d. g. F.
- EKHG – Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz i. d. g. F.

einem Wert bis 300 Euro und 61 Euro bei einem Wert bis 700 Euro usw. Dazu kommen je nach Prozessausgang eventuell Gebühren für Rechtsanwälte, Sachverständige, Zeugen oder Dolmetscher. Das Schlichtungsverfahren bei der Schienen-Control ist dagegen kostenlos.

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

Das für den Verbraucherschutz verantwortliche Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMAK) bestätigte die Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH als Schlichtungseinrichtung, die den Empfehlungen der EU-Kommission⁴ entspricht. Die Schlichtungsstelle erfüllt damit die Anforderungen an 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 Infrastruktur, den Entgelt erhebenden Stellen, den Zuweisungsstellen und den Eisenbahnunternehmen unabhängig.

2012 wurde die Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH 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 seit 1. Juli 2013 im neuen Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (EisbBFG)⁵ geregelt. Die Schienen-Control GmbH wurde neben der Schienen-Control Kommission als eine der nationalen Stellen zur Durchsetzung der Fahrgastrechte gemäß Art. 30 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (EU-Fahrgastrechteverordnung)⁶ benannt und wurde mit zusätzlichen Auf-

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

² Eisenbahngesetz 1957, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 205/2013

³ § 32 Gerichtsgebührengesetz (GGG), zuletzt geändert durch BGBl. II Nr. 280/2013

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

⁵ Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisbBFG), BGBl. I Nr. 40/2013

gaben als Durchsetzungsstelle der Fahrgastrechte betraut. In dieser Funktion überwacht die Schienen-Control die Einhaltung der in der EU-Fahrgastrechteverordnung verankerten Rechte und wird bei Verstößen im Rahmen ihrer Kompetenzen tätig.

Kompetenzen der Schienen-Control

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

Behilflich bei Beschwerden

Fahrgäste von österreichischen Eisenbahnunternehmen und Fahrgäste österreichischer Verkehrsverbände, welche die Eisenbahn verwenden, können Beschwerden einbringen, sofern sie vorher versucht haben, das Problem gemeinsam mit dem betroffenen Unternehmen zu lösen. Mit der Annahme des Lösungsvorschlags von der Schlichtungsstelle wird einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zugestimmt. Nimmt eine der Parteien den Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle nicht an, hat er keine bindende Wirkung. Der Fahrgast kann seine Ansprüche unabhängig davon vor den zuständigen Gerichten geltend machen. Der Schlichtungsvorschlag hat in einem solchen Fall nur Empfehlungscharakter.

Fahrgäste können sich aber auch unmittelbar bei der Schienen-Control GmbH beschweren, ohne sich vorher an das Unternehmen gewandt zu haben: Etwa wegen behaupteter Verstöße gegen Bestimmungen der EU-Fahrgastrechteverordnung oder des Fahrgastrechtegesetzes und ganz allgemein wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbände. Über ungelöste Beschwerden hat die Schlichtungsstelle die Schienen-Control Kommission zu informieren (z. B. wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Entschädigungsbedingungen). Kommt es bei Beschwerden über fehlende oder unzureichende Fahrpreischädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen zu keiner Einigung mit dem Eisenbahnunternehmen bzw. Verkehrsverbund, kann die Schienen-Control Kommis-

sion den Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen.

Neue Kompetenzen

- **Vorlage der gesamten Beförderungsbedingungen**
Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbände müssen alle 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.
- **Untersagung rechtswidriger Beförderungsbedingungen**
Die Schienen-Control Kommission kann 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**
Bei Beschwerden von Fahrgästen an die Schlichtungsstelle bezüglich fehlender oder unzureichender Fahrpreischädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen kann die Schienen-Control Kommission bei mangelnder Einigung mit dem Unternehmen den Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen.
- **Breiterer Kreis an Beschwerdeführern**
Auch Fahrgäste österreichischer Verkehrsverbände, welche die Eisenbahn benutzen, können Beschwerden einbringen.
- **Weiterer Umfang an Beschwerdegründen**
Fahrgäste können die Schlichtungsstelle wegen sämtlicher Verstöße durch ein Unternehmen gegen das neue Fahrgastrechtegesetz (z. B. Verletzung der Erstattungsvorschriften) und wegen sämtlicher sonstiger rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen (z. B. Regelungen, die dem Konsumentenschutzgesetz widersprechen) kontaktieren.

⁶ Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315

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

Schienen-Control Kommission prüft Beförderungsbedingungen

Die Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbände müssen der Schienen-Control die Beförderungsbedingungen bei der erstmaligen Veröffentlichung und bei Änderungen vorlegen. Die Schienen-Control Kommission kann gemäß § 78b EisbG die Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und der Verkehrsverbände gesamt auf ihre Gesetzmäßigkeit überprüfen und bei Verstößen für unwirksam erklären. Die Prüfung umfasst sämtliche österreichische und europäische Rechtsvorschriften (etwa Konsumentenschutzgesetz, Fahrgastrechtegesetz, EU-Fahrgastrechteverordnung). Die Schienen-Control Kommission kann die Verwendung rechtswidriger Beförderungsbedingungen nicht nur untersagen, sondern dem Eisenbahnunternehmen auch konkret eine Änderung der Bedingungen auftragen, damit diese dem Gesetz entsprechen.

Strafbestimmungen

Bei Verstößen werden Strafen durch die Bezirksverwaltungsbehörden (z. B. in Wien durch den Magistrat) verhängt. Gestraft werden kann u. a. 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. Die maximale Strafhöhe beträgt 10.000 Euro im Wiederholungsfall.

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. Die Schienen-Control sieht sich 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 Eisenbahnunternehmen bzw. Verkehrsverbund.

Wer kann sich an die Schlichtungsstelle wenden?

Die Schlichtungsstelle ist für alle Kunden von österreichischen Eisenbahnunternehmen und Kunden nationaler Verkehrsverbände, die mit der Bahn fahren, tätig. Konkret heißt das, dass zum Beispiel der Kauf eines Tickets oder der Besitz einer Ermäßigungskarte vorliegen muss.

Muss ich für ein Schlichtungsverfahren etwas bezahlen?

Das Schlichtungsverfahren ist kostenlos. Jede Partei trägt aber selbst die Kosten, die für sie durch das Schlichtungsverfahren entstehen. Dazu zählen unter anderem die eigenen Porto- und Kopierkosten oder Honorare von selbst beauftragten Rechtsanwälten oder Gutachtern.

Wann kann ich mich an die Schlichtungsstelle wenden?

Die Schlichtungsstelle ersetzt nicht das Beschwerdemanagement des jeweiligen Eisenbahnunternehmens bzw. Verkehrsverbundes. Bevor die Schlichtungsstelle aktiv werden kann, müssen die Fahrgäste selbst versuchen, sich mit dem betroffenen Eisenbahnunternehmen bzw. Verkehrsverbund zu einigen. Wenn dabei kein zufriedenstellendes Ergebnis erzielt wurde, übernimmt die Schlichtungsstelle den Fall gerne.

Über welche Beschwerden entscheidet die Schlichtungsstelle NICHT?

Die Schlichtungsstelle bearbeitet keine Beschwerden

- über Vorfälle, die länger als drei Jahre zurückliegen;
- über Forderungen, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig oder rechtskräftig entschieden sind;
- die bereits einmal Gegenstand eines Streitschlichtungsverfahrens waren;
- über Forderungen, die vom Bahnkunden bereits anerkannt wurden;
- wenn das Ticket nicht bei einem Eisenbahnunternehmen oder Verkehrsverbund mit Sitz in Österreich 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. Die Schlichtungsstelle benötigt:

- Ihre persönlichen Daten, also Name, Adresse, Telefonnummer, Faxnummer, E-Mail-Adresse.
- Eine vollständige schriftliche Darstellung des Sachverhalts. Bitte schildern Sie, was genau passiert ist.
- Die schriftliche Beschwerde, die Sie bereits an das Eisenbahnunternehmen bzw. den Verkehrsverbund geschickt haben.
- Die Antwort des Eisenbahnunternehmens bzw. Verkehrsverbundes samt kompletter Korrespondenz.
- Ihre jetzige Forderung gegenüber dem Eisenbahnunternehmen bzw. Verkehrsverbund – was sollen wir für Sie erreichen?
- Ihre Zustimmung nach § 8 Datenschutzgesetz 2000 (DSG 2000)⁸. Damit stimmen Sie zu, dass die Eisenbahninfrastruktur- und Eisenbahnverkehrsunternehmen, Verkehrsverbände sowie Behörden alle zur Beurteilung des Falles nötigen Daten an die Schlichtungsstelle der Schienen-Control übermitteln. Wir verwenden Ihre Daten ausschließlich für das Schlichtungsverfahren und halten uns streng an die Regelungen des DSG 2000. Ihre personenbezogenen Daten sind Unbefugten nicht zugänglich.

Wie läuft ein Schlichtungsverfahren ab?

Sobald die Schlichtungsstelle Ihre 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 stattdessen wenden können.

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

Wenn es zweckmäßig erscheint, kann die Schlichtungsstelle einen oder alle Beteiligten zu einer freiwilligen 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“) können Sie unter www.schienencontrol.gv.at abrufen. Die Richtlinie ist diesem Bericht im Anhang beigegeschlossen.

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. Im Gegensatz dazu betrug die durchschnittliche Dauer der im Jahr 2012 „streitig“ erledigten Zivilverfahren bei den Bezirksgerichten sechs Monate und bei den Landesgerichten 12,2 Monate.⁹ Im internationalen Vergleich ist das durchaus schnell.

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 die Frage: „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.

⁸ Bundesgesetz über den Schutz personenbezogener Daten (DSG 2000), zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 83/2013

⁹ Berechnet als Median. Quelle: <http://www.justiz.gv.at/web2013/html/default/8ab4a8a422985de30122a93207ad63cc.de.html>

Was ist das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens?

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

Ist das Schlichtungsergebnis bindend?

Wenn beide Parteien den Lösungsvorschlag annehmen, stimmen sie damit einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zu. Nimmt eine der Parteien den Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle nicht an, hat er keine bindende Wirkung. Fahrgäste können ihre Ansprüche unabhängig vom Schlichtungsvorschlag vor den zuständigen Gerichten geltend machen. Der Vorschlag der Schlichtungsstelle hat in einem solchen Fall nur Empfehlungscharakter.

Die Schienen-Control Kommission kann bei Beschwerden von Fahrgästen, bei denen es um fehlende oder unzureichende Fahrpreiseschädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen geht, und bei denen 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 Zahlungsaufforderungen?

Wenn es in Zusammenhang mit Ihrer Beschwerde bereits Inkasso- oder Zahlungsaufforderungen des Eisenbahnunternehmens bzw. Verkehrsverbundes an Sie gibt, dann ersucht die Schlichtungsstelle das Eisenbahnunternehmen bzw. den Verkehrsverbund unverbindlich, dass bis zur endgültigen Klärung des Streitfalls keine weiteren Gebühren anfallen und das Inkassounternehmen über das Verfahren informiert wird. Sicherheitshalber raten

wir Ihnen, das Inkassounternehmen auch selbst über das Schlichtungsverfahren 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 E-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.

Sollte dies für Sie nicht möglich sein, können Sie uns Ihre Beschwerde auch per Post oder Fax zukommen lassen.

Am Postweg:
Schienen-Control GmbH
z. H. Schlichtungsstelle
Praterstraße 62–64
1020 Wien

Per Fax:
+43 1 5050707 180

Kann ich bei der Schlichtungsstelle auch anrufen?

Die Schlichtungsstelle ist zu den Bürozeiten unter der Telefonnummer +43 1 5050707-700 erreichbar. Telefonisch kann die Schlichtungsstelle bestimmte Auskünfte erteilen und zu Beschwerden beraten. Allerdings muss eine Beschwerde immer auf schriftlichem Weg bei uns eingebracht werden, da nur so ein Schlichtungsverfahren eröffnet werden kann.

JAHRESBILANZ DER SCHLICHTUNGSSTELLE

Ziel der Schlichtungsstelle ist, berechtigten Kundeninteressen zur Durchsetzung zu verhelfen und gleichzeitig langwierige und womöglich kostenintensive Rechtsstreitigkeiten zu vermeiden. Dadurch hilft sie sowohl Bahnunternehmen als auch Kunden, Gerichtskosten zu sparen und Lösungen im Sinne beider zu finden. Die Schlichtungsstelle besteht seit mittlerweile sieben Jahren. In dieser Zeit ist die Anzahl der Beschwerden stark gestiegen. Im Berichtsjahr 2013 ist sie im Jahresvergleich erstmals zurückgegangen, gleichzeitig wurden Beschwerden vielfach komplexer und sind daher mit größerem Arbeitsaufwand verbunden.

Funktion als Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle

Die Schienen-Control nimmt ihre Aufgaben sowohl als Schlichtungsstelle als auch als nationale Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte wahr.

Durchsetzungsstelle

Generell wissen Fahrgäste nur wenig über ihre eigenen Rechte und Ansprüche Bescheid. Die Schienen-Control hilft, diese Rechtsansprüche durchzusetzen und behandelt entsprechende Fälle im Rahmen ihrer gesetzlichen Kompetenzen. Wichtigste Grundlage sind dabei die EU-Fahrgastrechteverordnung¹ und das österreichische Fahrgastrechtegesetz². Nahezu alle Beschwerden bezüglich Verspätungsentschädigungen und Fahrpreiserstattung wegen Verspätungen betreffen Rechte aus der Fahrgastrechteverordnung oder dem Fahrgastrechtegesetz.

Die Schienen-Control hat mit dem Fahrgastrechtegesetz zudem eine neue Kompetenz bekommen, sie kann die Tarifbestimmungen aller Personenverkehrsbahnen und Verkehrsverbände in Österreich überprüfen.

Schlichtungsstelle

Tatsächlich überwiegen aber jene Streitfälle, in denen Fahrgäste keinen Rechtsanspruch haben. In diesen Fällen steht die Schienen-Control als Vermittler zur Verfügung und nimmt damit ihre Funktion als Schlichtungs-

stelle wahr. Das betrifft beispielsweise Strafen (bei der ÖBB-Personenverkehr AG auch „Fahrgeldnachforderungen“ beim Fahren ohne Ticket genannt), Fahrpreiserstattungen aus sonstigen durch den Fahrgast zu vertretenden Gründen, mangelnde Information oder Probleme mit Bahnmitarbeitern.

Als Maßstab für die Behandlung von Schlichtungsverfahren wird immer ein durchschnittlich verständiger, informierter und redlicher Fahrgast angenommen. Treffen diese Kriterien nicht zu, kann üblicherweise kein Schlichtungsverfahren eingeleitet werden.

Öffentlichkeitsarbeit

Die Schienen-Control setzt wieder verstärkt auf Informationsmaßnahmen und überprüft, inwiefern die Bahnunternehmen und Verkehrsverbände ihren gesetzlichen Informationspflichten nachkommen. Im Beschwerdemanagement muss beispielsweise auf die Möglichkeit der Schlichtung hingewiesen werden. Die Schienen-Control veröffentlichte 2013 einen aktuellen Fahrgastrechte-Folder, in dem schwerpunktmäßig die neuen Rechte von Bahnkunden erklärt werden. Weiters wird seit Ende des Vorjahres in ausgesuchten Zügen in Reisebegleitheften über die Möglichkeit der Schlichtung informiert.

772 Beschwerdefälle im Jahr 2013

Die Anzahl der bei der Schienen-Control eingelangten Beschwerden sank von 986 im Jahr 2012 auf 772 im Jahr 2013. Das bedeutet einen Rückgang von rund einem Fünftel gegenüber dem Vorjahr. Mögliche Gründe für diese Entwicklung sind aus Sicht der Schienen-Control:

- Kulanteres Vorgehen der ÖBB-Personenverkehr AG bei der Behandlung von Einsprüchen bei der Fahrgeldnachforderung. Diesbezügliche Beschwerden hatten inklusive der damit oft zusammenhängenden

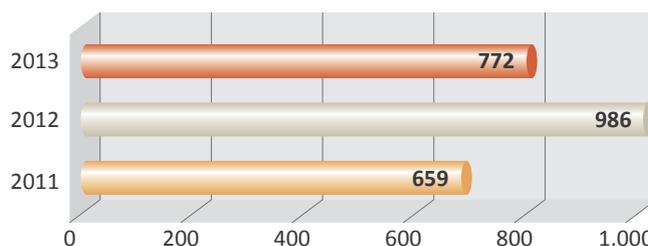


Abb. 1: Vergleich der Zahl der eingelangten Beschwerden 2011–2013 (in absoluten Zahlen).

Quelle: Schienen-Control

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

² Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisBFBG), BGBl. I Nr. 40/2013

Inkassoforderungen im Vorjahr ca. ein Drittel aller Beschwerdefälle ausgemacht.

- Die ÖBB-Personenverkehr AG scheint Beschwerden mittlerweile schneller zu beantworten.
- Das neue Online-Buchungssystem der ÖBB-Personenverkehr AG stellt im Gegensatz zum bisherigen eine klare Verbesserung dar, es kommt zu weniger Problemen wie Fehlbuchungen, Falschangaben etc.
- Der Winter war im Vergleich zu den Vorjahren mild, dadurch gab es nur wenige Probleme wegen Vereisungen, ausgefallener Zügen, defekter Heizungen usw.
- In vielen Verkehrsverbänden kam es zu Änderungen (z. B. ganzjährige Gültigkeit) bei Schüler- und Lehrlingstickets (z. B. TOP-Jugendticket). Dadurch fielen Fahrgeldnachforderungen bezüglich falscher Nutzung – etwa am Wochenende – weg.
- Im Jahr 2013 gab es keine besonders signifikanten Probleme wie z. B. die Umstellung des Kundenkartenmanagements der ÖBB-Personenverkehr AG im Jahr davor.

Einbringen von Beschwerden

Die meisten Beschwerden wurden 2013 direkt bei der Schlichtungsstelle über das entsprechende Online-Beschwerdeformular eingebracht. Äußerst selten wurden Beschwerden per Fax oder per Brief geäußert, diese Kanäle sind insbesondere für Fahrgäste wichtig, die über keinen Internetzugang verfügen.

Das Beschwerdeformular auf der Website beinhaltet einige Pflichtfelder, die notwendig sind, damit der Schlichtungsstelle sämtliche relevanten Daten zur Verfügung stehen, um die Beschwerde rasch bearbeiten zu können. Um Fahrgästen ohne Deutschkenntnisse die Eingabe einer Beschwerde zu erleichtern, ist das Online-Beschwerdeformular auch auf Englisch verfügbar.

Fahrgäste können zudem direkt ihre Zustimmung zu den Datenschutzbestimmungen und zur Verfahrensrichtlinie erteilen.

Gemäß den Richtlinien der Schienen-Control (siehe Kapitel Service und Information) muss eine Beschwerde schriftlich bei der Schlichtungsstelle eingebracht werden. Prinzipiell sind dabei alle Formen der Übermittlung zulässig, also per Internet mittels Beschwerdeformular, Fax oder Post.

Telefonische Anfragen

2013 wurden ca. 250 telefonische Anfragen bearbeitet. Diese Möglichkeit zur Kontaktaufnahme nutzten insbe-

sondere ältere Personen, Personen ohne Computer und Personen mit dringlichen Fragen bzw. Fristen. Insgesamt ist eine umfassende telefonische Beratung oft schwierig, da meist viele relevante Daten zum Fall fehlen. Häufig werden Beschwerdeführer nach der telefonischen Erstberatung ersucht, ihr Anliegen bzw. die Beschwerde schriftlich einzubringen.

Beendete Schlichtungsverfahren 2013

633 Schlichtungsverfahren

Seit 2012 unterscheidet die Schienen-Control zwischen Beschwerdefällen und Schlichtungsverfahren. Als Beschwerdefälle gelten alle bei der Schlichtungsstelle eingegangenen Beschwerden. Zu den Schlichtungsverfahren zählen jene Beschwerden, in denen tatsächlich ein Verfahren eröffnet wurde, der Rest sind Ablehnungen und Weiterleitungen.

Im Jahr 2013 gingen bei der Schienen-Control 772 Beschwerden ein, in 633 Fällen wurde ein Schlichtungsverfahren eingeleitet. Davon konnten 621 positiv erledigt werden, was 98 Prozent aller Fälle entspricht. 2012 konnten im Vergleich rund 95 Prozent der Schlichtungsverfahren positiv erledigt werden. Als positiv erledigt gilt eine Beschwerde, wenn a) der Beschwerdeführer die gewünschte Information bzw. eine rasche Stellungnahme erhalten hat, oder b) der Beschwerdeführer seinen Anspruch mithilfe der Schlichtungsstelle durchsetzen konnte und seine Leistung erhalten hat.

In 238 Fällen konnte die Schienen-Control eine monetäre Entschädigung bzw. einen Strafnachlass für den Beschwerdeführer erreichen, teils in bar, teils in Gut-

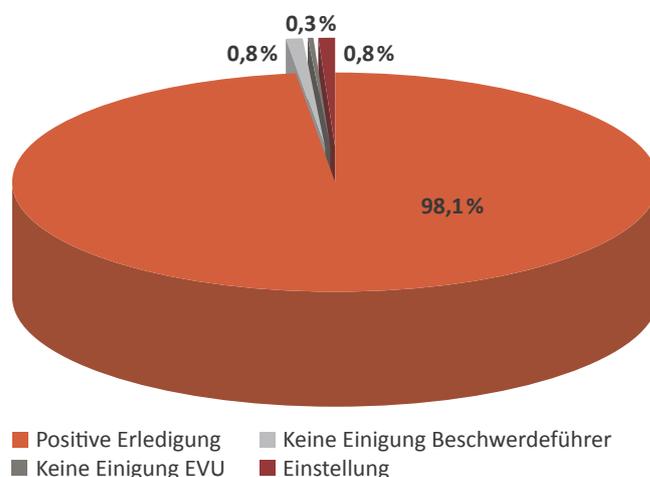


Abb. 2: Beendete Schlichtungsverfahren 2013 nach Art der Erledigung.

Quelle: Schienen-Control

scheinen. Bei Strafen (Fahrgeldnachforderungen) oder Erstattungen wünschten sich die Beschwerdeführer meist Reduktion, Erlass oder Rücküberweisung von bereits getätigten Zahlungen. In Kulanzfällen wurden meist Gutscheinelösungen getroffen.

Zahlreiche Fälle hatten auch keinen monetären Hintergrund.

139 Beschwerdefälle ohne Schlichtungsverfahren

In manchen Fällen eröffnet die Schienen-Control kein Verfahren, etwa wenn bei Eingang der Beschwerde bereits ersichtlich ist, dass sie nicht in den Kompetenzbereich der Schlichtungsstelle fällt bzw. sie gemäß § 2 der Richtlinien der Schienen-Control nicht zulässig ist, weil kein nachweisbarer Beförderungsvertrag vorhanden ist oder der Fall bereits rechtsanhängig ist.

Die Schienen-Control ist nicht ermächtigt, über allgemeine Beschwerden zu Bauarbeiten, Ruhestörungen gegenüber Anrainern, Parkplatzproblemen etc. zu befinden. Ebenso werden keine Beschwerden behandelt, die Busunternehmen oder städtische Verkehrsunternehmen betreffen, z. B. bei Strafzahlungen oder Verspätungen der Wiener Linien.

Im Dreijahresvergleich schwankte der Anteil der Beschwerdefälle ohne Schlichtungsverfahren zwischen 13,7 Prozent (2011), 21,4 Prozent (2012) und 18 Prozent (2013). Im Jahr 2013 wurden weniger Fälle abgelehnt als 2012: Von 772 Beschwerden wurden lediglich 43 abgelehnt, das entspricht 5,6 Prozent aller eingegangenen Beschwerden. Die beiden häufigsten Gründe einer Ablehnung waren, dass die Beschwerdeführer sich nicht wie gesetzlich vorgeschrieben zuerst an das Bahnunternehmen gewandt hatten bzw. die Beschwerde nicht in den Kompetenzbereich der Schlichtungsstelle fiel. Von 139 Beschwerdefällen ohne Schlichtungsverfahren (das sind 18 Prozent aller

Beschwerdefälle) wurden 96 an das jeweilige Bahnunternehmen oder an den Bahnhofsbetreiber weitergeleitet, insbesondere in Fällen, bei denen eine rasche Bearbeitung (z. B. auf Grund von Fristen) notwendig war.

In den restlichen 43 Fällen wurde ein Schlichtungsverfahren abgelehnt. Die Beschwerdeführer wurden dann informiert, warum kein Schlichtungsverfahren möglich ist und wer die richtigen Ansprechpartner sind, insbesondere in jenen Fällen, in denen wichtige Dokumente oder Angaben fehlten und keine Weiterleitung möglich war. Insgesamt leitete die Schlichtungsstelle fast 70 Prozent der Beschwerdefälle ohne Schlichtungsverfahren an das zuständige Unternehmen weiter und wird das auch weiterhin machen, wenn alle notwendigen Dokumente beiliegen und der Sachverhalt eindeutig ist.

Sieben Schlichtungsverfahren ohne Einigung

Trotz intensiver Bemühungen der Schlichtungsstelle war in sieben der 633 Schlichtungsverfahren keine Einigung möglich, diese Fälle mussten ohne positives Ergebnis geschlossen werden. In fünf Fällen lehnten die Beschwerdeführer die vorgeschlagene Lösung ab, in zwei Fällen lehnte das betroffene Bahnunternehmen ab und bot auch keinen adäquaten Gegenvorschlag an. 2012 konnte in 25 Fällen keine Einigung erzielt werden.

Fünf eingestellte Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2013 mussten fünf Schlichtungsverfahren eingestellt werden, im Jahr 2012 waren es noch neun. Gründe für eine Einstellung sind:

- wenn sich während des Verfahrens herausgestellt, dass die Schlichtungsstelle nicht zuständig ist;
- wenn gewisse Voraussetzungen nicht erfüllt sind oder
- wenn der Beschwerdeführer nicht entsprechend mitwirkt.

Die wichtigsten Beschwerdegründe

Platz 1: Verspätungsentschädigung/Verspätung/Fahrplan

Im Jahr 2012 betraf der häufigste Beschwerdegrund den Bereich Strafen/Inkassogebühren. 2013 gab es mehr Beschwerden bezüglich Verspätungsentschädigungen. Viele Beschwerden beziehen sich auch auf Ablehnungen von Entschädigungsanträgen, die zum Teil unberechtigt erfolgten. Verspätungsentschädigungen stehen teils im Zusammenhang mit

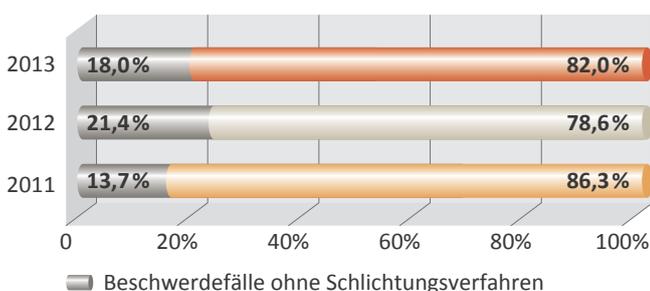


Abb. 3: Beschwerdefälle ohne Schlichtungsverfahren im Vergleich zur Gesamtzahl der Beschwerdefälle 2011–2013.

Quelle: Schienen-Control

zusätzlichen Kosten – etwa für die Heimfahrt per Taxi –, was laut Tarifbestimmungen jedoch nur sehr selten gedeckt ist. Oftmals kommt es hier zu Fehlinformationen von Mitarbeitern der Bahnunternehmen oder zur eigenständigen Nutzung eines Taxis ohne Rücksprache mit dem Bahnunternehmen.

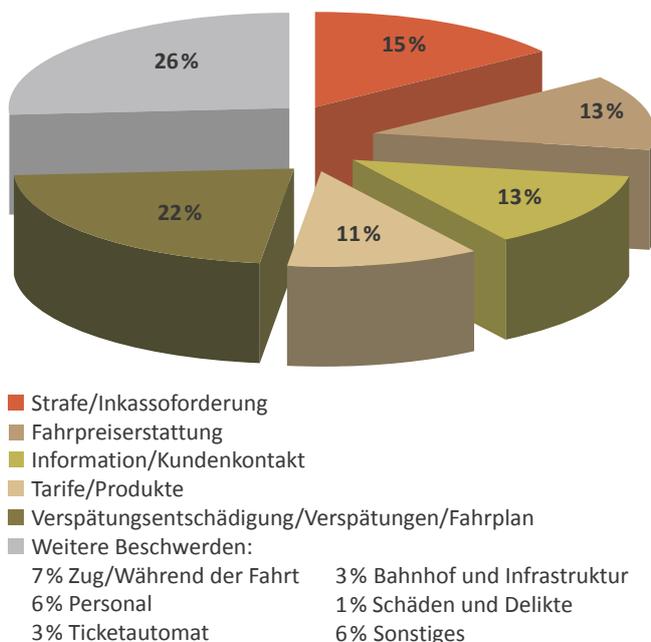


Abb. 4: Die wichtigsten Beschwerdegründe 2013.

Quelle: Schienen-Control

Platz 2: Strafe/Inkassoforderung

Die Gruppe Strafe/Inkassoforderung lag im Jahr 2013 auf dem zweiten Platz, im Vorjahr belegte sie noch die Spitzenposition. Rund 15 Prozent aller Beschwerden betrafen Strafen, dabei zumeist Fahrgeldnachforderungen (d. h. Strafen wegen fehlendem oder falschem Ticket bei der ÖBB-Personenverkehr AG) und Inkassoforderungen.

Insgesamt sind die Beschwerden hinsichtlich Fahrgeldnachforderungen stark zurückgegangen. Das liegt einerseits an der entgegenkommenderen Behandlung von Einsprüchen bei der Fahrgeldnachforderung durch die ÖBB-Personenverkehr AG, andererseits an offensichtlich kürzeren Antwortzeiten bei den Beschwerden. Im Jahr 2012 hatten diesbezügliche Beschwerden inklusive Inkassoforderungen noch ca. ein Drittel aller bei der Schlichtungsstelle eingegangenen Beschwerden ausgemacht.

Weitere Strafen betrafen die Verunreinigung von Zügen, z. B. Füße auf den Sitzflächen, Rauchen, etc.

Die Strecken der ÖBB-Personenverkehr AG im Nah- sowie Regionalverkehr sind bereits seit Dezember 2010 einheitlich auf Selbstbedienungsbetrieb umgestellt. Das bedeutet, dass Fahrgäste ihr Ticket schon vor dem Zustieg in den Zug kaufen müssen. Insbesondere Touristen und Gelegenheitsfahrer nehmen jedoch vielfach an, dass sie das Ticket im Zug erwerben können.

Vielen Reisenden ist nicht klar, dass, wenn z. B. die Kreditkartenzahlung eines Ticketautomaten defekt ist, die Barzahlungsmöglichkeit jedoch funktioniert, sie verpflichtet sind, diese zu nutzen. Das Einsteigen in den Zug ohne Ticket ist in diesem Fall nicht gerechtfertigt. Fahrkartenautomaten können einen maximalen Betrag von 9,90 Euro an Wechselgeld auszahlen, demnach werden Banknoten, die mehr Wechselgeld erfordern, nicht angenommen. Auch in diesem Fall ist ein Einsteigen in den Zug ohne Ticket nicht möglich. Nur wenn keine andere Verkaufsmöglichkeit vorhanden ist, also der Automat z. B. die Barzahlung verwehrt und der Personenschalter nicht besetzt ist, ist ein Ticketkauf im Zug möglich. Große Eile und eine überlastete Personenkasse oder eine Menschenschlange vor dem Ticketautomaten sind kein Rechtfertigungsgrund für das Einsteigen ohne Ticket.

Platz 3: Fahrpreiserstattung und Information/Kundenkontakt

Kategorie Information/Kundenkontakt

Die Beschwerdezahlen zu Information/Kundenkontakt sind fast ident zum Vorjahr. Im Jahr 2013 kam es nur zu zwei Prozent weniger Beschwerden aufgrund von Fehlauskünften durch Bahnmitarbeiter, keiner oder nicht zufriedenstellender Antworten auf Anfragen oder mangelndem Kundenservice (z. B. bei hohen Verspätungen). Fehlinformationen und widersprüchliche Auskünfte verschiedener Ansprechpartner haben Konsequenzen für Fahrgäste und können z. B. zu Fahrgeldnachforderungen führen.

Die ÖBB-Personenverkehr AG antwortet bei Fahrgeldnachforderungen in den meisten der Schlichtungsstelle vorliegenden Fällen mittlerweile binnen der tariflich vorgesehenen zweiwöchigen Zahlungsfrist, auch bei sonstigen Fällen ist eine deutlich raschere Bearbeitungszeit bemerkbar.

Von Bahnkunden wird immer wieder kritisiert, dass bei Einsprüchen zu Fahrgeldnachforderungen keine telefonische oder persönliche Kontaktaufnahme möglich ist.

Kategorie Fahrpreiserstattungen

In der Kategorie Fahrpreiserstattungen haben die Beschwerden von acht Prozent im Jahr 2012 auf 13 Prozent im Jahr 2013 zugenommen.

Einige Onlinetickets sowie das Produkt „SparSchiene Österreich“ der ÖBB-Personenverkehr AG verursachen weiterhin Probleme, da für die Nutzer oft nicht ersichtlich ist, dass keine Erstattung möglich ist. Zudem sind sämtliche Onlinetickets der ÖBB-Personenverkehr AG nach Zustellung weitestgehend von Erstattung und Stornierung ausgeschlossen.

Beim Kauf eines Tickets am Schalter kommt es mitunter zu Problemen, wenn Reisende ihre Tickets nach Erwerb nicht überprüfen. Spätere Reklamationen sind einerseits schwierig, andererseits auch häufig mit Gebühren verbunden.

Platz 4: Tarife/Produkte

Die Kategorie Tarife/Produkte umfasst Beschwerden zu Tarifbestimmungen und Sonderprodukte der Bahnunternehmen.

Im Jahr 2013 kam es bei der ÖBB-Personenverkehr AG zu Schwierigkeiten in Verbindung mit dem Kundenkartenmanagement. Betroffen waren z. B. Besitzer einer VORTEILSCARD Mastercard, die auch als Kreditkarte fungiert. Dieses Angebot wurde einseitig vom Bahnunternehmen aufgekündigt. Bisher galt die Regelung, dass Bahnkunden die anfänglich bezahlte Gebühr für die Ermäßigungskarte rückerstattet bekamen, sobald sie die erforderliche Mindestumsatzgrenze erreichten. Bahnkunden beschwerten sich, dass trotz dieses Erreichens der Mindestumsatzgrenze keine Rückerstattung der Kartengebühr erfolgte.

Aus den Beschwerden ergab sich, dass das Bahnunternehmen erst relativ spät oder unzureichend über die Probleme sowie deren Behebung informierte. Zudem gab es Zuständigkeitsprobleme im Fall der VORTEILSCARD Mastercard zwischen den Firmen PayLife und ÖBB-Personenverkehr AG.

Zu den Tarifbestimmungen sind Beschwerden in vielen Themengebieten festzustellen. Die Bestimmungen sind trotz Verbesserungen sehr umfangreich und für Bahnkunden schwer verständlich. Der Aufbau mit vielen Querverweisen ist oft verwirrend und führt zu Intransparenz. Die Schienen-Control hat dazu Vorschläge unterbreitet, diese wurden jedoch oft nicht umgesetzt.

Weitere Beschwerdethemen

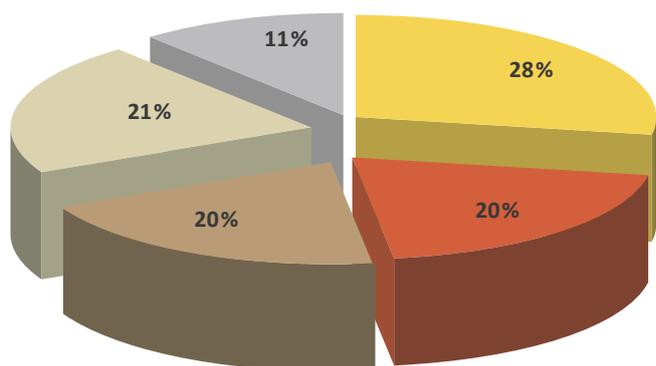
Unter den weiteren Beschwerdethemen bezogen sich sieben Prozent auf Qualitätsmängel während der Fahrt. Darüber hinaus langten bei der Schlichtungsstelle Beschwerden zu Bahnhof und Infrastruktur (3 Prozent), Ticketautomaten (3 Prozent) sowie Schäden und Delikten (1 Prozent) ein. Die Anzahl der Beschwerden über Bahnmitarbeiter stieg an, von 4,5 Prozent auf 6 Prozent im Jahr 2013.

Wie Reisende auf die Schlichtungsstelle aufmerksam wurden

Wie auch im Jahr davor wurden 2013 mit knapp 28 Prozent die meisten Personen über eine Internetsuche auf die Möglichkeit einer Schlichtung aufmerksam. Jeweils 20 Prozent erhielten Informationen von den Arbeiterkammern, Konsumentenschutzverbänden und Fahrgastinitiativen sowie über Eisenbahnverkehrsunternehmen oder Verkehrsverbünde.

Der Anteil der Eisenbahnverkehrsunternehmen bzw. Verkehrsverbünde stieg an, von 8,4 Prozent im Jahr 2012 auf 20 Prozent im Jahr 2013. Das ist darauf zurückzuführen, dass Bahnunternehmen mit dem neuen Fahrgastretegesetz verpflichtet sind, auf die Schlichtungsstelle hinzuweisen.

Die Schienen-Control setzte 2013 ihre Maßnahmen im Bereich der Fahrgastinformation fort: So wurde ein Folder über die neuen Fahrgastrechte verbreitet, die



- Internetsuche/Suchmaschine
- Arbeiterkammer/Konsumentenschutzverband/Fahrgastinitiative
- Eisenbahnunternehmen/Verkehrsverbünde
- Weitere:
 - 6% Persönliche Empfehlung
 - 6% Website/Flyer
 - 5% Behörde/Ministerium
 - 4% TV/Radio/Zeitung
- Sonstiges

Abb. 5: Wie Reisende im Jahr 2013 auf die Schlichtungsstelle aufmerksam wurden.

Quelle: Schienen-Control

Website wurde stetig optimiert, laufende Medienarbeit betrieben und am Jahresende mittels einer Einschaltung in den Reisebegleitern der ÖBB-Personenverkehr AG in ausgewählten Zügen über die Schlichtungsstelle informiert.

Herkunft der Beschwerdeführer

Wie auch im letzten Jahr stammten je rund ein Viertel der Beschwerdeführer aus der Bundeshauptstadt Wien bzw. aus Niederösterreich, gefolgt von Oberösterreich mit 12 Prozent und der Steiermark mit 8 Prozent. Die Beschwerden aus den übrigen Bundesländern ergeben in Summe rund ein Viertel der Gesamtbeschwerden. Fünf Prozent der Beschwerdeführer kommen aus dem Ausland, nach wie vor am häufigsten aus Deutschland, gefolgt von Italien. Darüber hinaus langten bei der Schienen-Control im Jahr 2013 auch Beschwerden aus Osteuropa ein. Im Vergleich zu 2012 nahmen die Beschwerden im Inland vorwiegend aus Oberösterreich sowie aus dem Ausland etwas zu.

2013 gab es nur wenige Beschwerden, bei denen keine detaillierten Kontaktdaten der Beschwerdeführer vorhanden waren. Das liegt daran, dass hauptsächlich das Online-Beschwerdeformular zur Kontaktaufnahme mit der Schlichtungsstelle genutzt wurde.

Verteilung der Beschwerden auf die Eisenbahnunternehmen

94 Prozent aller Beschwerden über die ÖBB

Auch im Jahr 2013 beziehen sich die meisten Beschwerden, welche an die Schlichtungsstelle der Schienen-Control herangetragen werden, auf den ÖBB-Konzern. Innerhalb des Konzerns entfallen 88 Prozent auf die ÖBB-Personenverkehr AG sowie sechs Prozent auf weitere Teilgesellschaften des ÖBB-Konzerns, hauptsächlich die ÖBB-Infrastruktur AG. Die Beschwerden über die ÖBB-Infrastruktur AG haben zugenommen, es wurden mehr Beschwerden wegen Lärmbelästigung verzeichnet.

2013 langten 20 Beschwerden zur WESTbahn Management GmbH ein, im Jahr 2012 waren es nur drei. Ein möglicher Grund für die Zunahme der Beschwerden ist der von der WESTbahn eingeführte und mittlerweile wieder aufgelassene sogenannte Peak-Aufpreis, den Besitzer von Verbundzeitkarten zu gewissen Zeiten zahlen mussten. Darüber hinaus gab es vereinzelt Be-

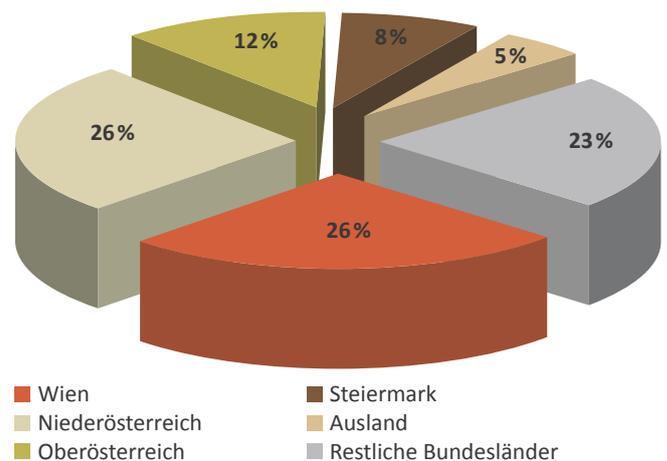


Abb. 6: Herkunft der Beschwerdeführer 2013 aufgrund ihres Wohnsitzes. Quelle: Schienen-Control

schwerden, da Bahnkunden mit einem Ticket der ÖBB-Personenverkehr AG in einen Zug der WESTbahn einstiegen und dort ein neues Ticket erwerben mussten.

Des Weiteren gab es im Jahr 2013:

- sieben Beschwerden zu den Wiener Linien;
- fünf Beschwerden zu den Verkehrsverbänden Oberösterreich, Tirol, Vorarlberg und Steiermark;
- je zwei Beschwerden zur Innsbrucker Verkehrsbetriebe GmbH und zur Wiener Lokalbahnen AG;
- zwei Beschwerden zum City Airport Train (CAT) und
- eine Beschwerde zur Graz-Köflacher Bahn- und Busbetrieb GmbH.

Zu ausländischen Bahnunternehmen gab es 2013:³

- zwei Beschwerden zur Deutsche Bahn AG (DB);
- eine Beschwerde zur MAV-Start Zrt;

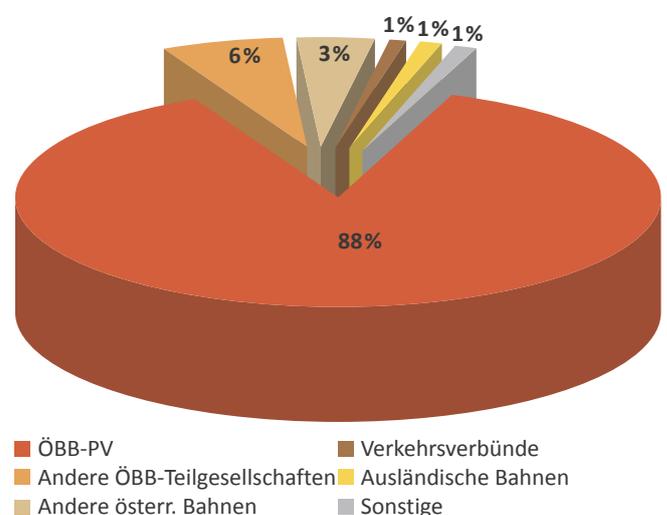


Abb. 7: Verteilung der Beschwerden auf die Unternehmen 2013. Quelle: Schienen-Control

- eine Beschwerde zur Railway Company Slovakia;
- eine Beschwerde zu den Schweizerischen Bundesbahnen (SBB) und
- eine Beschwerde zur Statens Järnvägar (SJ – ehemalige schwedische Staatsbahn).

Entschädigungen und Strafnachlässe

Das Schlichtungsverfahren bringt für Beschwerdeführer einige Vorteile: Bei Konflikten um Klein- und Kleinststreitwerte sowie bei Beschwerden ohne finanziellen Hintergrund eignen sich Schlichtungsverfahren zur Konfliktbeilegung, da sie mit einem geringen Grad an Formalisierung und niedrigen Kosten durchgeführt werden können. Das Schlichtungsverfahren zielt darauf ab, dass Fahrgäste Konflikte nicht vor Gericht ausfechten müssen, was zeit- und kostenaufwendig wäre.

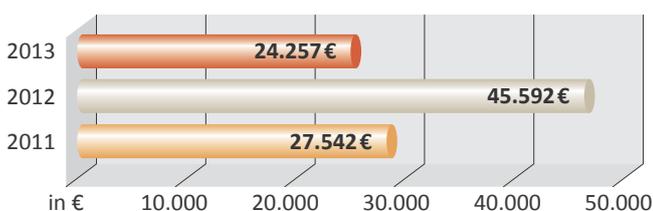


Abb. 8: Vergleich der durch die Schlichtungsstelle erreichten Strafnachlässe und Entschädigungen 2011–2013.

Quelle: Schienen-Control

Rückgang von monetären Entschädigungen und Strafnachlässen

Die erreichten Entschädigungen und Strafnachlässe sind 2013 stark zurückgegangen und haben in etwa wieder das Niveau von 2011 erreicht. Ein möglicher Grund dafür ist die Abnahme von Beschwerden über Fahrgeldnachforderungen. Die Schlichtungsstelle konnte im Jahr 2013 monetäre Entschädigungen bzw. Strafnachlässe in 238 Fällen für Kunden von österreichischen Eisenbahnunternehmen erreichen. Insgesamt wurden so 24.257 Euro ausbezahlt. Das bedeutet einen Rückgang von rund 47 Prozent im Vergleich zu 2012, als 45.592 Euro in 469 Fällen erzielt wurden. Dazu kommen sonstige Einigungen wie der Versand von Gutscheineften, Upgrades, Ratenzahlungen etc., die aufgrund der schweren Messbarkeit nicht statistisch erfasst werden.

Besonders bei Beschwerden, bei denen es um Fahrgeldnachforderungen und sonstige Strafzahlungen geht, kann mit dem Bahnunternehmen oft eine einvernehmliche Lösung gefunden werden. Nachsicht gibt es vor allem bei Personen mit geringem Alter (Kinder und Jugendliche), 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

In Abbildung 9 ist die prozentuelle Verteilung der Höhe der Entschädigungen ersichtlich. Der größte Anteil der Entschädigungen mit rund 35 Prozent bzw. 83 Fällen ist in der Kategorie 20–50 Euro zu finden. Hier handelt es sich meist um Gutscheineangebote als Folge diverser Probleme (z. B. Ausfall der Heizung).

2012 fiel der größte Anteil der Entschädigungen in die Kategorie 51–100 Euro. Ein möglicher Grund für diese Entwicklung ist, dass die Anzahl der Fahrgeldnachforderungen (zwischen 65 und 95 Euro), welche im Jahr 2012 den größten Anteil ausmachten, 2013 zurückgegangen ist.

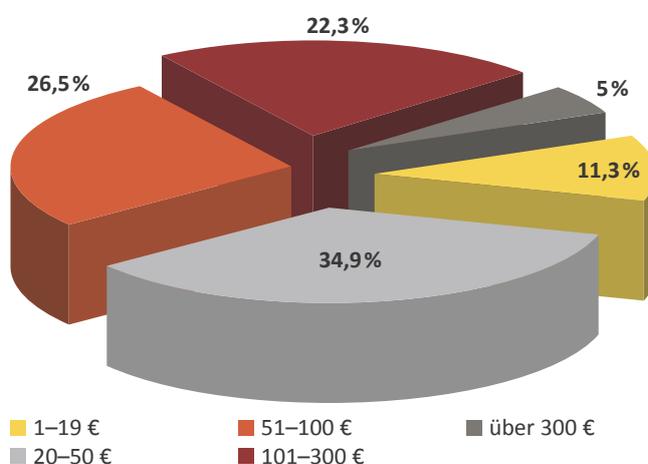


Abb. 9: Verteilung der Schlichtungsverfahren nach der Höhe der erreichten Entschädigungen und Strafnachlässe 2013.

Quelle: Schienen-Control

³ Beschwerden zu grenzüberschreitenden Fahrten, bei denen der Fahrgast das Ticket bei der ÖBB-Personenverkehr AG gekauft hat, wurden dieser zugeordnet.

Die zweitgrößte Gruppe mit 26,5 Prozent bzw. 63 Fällen ist die Kategorie 51–100 Euro, dahinter liegt mit 22,3 Prozent bzw. 53 Fällen die Kategorie 101–300 Euro. Unter Letzterer sind Fälle mit anteiligen Inkassogebühren zu finden.

Entschädigungen über 300 Euro wurden im Jahr 2013 in insgesamt zwölf Fällen ausbezahlt.

Bei einem Fall ging es sogar um rund 1.900 Euro. Die Schlichtungsstelle unterstützte dabei einen Bahnkunden, dessen Auto beschädigt am Zielbahnhof des

Autoreisezuges ankam. Konkret war die Heckscheibe kaputt und es wurden private Sachen des Bahnkunden gestohlen. In der Kategorie über 300 Euro kam es im Jahr 2013 zu einer Steigerung von mehr als 3 Prozent.

Ungefähr gleich viele Beschwerden gab es in den Jahren 2012 und 2013 in der Kategorie 1–19 Euro, weniger Beschwerden fielen in die Kategorie 20–50 Euro. In der Kategorie 51–100 Euro war eine Steigerung von rund 11 Prozent zu verbuchen.

SCHWERPUNKTE DER SCHLICHTUNGSTÄTIGKEIT

Die Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH befasst sich regelmäßig mit kundenrelevanten Schwerpunktthemen des Öffentlichen Personenverkehrs in Österreich – sowohl im Bereich der Bahnen, als auch, aufgrund der neuen Kompetenzen, im Bereich der Verkehrsverbünde. Der diesjährige Bericht behandelt unter anderem das komplexe Tarifsystem, die generelle Verfügbarkeit von Informationen über Tarifbestimmungen und die Erstattung von Fahrkarten. Diese meist sehr umfangreichen Grundsatzprobleme sollen durch einen intensiven und langfristigen Kontakt mit den betroffenen Unternehmen thematisiert werden. In den meisten Fällen versucht die Schlichtungsstelle mit dem größten österreichischen Bahnunternehmen, der ÖBB-Personenverkehr AG, direkt eine Lösung herbeizuführen. Diese Lösungen erfüllen nicht nur die berechtigten Forderungen der Reisenden, sondern bedeuten oft auch für die Bahnunternehmen eine Verbesserung des Status quo.

Tarifsystem

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 Fahrgastrechtesgesetzes, dass Tarife klar, verständlich und transparent zu formulieren sind, verstärkt diese Verpflichtung dezidiert für den Bahnsektor.

In Ergänzung zu den Pflichten der Kundmachung von Tarifen und Beförderungsbedingungen müssen die Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbünde die Fahrgäste ganz allgemein und angemessen über ihre Rechte und Pflichten informieren.

Herausforderung: Komplexe und intransparente Tarife

Die Bahnunternehmen haben ihre Tarife im Berichtsjahr in einigen Punkten reformiert. Trotzdem ist das Tarifsystem nach wie vor sehr komplex und intransparent. Die Bedingungen der mittlerweile zwölf tätigen (vernetzten) Personenverkehrsunternehmen sowie der acht Verkehrsverbünde sind trotz mancher Fortschritte

nur schwer für den durchschnittlich informierten Reisenden verständlich. Dies erschwert natürlich den Ticketkauf. Vor allem die hohe Anzahl der Tarife, der Unterschied zwischen dem Verbund- und dem jeweiligen Bahntarif und die modernen Vertriebssysteme, wie etwa Automat und Internet, bei welchen die persönliche Beratung wegfällt, machen es für Reisende oftmals schwierig, das optimale Ticket zu finden. Nach wie vor bestehen zu viele unterschiedliche Tarife sowie Beförderungsbedingungen. Darunter finden sich zahlreiche unterschiedliche nationale und internationale Tarife, Normal- und Sondertarife, unterschiedliche Tarife der Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbünde, unterschiedliche Tarife für Online- und Mobiletickets, unterschiedliche AGB für Ermäßigungskarten etc.

Handbuch der ÖBB-Personenverkehr AG

Bis zur Mitte des Jahres 2013 war es üblich, dass nahezu alle österreichischen Bahnunternehmen den Österreichischen Eisenbahn-Personen- und Reisegepäcktarif (ÖPT) bzw. den Personentarif der österreichischen Eisenbahnen (PT/ÖBB) anwendeten, die in Zusammenarbeit mit der ÖBB-Personenverkehr AG erstellt wurden. Hier haben sich nun zahlreiche Änderungen ergeben.

Die ÖBB-Personenverkehr AG veröffentlichte im Juli 2013 das „Handbuch für Reisen mit der ÖBB in Österreich“. Dieses ersetzt ca. 15 nationale Tarifbestimmungen der ÖBB-Personenverkehr AG, die wichtigsten davon waren der ÖPT und der PT/ÖBB. Das „Handbuch für Reisen mit der ÖBB in Österreich“ teilt sich dabei in die fünf Hauptkapitel Beförderungsbedingungen, Fahrkartenangebot, Kundengruppen/Ermäßigungskarten, weitere Geschäftsbedingungen und Anlagen auf.

In den Beförderungsbedingungen werden hauptsächlich der Gültigkeitsbereich, das Fahren ohne gültige Fahrkarte, die Ansprüche bei Verspätungen, Bestimmungen für das Mitführen von Gepäck, Gegenständen und Tieren, Erstattungsmodalitäten und Kfz-Transport sowie die Haftung geregelt. Im zweiten Teil, also dem Fahrkartenangebot, werden die jeweiligen Bestimmungen für sämtliche Fahrkarten, Reservierungen sowie die Benützung von Verbundfahrkarten und Gutscheinen erläutert. Der dritte Teil behandelt das Thema Ermäßi-

»» **Das Tarifsystem ist nach wie vor sehr komplex und intransparent** ««

gungskarten und Kundengruppen. Hier werden vor allem die Modalitäten und Bestimmungen der VORTEILSCARD und ÖSTERREICHCARD erklärt. Der vierte Teil beinhaltet AGB für bestimmte Tickets bzw. Ermäßigungskarten wie Online- und Mobile-Tickets bzw. VORTEILSCARD und ÖSTERREICHCARD. Der fünfte und letzte Teil regelt insbesondere die Gebühren und Zusatzkosten wie Fahrgeldnachforderungen, Bearbeitungsgebühren, Mahnkosten, Strafgebühren und Zugangsregelungen für Menschen mit Behinderungen.

Änderungen

Festgestellt werden kann, dass die ÖBB-Personenverkehr AG seit einigen Jahren versucht, die hauseigenen Angebote bzw. Tarife zu vereinheitlichen bzw. zu reduzieren. Im Zuge dieser Änderungen wurden auch zahlreiche Tarifbestimmungen abgeändert bzw. neu gefasst (z. B. VORTEILSCARDs, Geltungsdauer der Tickets, Stornierung und Erstattung, Fahrrad- und Hundetarife etc.).

Die Preise sind ab 1. Jänner 2014 grundsätzlich auf Kurzstrecken günstiger, auf längeren Strecken teurer geworden. Im Nahverkehr ist dies jedoch eher von untergeordneter Bedeutung, da aufgrund der Verbundexklusivität der jeweilige Verbundtarif gegenüber dem ÖBB-Tarif vertraglich ohnehin vorrangig anzuwenden ist (siehe auch Tabelle „Vergleich der ÖBB- und Verbundtickets 2013 und 2014“).

Verändert haben sich bei der ÖBB-Personenverkehr AG auch die Modalitäten und Preise der VORTEILSCARDs. So ist z. B. kein Foto mehr notwendig und man erhält

beim Fahrradtransport nun keine Tageskarten mehr, sondern Streckenkarten, deren Preise nicht mehr pauschal sondern entfernungsabhängig sind. Dies kann je nach Fahrt günstiger oder teurer sein.

Geltungsdauer der Fahrscheine bei der ÖBB-Personenverkehr AG

Auch die Geltungsdauer der Fahrscheine wurde in den vergangenen Jahren immer wieder neu definiert, wie nachstehende Übersicht über die Geltungsdauer der wichtigsten Standard-Tickets der ÖBB-Personenverkehr AG zeigt. Während die Geltungsdauer im Nahverkehr nur geringfügigen Änderungen unterlag, hat sie sich im Fernverkehr deutlich von zwei Monaten auf nun zwei Tage verkürzt.

In den Jahren 2013 und 2014 wurde die Geltungsdauer der Fahrkarten neuerlich abgeändert. Die Geltungsdauer der meisten Fahrkarten beträgt nun zwei Tage für die Hinfahrt und zwei Tage für die Rückfahrt, welche nunmehr bereits bei Buchung des Tickets festgelegt werden muss. Die Flexibilität der Nutzung der Fahrkarten wurde durch die kürzere Geltungsdauer verschlechtert. Die freizügige Verwendung der Fahrkarten ist damit in den letzten Jahrzehnten stark eingeschränkt worden. Nun gelten alle Fahrscheine national zwei Tage. Fahrtunterbrechungen sind je nach Ticketart möglich oder auch nicht.

Mit einer Gültigkeit von zwei Tagen ergeben sich nun kleinere Vorteile im Nahverkehr. Kaufte 2013 ein Fahrgast um 23.50 Uhr einen Fahrschein ohne wissentlich das Datum richtig am Automaten einzustellen, war das

Strecke	ÖBB-Standard Ticket 2013	ÖBB-Standard Ticket 2014	Preisdifferenz	Verbundtarif 2014
Wien Meidling–Mödling	3,70 €	3,00 €	–19 %	2,10 €
Gumpoldskirchen–Wien Liesing	3,70 €	3,00 €	–19 %	4,20 €
Wörgl Hbf–Kufstein	3,80 €	3,10 €	–18 %	4,30 €
Wien Praterstern–Flughafen Wien	5,70 €	4,70 €	–18 %	4,20 €
Seekirchen a. W.–Salzburg Hbf	3,80 €	3,20 €	–16 %	4,30 €
Klagenfurt Hbf–Velden am Wörthersee	5,70 €	4,90 €	–14 %	5,70 €
Silberwald–Wien Süssenbrunn	3,80 €	3,40 €	–11 %	4,20 €
Baden–Wien Meidling	5,80 €	5,20 €	–10 %	4,20 €
Salzburg–Zell am See	21,50 €	20,50 €	– 5 %	14,60 €

Tabelle 1: Vergleich der ÖBB- und Verbundtickets 2013 und 2014.

Quelle: ÖBB-Personenverkehr und Verkehrsverbünde

Ticket nur zehn Minuten bis Mitternacht gültig, auch wenn der Zug erst nach Mitternacht abfuhr. Dies wurde nun von der ÖBB mit einer Gültigkeitsdauer von zwei Tagen vereinfacht.

Nachteilig wirkt sich die Gültigkeitsdauer im Fernverkehr aus. So muss der Fahrgast beim Kauf einer Hin- und Rückfahrkarte schon beim Erwerb das Rückfahrtsdatum angeben, womit die bisherige Wahlfreiheit eingeschränkt ist. So muss der Kunde etwa bei einer vorzeitigen Abreise vom Winterurlaub, wenn er bei Reiseantritt eine Hin- und Rückfahrkarte gelöst hat, nun möglicherweise eine zusätzliche Rückfahrkarte für den früheren Rückreisetag erwerben.

Änderungen gab es auch bei den Erstattungsbestimmungen und bei den Strafgebühren.

Tarifbestimmungen anderer Bahnunternehmen

Dem Beispiel der ÖBB-Personenverkehr AG sind viele der anderen Bahnunternehmen gefolgt und haben nun ihre eigenen Personentariife erstellt bzw. die bestehenden adaptiert.

Das jüngste Bahnunternehmen, die WESTbahn Management GmbH, erstellte bereits seit ihrer Gründung eigene Tarife. Die WESTbahn verfügt über insge-

samt fünf Tarifbestimmungen: 1. die Allgemeinen Tarifbestimmungen, 2. die Besonderen Bestimmungen, 3. die Beförderungsbedingungen, 4. die Tarifbestimmungen für WESTspecial und 5. die Entschädigungsbedingungen.

Die City Air Terminal BetriebsgmbH, die den City Airport Train (CAT) betreibt, hielt sich bisher zum Teil an die ÖBB-Tarifbestimmungen, hat deren subsidiäre Geltung aber nun ebenfalls aufgehoben.

Andere Bahnunternehmen verweisen dagegen noch in Teilbereichen auf die Bestimmungen der ÖBB-Personenverkehr AG, etwa bei durchgehenden Beförderungen von und zu deren Strecken oder bei Bestimmungen über die VORTEILSCARD oder ÖSTERREICHCARD.

Information über die Tarifbestimmungen

Aufgrund der speziellen Gegebenheiten im Eisenbahnwesen wurden die Informationsvorschriften für die Bahnunternehmen durch das EisbBFG deutlich ausgeweitet:

- Im Internet müssen sämtliche Tarifbestimmungen (inkl. ein Jahr alte Fassungen) bereitgestellt werden,

ÖBB-Fahrschein im Jahr 1983	Einfache Fahrt	Hin-und Rückfahrt
Standard-Ticket (Nahverkehr, bis 70 km)	1 Tag	3 Tage, Hinfahrt am 1. Tag anzutreten
Standard-Ticket (Fernverkehr, ab 71 km)	2 Monate	2 Monate
ÖBB-Fahrschein im Jahr 2013		
Standard-Ticket (Nahverkehr, bis 100 km)	1 Tag	1 Tag
Standard-Ticket (Fernverkehr, ab 101 km)	6 Tage	1 Monat, Hinfahrt innerhalb von 6 Tagen anzutreten
Standard-Onlineticket (nicht zuggebunden, bis 100 km)	1 Tag	1 Tag
Standard-Onlineticket (nicht zuggebunden, ab 101 km)	2 Tage	2 Tage
ÖBB-Fahrschein im Jahr 2014		
Standard-Ticket (Nah- und Fernverkehr)	2 Tage	2 Tage
Standard-Onlineticket (nicht zuggebunden)	2 Tage	2 Tage
Im Vergleich dazu		
Verbundticket	Zum sofortigen Fahrtantritt oder gültig nach Entwertung	Unterschiedlich geregelt; z.B. beim VOR nicht erhältlich

Tabelle 2: Veränderung der Geltungsdauer der ÖBB-Fahrschein in den Jahren 1983, 2013 und 2014.

Quelle: ÖPT, PT/ÖBB und Handbuch der ÖBB-Personenverkehr

sowie zur besseren Verständlichkeit eine Zusammenfassung der wichtigsten Änderungen.

- Bei den Personenkassen müssen die Tarifbestimmungen auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.
- Eine Zusammenfassung der wichtigsten Tarifbestimmungen ist auch in den Bahnhöfen und in den Zügen (wenn dort Tickets verkauft werden) auszuhängen. Diese Verpflichtung besteht nur dann nicht, wenn die örtlichen Gegebenheiten fehlen, z. B. weil es bei einer Haltestelle kein Gebäude, keine Vorrichtungen oder keine Ticketautomaten für das Anbringen eines Aushangs gibt.

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

Jeder Fahrgast stimmt mit dem Kauf eines Tickets automatisch den Tarifbestimmungen des Eisenbahnverkehrsunternehmens, bei Verbundtickets zusätzlich den Tarifbestimmungen des jeweiligen Verkehrsverbundes zu. Gleichzeitig sind diese Bestimmungen jedoch oftmals auf den Websites der Verkehrsunternehmen/Verbünde nur schwer zu finden und nicht immer aktuell. Die Schienen-Control hat die Unternehmen bereits wiederholt aufgefordert, die Information zu verbessern. Grundsätzlich funktioniert die Information beim Onlinekauf am besten. An der Personenkasse kann der Fahrgast die Aushändigung der Tarifbestimmungen verlangen oder konkret bei den Mitarbeitern des Bahnunternehmens nachfragen. Hier ist eine mögliche Fehlerauskunft durch die Mitarbeiter die größte Fehlerquelle. Deshalb ist Verständlichkeit wichtig: je einfacher die Tarifbestimmungen formuliert sind, desto weniger Fehler werden durch Mitarbeiter gemacht.

Im Gegensatz zum Onlinekauf ist die Information beim Ticketkauf im Zug oder insbesondere am Ticketautomaten oft unzureichend. Die Information über die Tarifbestimmungen ist an diesen Orten nach wie vor unvollständig. Auch hier wurde seitens der Schlichtungsstelle angeregt, Aushänge, Infotafeln oder Folder mit Tarifinformationen entsprechend der gesetzlichen Verpflichtungen zu veröffentlichen. Eine Umsetzung ist derzeit im Gange und bereits schon teilweise durchgeführt, etwa durch die ÖBB-Personenverkehr AG.

Keine Preisveröffentlichung bei ÖBB-Personenverkehr AG

Seit der Veröffentlichung der neuen Tarife am 1. Juli 2013 verzichtet die ÖBB-Personenverkehr AG darauf, über die Preise zu informieren, obwohl dies vormals üblich war. Auf Basis der neuen Kompetenzen aus dem Fahrgastrechtegesetz hat die Schienen-Control Kommission deswegen ein aufsichtsbehördliches Verfahren eröffnet. Zu Redaktionsschluss des vorliegenden Berichts war dieses Verfahren noch anhängig.

Unterschiedliche Preise für gleiche Strecken

In Österreich ergeben sich im Vergleich zu den Nachbarländern beim Kauf eines Tickets für ein und dieselbe Strecke vor Ort am Automaten oder im Internet unterschiedliche Preise:

Im Beispiel in der Tabelle 3 „Preisunterschiede unterschiedlicher Vertriebsschienen der ÖBB-Personenverkehr AG“ ergeben sich Differenzen von bis zu sieben Euro bzw. 30 Prozent. Auch die Aufstellung in der Tabelle „Vergleich der ÖBB- und Verbundtickets 2013 und 2014“ zeigt erhebliche Preisdifferenzen. So war das Internetticket für die Strecke Wien Meidling–Mödling im Jahr 2013 um 76 Prozent teurer als der Verbundtarif des Verkehrsverbundes Ostregion (VOR) mit einer Zone

Strecke	Kauf am ÖBB-Automaten		Verkauf im Internet	
	ÖBB-Standard Ticket	ÖBB-VORTEILSCARD Ticket	ÖBB-Standard Ticket	ÖBB-VORTEILSCARD Ticket
Wien Stadtgrenze–Gmünd NÖ, 167km	23,40 €	15,20 €	30,40 €	15,20 €
Wien Stadtgrenze–Gmünd Staatsgrenze, 168km	30,50 €	15,30 €	Strecke nicht verfügbar	

Tabelle 3: Preisunterschiede unterschiedlicher Vertriebsschienen der ÖBB-Personenverkehr AG.

Quelle: ÖBB Fahrkartensystem und www.oebb.at. Stand: Jänner 2014

um 2,10 Euro. Auch andere Strecken im VOR sind deutlich günstiger, wenn man die Tickets vor Ort kauft. Umgekehrt finden sich aber auch Beispiele wie Wörgl–Kufstein oder Salzburg Hbf–Seekirchen Wallersee, bei denen der Verkehrsverbundtarif teurer ist.

Der Grund für diese Preisunterschiede ist, dass die Verbundtarife beim Verkauf über das Internet, etwa auf der ÖBB-Website, nicht angeboten werden. Im Gegensatz dazu werden innerhalb eines Verkehrsverbundes am Verkaufsschalter vor Ort bzw. am Automaten an den Haltestellen nur Fahrkarten zum Verbundtarif verkauft.

Für die Fahrgäste ist somit weiterhin nicht nachvollziehbar, welcher Tarif für die jeweilige Strecke über welchen Vertriebskanal (Internet oder Kauf vor Ort) günstiger ist. Eine Vereinheitlichung wie in manchen angrenzenden Nachbarstaaten gibt es nicht. Diese Problematik wird noch dadurch erschwert, dass in den Tarifbestimmungen der ÖBB-Personenverkehr AG auch die Ermäßigung, welche man durch die VORTEILSCARD erhält, sehr intransparent geregelt ist. Die Ermäßigung kann je nach Vertriebsweg 45 oder 50 Prozent betragen, oder bei der Anwendung des Verbundtarifes davon abweichen. Aus Sicht der Schienen-Control ist es für durchschnittlich kundige Konsumenten kaum erkennbar, welche Ermäßigungen sie tatsächlich erhalten.

Insgesamt bedarf es bei den meisten Bahnunternehmen deshalb noch einiger Verbesserungen bezüglich der Tarifbestimmungen.

Onlinebuchung

Onlinebuchungen stellen zusammen mit den Mobilbuchungen den neuesten Vertriebsweg für Fahrkarten bei Bahnunternehmen dar. Buchungen über Computer, Smartphone oder Tablet sollen damit erleichtert und vereinfacht werden.

Neues Onlinebuchungssystem der ÖBB-Personenverkehr AG

Wie bereits im vorangegangenen Fahrgastbericht beschrieben, bietet die ÖBB-Personenverkehr AG mit dem sogenannten Ticketshop seit Herbst 2012 ein verbessertes Vertriebssystem im Internet an. Ziel ist, jedem Kunden das jeweils günstigste Ticket anzubieten. Dies stellt einen ersten wichtigen Schritt dar, um das komplizierte Tarifsystem etwas zu entschärfen, funktioniert jedoch in der Realität nicht immer einwandfrei.

Mit dem Ticketshop wurden zwar viele alte Probleme gelöst, jedoch auch neue geschaffen.

Insbesondere bei der Einführung des adaptierten Ticketshops der ÖBB-Personenverkehr AG hatten viele Reisende Probleme, sich an die Änderungen zu gewöhnen. Beispielsweise sind seither die Kontingente für besonders ermäßigte Tickets, wie etwa das Spar-Schiene-Ticket, nicht mehr öffentlich sichtbar.

Abweichendes Buchungsangebot

Ein weiteres Problem bei der Einführung des neuen Ticketshops betraf die Anfrage und Buchung einer Gesamtstrecke. Bei der Schlichtungsstelle langten vor allem am Anfang des Jahres 2013 viele Beschwerden ein, dass Strecken wie z. B. Wien–Budapest online nicht gebucht werden konnten. Wer diese Strecke anfragte, bekam bei der Buchung nur eine Teilstrecke angeboten und konnte auch nur diese kaufen. Dies führte zu Verwirrung und Unzufriedenheit, insbesondere da Online-Tickets zum damaligen Zeitpunkt nicht storniert werden konnten. Nach diversen Initiativen der Schlichtungsstelle kam es zu einer Verbandsklage des Vereins für Konsumenteninformation. In einem gerichtlichen Vergleich wurden schlussendlich Maßnahmen zur Verbesserung der Situation vereinbart, weshalb sich seither deutlich weniger Fahrgäste bei der Schlichtungsstelle beschwerten.

Onlinebuchungen mit Ausgangspunkt der Reise im Ausland

Online können nach wie vor keine einfachen Reisen gebucht werden, deren Ausgangspunkt im Ausland liegt (ausgenommen Deutschland, Schweiz und Italien). Hin- und Retourfahrten können noch online gekauft werden, allerdings müssen die Tickets in diesen Fällen am Ticketautomaten oder an einer Personenkasse der ÖBB-Personenverkehr AG in Österreich abgeholt werden. Ein Ausdruck, das sogenannte „Homeprinting“, ist bei solchen Tickets nicht möglich. Die Schienen-Control hat diesen Umstand bereits kritisiert, bisher ist es aber noch zu keinen Änderungen gekommen. Die ÖBB-Personenverkehr AG argumentiert nach wie vor mit fehlenden Verträgen und der problematischen technischen Umsetzung zwischen den verschiedenen Bahnunternehmen.

Andere Bahnunternehmen

Nicht bei allen Bahnunternehmen können online Tickets erworben werden. Bei jenen Bahnunternehmen

(z. B. CAT, WESTbahn), welche dies anbieten, gab es keine nennenswerten Beschwerden bei der Schlichtungsstelle.

Ermäßigungskarten

ÖBB-Personenverkehr AG

Im Berichtsjahr kam es zu zahlreichen Änderungen bei der VORTEILSCARD.

Die VORTEILSCARD Mastercard wurde aufgrund angeblicher Probleme mit dem Vertragspartner Verkehrskreditbank einseitig durch die ÖBB-Personenverkehr AG gekündigt, nicht genutzte Monate wurden refundiert. Zudem war die Karte bei Erreichen eines Umsatzzieles kostenlos, weshalb es ebenfalls zu Refundierungen kam. In beiden Fällen gab es Probleme und einige Beschwerden bei der Schlichtungsstelle.

Die „alte“ VORTEILSCARD wurden in allen Ausführungen überarbeitet. Vor allem bei der VORTEILSCARD Familie haben sich Leistungsänderungen ergeben: Nun gibt es nicht mehr eine einzige Karte für die ganze Familie, vielmehr hat jeder Elternteil seine eigene Karte. Damit können pro Karte zwei Kinder mitgenommen werden, es müssen aber nicht wie bisher die eigenen Kinder sein. Zur Limitierung auf zwei Kinder pro Karte gab es bereits erste Beschwerden bei der Schlichtungsstelle.

Die VORTEILSCARD Spezial ist weggefallen, da nun alle Personen mit einem Österreichischen Behindertenpass und einem Behinderungsgrad von mindestens 70 Prozent oder dem Eintrag, dass die Fahrpreisermäßigung nach dem Bundesbehindertengesetz in Anspruch genommen werden kann, auch ohne VORTEILSCARD Ermäßigungen erhalten.

Bei der VORTEILSCARD Senior wurde das Anspruchsalter von 60 auf 61 Jahre erhöht.

Der Preis ist bei den meisten Ermäßigungskarten gleich geblieben oder geringfügig gesenkt worden. Seit 1. Jänner 2014 kann die VORTEILSCARD auch im Internet gekauft werden.

Bei der ÖSTERREICHCARD gab es keine wesentlichen Änderungen.

Andere Bahnunternehmen

Ein vergleichbares Angebot zur VORTEILSCARD gibt es bei den anderen Bahnunternehmen nicht.

Bei den wenigen angebotenen Jahreskarten – etwa bei der WESTbahn oder beim CAT – hat es keine nennens-

werten Änderungen bzw. Beschwerden bei der Schlichtungsstelle gegeben.

Stornierung/Erstattung von Fahrkarten

Das EisbBFG sieht keine generellen Ausnahmen bei der Erstattung für Fahrausweise abhängig vom jeweiligen Vertriebsweg (z. B. Online-Tickets) vor. Vielmehr wird in § 9 Abs 1 EisbBFG ausgeführt, dass sämtliche Fahrausweise zu erstatten sind. Das Gesetz legt jedoch je nach Fahrausweis unterschiedliche Erstattungsmodalitäten fest. Der Fahrgast hat nun das Recht, bei Nichtbenützung 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. § 9 Abs. 2 EisbBFG besagt, dass das Eisenbahnunternehmen die Erstattung von Fahrausweisen beim Kauf über einen bestimmten Vertriebsweg an die Einhaltung von nicht näher ausgeführten besonderen Bedingungen knüpfen kann, etwa um Betrugsfälle zu verhindern.

Grundsätzlich werden derzeit die Erstattungsmodalitäten sämtlicher Fahrkarten von der Schienen-Control auf ihre Rechtmäßigkeit hin überprüft. Zu Redaktionsschluss ist noch keine abschließende Stellungnahme möglich.

ÖBB-Personenverkehr AG

Vor allem für Online- und Mobiletickets hat die ÖBB-Personenverkehr AG seit Beginn besondere Erstattungsbestimmungen definiert, oftmals war jegliche Erstattung sogar ganz ausgeschlossen. Das widersprach den Fahrgastrechten und führte in vielen Fällen zu Streitpunkten zwischen der ÖBB-Personenverkehr AG und Reisenden. Viele Fälle konnten nur mit Hilfe der Schlichtungsstelle gelöst werden.

Onlinetickets sind auch derzeit bei der ÖBB-Personenverkehr AG von jeglicher Erstattung weitgehend ausgeschlossen, ausgenommen sind nur Zugausfälle und Qualitätsmängel. Mit der Einführung des neuen Onlinebuchungssystems sind Onlinetickets unter der Bedingung stornierbar, dass sie noch nicht „bereitgestellt“ wurden, mit Ausnahme von Sonderangeboten wie SparSchiene oder bei Bezahlung per Paybox oder Bank-einzug. Als bereitgestellt gelten Onlinetickets dann, wenn sie nach dem Kauf per E-Mail als PDF-Datei vom Bahnunternehmen zugeschickt wurden und somit

ausgedruckt werden können, oder ein Abholcode für den Ticketautomaten bzw. die Personenkasse bereitgestellt wurde. Was die Auswirkungen des Bezugs hinsichtlich der Erstattung betrifft, stellt sich nach wie vor die Frage, ob die Information seitens der ÖBB-Personenverkehr AG ausreichend ist.

WESTbahn und andere Bahnunternehmen

Bei der WESTbahn können grundsätzlich alle Fahrkarten (Einzelfahrkarten, Zeitkarten und Kilometerbanken) storniert werden. Zudem haben Einzelfahrkarten zum Haustarif (das ist der Normaltarif der WESTbahn) eine lange Gültigkeitsdauer von zwölf Monaten. Mit Ausnahme der Kilometerbank sind sämtliche Fahrkarten auch nach Beginn der Gültigkeitsdauer gegen Gebühr erstattungsfähig. Bei der Schlichtungsstelle gab es 2013 wenige Beschwerden bezüglich der Erstattung von Fahrkarten der WESTbahn oder anderer Bahnunternehmen.

[Straf]Gebühren

Eine Strafgebühr wird etwa dann verhängt, wenn ein Reisender ohne bzw. mit ungültiger Fahrkarte in einem Zug angetroffen wird. Das Fahrgastrechtegesetz sieht eine Verpflichtung vor, wonach zumindest einmal gemahnt werden muss, sowie rechtzeitige und begründete Einsprüche inhaltlich zu beantworten sind. Erst dann dürfen weitere Maßnahmen ergriffen werden, wie etwa die Einschaltung eines Inkassobüros oder die Klage vor Gericht. Weiters sieht das Gesetz vor, dass Reisende Anspruch auf Reduktion einer Strafzahlung haben, insbesondere wenn sie nachträglich ein Ticket nachweisen können. Für Kinder und Minderjährige gibt es einen speziellen Schutz bei Strafzahlungen.

ÖBB-Personenverkehr AG

Im Bereich der Fahrgeldnachforderungen, wie die ÖBB-Personenverkehr AG die Strafgebühren nennt, hat sich im Vergleich zum Vorjahr einiges getan. Wie bisher besteht die Möglichkeit, gleich im Zug bar zu bezahlen, oder die Forderung nachträglich zu begleichen. Per 1. Jänner 2014 wurden die Gebühren angehoben, sodass im Zug nunmehr 70 Euro bar (vormals 65 Euro) und nachträglich 100 Euro (vormals 95 Euro) zu bezahlen sind. Im Zug kann dabei jedoch tatsächlich nur mit Bargeld bezahlt werden, Bankomat- oder Kreditkarten werden bisher nicht akzeptiert. Aus Sicht der Schlichtungsstelle ist das mit ein Grund, warum die Möglichkeit der

Barzahlung nur selten in Anspruch genommen wird. Einer der häufigsten Gründe für Fahrgeldnachforderungen der ÖBB-Personenverkehr AG ist, dass in Zügen des Nah- und Regionalverkehrs oftmals keine Fahrkarte erworben werden kann. Das Ticket muss immer bereits vor dem Einsteigen gekauft bzw. entwertet werden. Gelegentlich ist das schwierig, da es in einigen Stationen keine Fahrkartenautomaten gibt bzw. diese defekt sein können.

Die ÖBB-Personenverkehr AG kommt mittlerweile ihrer gesetzlichen Verpflichtung zur Mahnung nach, jedoch wird diese nach wie vor von einem Inkassobüro verschickt. Die ÖBB-Personenverkehr AG stellt mittlerweile auf ihrer Website Informationen zur Verfügung, beispielsweise zu Defekten bei Ticketautomaten, zur Vorgehensweise bei vergessenen Zeitkarten und über die bei Einsprüchen notwendige Angabe der Geschäftszahl. Mittlerweile wird etwa in den Tarifbestimmungen oder auf der Website auch auf die Möglichkeit des Einspruchs hingewiesen. Die Antwortschreiben auf einen Einspruch/eine Beschwerde sind nach wie vor stark standardisiert, nur selten wird auf die konkrete Beschwerde auch inhaltlich eingegangen. Im letzten Jahr konnte jedoch tendenziell seitens der Schlichtungsstelle der Trend wahrgenommen werden, dass die ÖBB-Personenverkehr AG zumindest beim ersten Vergehen entgegenkommender vorgeht. Deswegen hat der Anteil diesbezüglicher Beschwerden bei der Schlichtungsstelle deutlich abgenommen.

Die weiteren Kritikpunkte der Schienen-Control bleiben aufrecht, etwa dass keine Möglichkeit der telefonischen Kontaktaufnahme für Beschwerdeführer hinsichtlich Strafzahlungen besteht, Einsprüche nach wie vor keine aufschiebende Wirkung entfalten, bei der Abnahme von Tickets oder Ausweisen nur selten eine Abnahmebestätigung ausgestellt wird und von Zugbegleitern falsche, fehlende sowie teilweise unzureichende Informationen gegeben werden. Dies trifft grundsätzlich auch auf telefonische Anfragen zu.

Bei der ÖBB-Personenverkehr AG gibt es spezielle Regelungen für Kinder und Jugendliche, sollten diese ohne bzw. mit ungültiger Fahrkarte im Zug angetroffen werden. Bezüglich weiterer Strafgebühren, wie etwa Reinigungsgebühren oder bei unzumutbarem, regelwidrigem Benehmen, Rauchen etc. fehlen derartige Spezialregelungen für Kinder und Jugendliche jedoch noch. Diese Thematik ist auch Gegenstand der Tarifüberprüfung durch die Schienen-Control.

Andere Bahnunternehmen

Bei den anderen Bahnunternehmen ist die Höhe der Gebühr beim Schwarzfahren sehr unterschiedlich. Sie reicht bei sofortiger Bezahlung von 30 Euro (WESTbahn) bis 75 Euro (Salzburger Lokalbahn – SLB) und bei nachträglicher Bezahlung von 60 Euro (Montafonerbahn – MBS) bis 95 Euro (Graz-Köflacher Bahn – GKB, Raaberbahn, Steiermärkische Landesbahnen – StLB, Wiener Lokalbahnen – WLB), wobei diese nach drei Tagen bei der WLB auf 130 Euro steigt. Der CAT verlangt immer 100 Euro. Die WESTbahn führte erst mit 1. August 2013 eine Nebengebühr für Schwarzfahrer ein.

Auch bei den Reinigungsgebühren existieren große Unterschiede, von 0 Euro (MBS) bis 100 Euro (CAT). Die Sonderbestimmungen für Kinder und Minderjährige sind bei den einzelnen Bahnen sehr unterschiedlich umgesetzt worden. Manche Bahnunternehmen haben noch keinerlei Sonderbestimmungen vorgesehen, andere verlangen entweder weniger oder überhaupt keine Strafgebühren. Auch die Altersgrenzen für diese Sonderbestimmungen sind sehr unterschiedlich und liegen im Bereich von 14 bis 18 Jahren.

Die Fristen für die Bezahlung sind teilweise recht kurz, im Extremfall betragen sie sogar nur drei Tage.

Auch die Fristen für den Ticketnachweis sind teilweise zu kurz, z. B. ist ein solcher binnen sechs Tagen erforderlich. Im Jahr 2013 gab es gegenüber diesen Unternehmen diesbezüglich wenige Beschwerden bei der Schlichtungsstelle.

Inkasso

Entsprechend § 15 Abs. 1 des neuen Fahrgastrechtesgesetzes können Bahnunternehmen und Verkehrsverbände ausständige Forderungen außergerichtlich eintreiben oder eintreiben lassen, wobei zuerst eine Mahnung erfolgen muss. Derzeit wird auch die Mahnung bei der ÖBB-Personenverkehr AG von einem Inkassounternehmen versendet.

ÖBB-Personenverkehr AG

Ein Kritikpunkt an der Vorgehensweise der ÖBB-Personenverkehr AG ist nach wie vor, dass die Korrespondenz mit Beschwerdeführern im Falle der Einschaltung eines Inkassobüros hauptsächlich über dieses erfolgt. Dabei werden den Inkassobüros meist nicht alle Informationen zu den Fällen übermittelt, sodass bei Fragen wiederum der Auftraggeber, also die ÖBB-Personenverkehr AG, kontaktiert werden muss. Dies hat zur Folge, dass Fälle nicht zeitnah behandelt werden können und die Kosten weiter steigen. Ein weiteres Problem dieser Vorgehensweise ist, dass der Umgang mit Kunden oftmals eher unbefriedigend ist, etwa durch den Einsatz von Klagsdrohungen.

Andere Bahnunternehmen

Bei den anderen Bahnunternehmen liegen uns keine nennenswerten Beschwerden bezüglich der Einschaltung eines Inkassobüros vor.



FAHRGASTRECHTE



- Neue Informationspflichten für Unternehmen seit 1. Juli 2013
- Anspruch auf Entschädigung jetzt auch für Zeitkarten-Inhaber bei Nichterreichen des Pünktlichkeitsgrades (bisher nur Jahreskarten)
- Monatliche Pünktlichkeitsgrade müssen seit Jänner 2014 kostenlos online veröffentlicht werden – Umsetzung noch mangelhaft
- Entschädigung auch bei Verspätung wegen höherer Gewalt
- Das neue Fahrgastrechtegesetz bringt der Schienen-Control erweiterte Anordnungsbefugnisse
- Die EU wertet die außergerichtliche Streitbeilegung mit der ADR-RL auf und regelt diese einheitlich

UMSETZUNG DER FAHRGASTRECHTE

Information über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste

Seit 1. Juli 2013 müssen die Bahnunternehmen und großteils auch die Verkehrsverbünde durch das Fahrgastrechtegesetz (EisbBFG)¹ neue Verpflichtungen einhalten. Dazu gehört unter anderem, dass die Unternehmen bestimmte Informationen (z. B. Kontaktdaten der unternehmenseigenen Beschwerdestelle bzw. der Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH usw.) auf ihrer Website bereitstellen müssen. Zusätzlich müssen Bestimmungen (z. B. Erstattung, Entschädigungen bei Verspätungen, Informationspflichten, Erhöhung des Fahrpreises usw.), die bislang noch nicht verpflichtend in die Tarifbestimmungen aufzunehmen waren, durch das neue Fahrgastrechtegesetz auch dort umgesetzt werden. Die Schlichtungsstelle hat ihren Kompetenzen entsprechend die Websites und die Tarifbestimmungen der Bahnunternehmen auf die Einhaltung bestimmter Informationspflichten überprüft. Im Detail wurde kontrolliert, inwiefern die österreichischen Bahnunternehmen auf ihrer Website und in den Tarifbestimmungen über folgende Aspekte betreffend Strafzahlungen informieren:

- Einspruchsmöglichkeiten;
- Mahnung vor der Einleitung weiterer gerichtlicher oder außergerichtlicher Maßnahmen;
- Reduktion einer Forderung bei Nachweis eines personalisierten Ausweises.

Da zuvor nur Inhaber von Jahreskarten zu entschädigen waren, wurde zusätzlich kontrolliert, ob bzw. inwiefern Inhaber anderer Zeitkarten, wie etwa Monatskarten, entschädigt werden.

Kaum Informationen zu Strafzahlungen im Internet

Das Ergebnis der Überprüfung zeigt, dass nahezu keines der österreichischen Bahnunternehmen auf seiner Website über mögliche Strafzahlungen informiert. In den Tarifbestimmungen kommen hingegen sämtliche Unternehmen ihren Verpflichtungen nach. Die Themen Mahnungsversand und nachträgliche Reduktion von Strafen durch Übermittlung einer personalisierten Fahrkarte könnten ebenso noch besser kommuniziert werden. In den Tarifen ist zwar oftmals

eine Mahngebühr in der Preistafel ersichtlich, jedoch findet sich in den Tarifbestimmungen selbst keine Regelung dazu.

Verspätungsentschädigungen oft nicht ersichtlich

Bei der Information über Ansprüche bei Verspätungen für Besitzer von Zeitkarten zeigt sich ein ähnliches Bild: Auf der Website der Bahnunternehmen sind oftmals keine Informationen ersichtlich, weder für die Entschädigung von Jahreskarten noch von Wochen- oder Monatskarten. Besonders auffällig ist hier, dass nur wenige Bahnunternehmen (z. B. ÖBB-Personenverkehr AG, SLB und WESTbahn) über die Möglichkeit der Entschädigung von anderen Zeitkarten als der Jahreskarte informieren. Immerhin informierten alle österreichischen Bahnunternehmen zum Zeitpunkt der Überprüfung vollinhaltlich über die Ansprüche bei der Jahreskartenentschädigung.

Über konkrete Daten betreffend Anzahl und Höhe der von den verschiedenen Bahnunternehmen ausbezahlten Verspätungsentschädigungen wird die Schienen-Control in einer gesonderten Publikation, der Fahrgastrechte-Statistik, im Laufe des Jahres berichten.

Informationen zu Beschwerde- bzw. Schlichtungsstelle ausbaubar

Durch das neue Fahrgastrechtegesetz müssen Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber und Verkehrsverbünde die Fahrgäste im Bahnhof und auf ihren Internetseiten angemessen über ihre Kontaktdaten, ihre eigene Beschwerdestelle sowie die Schienen-Control GmbH als Schlichtungsstelle informieren. Darüber hinaus müssen Ansprechpartner für Personen mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität sowie für Fragen der Sicherheit, Betriebsstörungen, Unfälle und Gepäckverlust angeführt sein.

Im Hinblick auf diese Informationspflichten für die Internetauftritte der Bahnunternehmen besteht durchaus noch Aufholbedarf. Auf vielen Websites ist die gewünschte Information nur schwer aufzufinden. Einige Unternehmen verfügen über keine dezidierte Beschwerdestelle, sondern nur über eine Informationshotline. Besonders bei der ÖBB-Personenverkehr AG ist es schwierig, über die Webseite eine Beschwerde einzubringen. Hier müssen Fahrgäste zuerst in den „Frequently Asked Questions“ (FAQs) angeben, keine Antwort gefunden zu haben, erst dann können sie eine Beschwerde abschieken.

¹ Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisbBFG), BGBl. I Nr. 40/2013

Fast alle Bahnunternehmen verabsäumen es, Kontaktdaten für Fragen zur Sicherheit zu nennen, die vor allem bei Betriebsstörungen, Unfällen oder Gepäckverlust hilfreich wären. Nach Ansicht der Schlichtungsstelle muss es für Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität möglich sein, auf mehrere Arten Kontakt mit ihren Ansprechpartnern aufzunehmen, nicht etwa nur telefonisch.

Bei den Verkehrsverbänden, welche erst seit 1. Juli 2013 aufgrund des Fahrgastrechtesgesetzes ihre Informationspflichten umzusetzen haben, ist es ebenfalls noch nötig, die Informationslage zu verbessern. Eine Detailüberprüfung durch die Schienen-Control wird noch im Laufe des Jahres 2014 erfolgen.

Jahreskarten

Vorgegebene Pünktlichkeitsgrade der Bahnunternehmen

Eisenbahnverkehrsunternehmen	Pünktlichkeitsgrad ab Oktober 2012	Pünktlichkeitsgrad ab Juli 2013
CAT	97 %	97 %
StLB	96 %	95 %
GKB	95 %	95 %
SLB	95 %	95 %
MBS	94 %	95 %
WESTbahn	93,5 %	90 % ²
Stern & Hafferl	89 % ³ /91 % ⁴	95 %
GySEV	90 %	95 % ⁵
WLB	90 %	95 % ⁵
Deutsche Bahn	90 %	95 % ⁵
ÖBB-PV	90 %	95 %

Tabelle 1: Pünktlichkeitsgrade der Bahnunternehmen ab Oktober 2012 und ab Juli 2013. Quelle: Schienen-Control

Alle Bahnunternehmen mussten bis Juni 2013 die Pünktlichkeitsgrade der Schienen-Control vorlegen, um sie auf ihre Gesetzmäßigkeit überprüfen zu lassen. Dies gilt ab Juli 2013 nur mehr für Bahnunternehmen, die ausschließlich im Fernverkehr tätig sind; aktuell betrifft dies lediglich die WESTbahn. Für alle anderen Bahnunternehmen gilt der gesetzlich festgelegte Pünktlich-

² gesetzliche Verpflichtung über mind. 95% gilt für WESTbahn nicht,
³ auf Strecke Linz Hbf.–Eferding–Peuerbach/Neumarkt-Kallham,
⁴ auf Strecke Lambach–Vorchdorf–Eggenberg,
⁵ auf Website 90% veröffentlicht.

keitsgrad von mindestens 95 Prozent für Züge des Vorort- und Regionalverkehrs. Einzig der City Airport Train (CAT) hat einen darüber hinausgehenden höheren Pünktlichkeitsgrad festgelegt. Die Györ-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt (GySEV), die Wiener Lokalbahnen (WLB) und die Deutsche Bahn (DB) haben auf ihren Websites teilweise noch die alten Pünktlichkeitsgrade veröffentlicht. Die DB bedient in Österreich nur die Strecke im Außerfern.

Die Pünktlichkeitsmessung fällt bei den einzelnen Bahnunternehmen unterschiedlich streng aus. Die meisten Bahnunternehmen werten Verspätungen bis fünf Minuten bzw. 5 Minuten 29 Sekunden noch als pünktlich. Der CAT etwa bewertet Züge nur bis drei Minuten Verspätung als pünktlich. Auch ausgefallene Züge werden unterschiedlich gewertet, so gelten diese derzeit bei der ÖBB-Personenverkehr AG nicht als unpünktlich, beim CAT jedoch schon.

Veröffentlichung der Pünktlichkeitsgrade

Eisenbahnverkehrsunternehmen	Monatliche Veröffentlichung	Daten veröffentlicht bis
CAT	JA	Dezember 2013
StLB	JA	Februar 2014
GKB	JA	Februar 2014
SLB	JA	Februar 2014
MBS	JA	Februar 2014
WESTbahn	NEIN	
Stern & Hafferl	JA	Jänner 2014
GySEV	NEIN	
WLB	JA	Juni 2013
Deutsche Bahn	NEIN	
ÖBB-PV	JA	Nicht öffentlich einsehbar, Login nötig

Tabelle 2: Veröffentlichung der Pünktlichkeitsgrade auf den Websites der Bahnunternehmen (Stand: 18. 3. 2014). Quelle: Schienen-Control

Das neue Fahrgastrechtesgesetz verpflichtet die Bahnunternehmen ab Jänner 2014 dazu, ihren Kunden die monatliche Pünktlichkeit unentgeltlich auf ihren Websites bereitzustellen. Die Pünktlichkeit ist für Jahreskartenbesitzer insofern wichtig, da sie so überprüfen können, ob sie Anspruch auf Entschädigung haben. Nach wie vor steht die monatlich tatsächlich erreichte Pünktlichkeit nicht immer vollständig oder in aktueller Form zur Verfügung. So konnte bei drei Bahnunternehmen keine Information auf den Websites gefunden

werden. Die ÖBB-Personenverkehr AG stellt Informationen zur Pünktlichkeit nur nach einem Login zur Verfügung. Jahreskartenbesitzer, welche sich zu einem Entschädigungsverfahren angemeldet haben, erhalten einen persönlichen Zugangscode und können damit die Pünktlichkeit für die eigene Strecke abrufen.

Anmeldung/Auszahlung der Entschädigung

Auch die Anmeldung bzw. Auszahlung einer Entschädigung ist je nach Bahnunternehmen unterschiedlich. Während beim CAT oder der WESTbahn keine gesonderte Anmeldung notwendig ist, muss bei der ÖBB-Personenverkehr AG eine solche im Internet oder an den Personenkassen erfolgen. Eine allfällige Entschädigung wird bei der ÖBB-Personenverkehr AG und beim CAT auf das Konto überwiesen bzw. in bar ausbezahlt, während die WESTbahn eine Gutschrift auf die Jahresnetzkarte bucht, welche dann als Gutschein verwendet werden kann. Auf Wunsch kann man sich eine etwaige Entschädigung auch bei der WESTbahn als Geldbetrag ausbezahlen lassen.

Anspruch auf Hilfeleistung – Hotelkosten

Entsprechend der Fahrgastrechteverordnung sowie dem Fahrgastrechtesgesetz muss das Bahnunternehmen nötigenfalls eine Unterbringung in einem Hotel organisieren bzw. bezahlen. Die ÖBB-Personenverkehr AG und die WESTbahn bezahlen eine Hotelleistung bis zu dem Maximalbetrag von 80 Euro, wenn die Weiterreise am selben Tag nicht mehr möglich ist. Grundsätzlich ist entsprechend der Fahrgastrechteverordnung kein Höchstbetrag festgelegt. Im Fahrgastrechtesgesetz ist seit 1. Juli 2013 festgelegt, dass die Bahnunternehmen zumindest im Nah- und Regionalverkehr die Höchstgrenze für die Inanspruchnahme einer Übernachtungsleistung limitieren können.

Die Schienen-Control hat im Zuge der Überprüfung der Tarifbestimmungen beide Bahnunternehmen darauf hingewiesen, dass eine generelle Limitierung nicht möglich ist. In beiden Fällen wurde die Einigung erzielt, dass für Personen mit eingeschränkter Mobilität bzw. bei erheblichen Fällen auch ein höherer Kostenersatz möglich ist. Beide Bahnunternehmen hatten diese Einigung in ihren Tarifbestimmungen umgesetzt. Die Kostenbeschränkung wurde mittlerweile auch im

Rahmen eines EU-Pilot-Verfahrens⁶ thematisiert. Die Schienen-Control verteidigte darin die mit den Bahnunternehmen erzielte Einigung. Mittlerweile wurde das Pilotverfahren wieder eingestellt, da offensichtlich die Bedenken der EU-Kommission ausgeräumt werden konnten.

Die Tarifbestimmungen bei der ÖBB-Personenverkehr AG wurden inzwischen vollkommen neu geregelt. Die bisherigen zahlreichen inländischen Tarifbestimmungen wurden ins neue „Handbuch für Reisen mit der ÖBB in Österreich“ integriert. Dort ist die damalige Einigung nur mangelhaft umgesetzt, was die Schienen-Control im Rahmen der laufenden Tarifüberprüfung bereits thematisiert hat.

Verfahren der Schienen-Control Kommission

Verfahren wegen 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 berechnete zum Zeitpunkt der Beschwerde die Haltepünktlichkeit aller Züge im Fahrtantritts- und Fahrtendbahnhof (aus allen Richtungen) bei der vom jeweiligen Jahreskartenbesitzer konkret genutzten Verbindung. Nach Ansicht der BAK seien Pünktlichkeitsgrade für einzelne Strecken bzw. Streckenabschnitte für den Regelbetrieb vorzugeben. Laut BAK gewährte die ÖBB-Personenverkehr AG nur dann eine Entschädigung, wenn in beiden Bahnhöfen (am Anfangs- und Endpunkt der Strecke) der Pünktlichkeitsgrad unterschritten wurde. Da keine Einigung im Schlichtungsverfahren erzielt werden konnte und die Frage der gesetzeskonformen Ermittlung der Pünktlichkeitsgrade im Sinne des damals noch gültigen § 2 des Bundesgesetzes zur EU-Fahrgastrechteverordnung zu klären war, wurde ein Verfahren eingeleitet.

Im Zuge des Verfahrens hat die ÖBB-Personenverkehr AG ihr Jahreskartenentschädigungsmodell ab 1. Juli 2013 in entscheidenden Punkten geändert:

⁶ Ein EU-Pilot-Verfahren wird auf Initiative der Europäischen Kommission gestartet und ist die Vorstufe eines Vertragsverletzungsverfahrens.

- Die Ermittlung des erreichten Pünktlichkeitsgrades wurde geändert. Der in einem Kalendermonat erreichte Pünktlichkeitsgrad wird anhand der strecken- bzw. abschnittsbezogenen Pünktlichkeitsauswertungen der ÖBB-Infrastruktur AG ermittelt. In diesen Pünktlichkeitsauswertungen werden alle im betrachteten Streckenabschnitt verkehrenden Züge des Nah- und Regionalverkehrs erfasst, nicht aber ausgefallene Züge.
- Anhand der Angaben des Jahreskartenkunden zur konkret benützten Strecke (d. h. unter Angabe der vom Kunden benutzten Ein- und Ausstiegsstelle) wird eruiert, welche Strecke(n) bzw. welche(r) Streckenabschnitt(e) für die Ermittlung des erreichten Pünktlichkeitsgrades maßgeblich sind.
- Befinden sich Ein- und Ausstiegsstelle im selben Streckenabschnitt, so bildet der für diesen Streckenabschnitt von der ÖBB-Infrastruktur AG ermittelte Pünktlichkeitsgrad den „erreichten Pünktlichkeitsgrad“.
- Befinden sich Ein- und Ausstiegsstelle in unterschiedlichen Streckenabschnitten, so bildet das arithmetische Mittel der von der ÖBB-Infrastruktur AG ermittelten Pünktlichkeitsgrade jener Streckenabschnitte, auf denen der Jahreskartenkunde zwischen Ein- und Ausstiegsstelle befördert wird, den „erreichten Pünktlichkeitsgrad“.

Nach Veröffentlichung dieser Änderungen mit 1. Juli 2013 blieb als offener Punkt die Nichterfassung der ausgefallenen Züge, da ausgefallene Züge nach Ansicht der Schienen-Control in so gut wie allen Fällen als verspätete Züge gewertet werden müssten:

- Sowohl Art 17 Abs. 1 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 wie auch § 4 Abs. 1 EisbBFG regeln eindeutig, dass Fahrgäste nicht nur bei wiederholten Zugverspätungen, sondern auch bei Zugausfällen einen Anspruch auf eine Entschädigung besitzen. Die Nichtberücksichtigung der ausgefallenen Züge könnte daher einen Verstoß gegen die oben zitierten Bestimmungen darstellen.

Die Schienen-Control Kommission hat die ÖBB-Personenverkehr AG daher erneut ersucht, diesen Passus in den Tarifbestimmungen abzuändern, um auch ausgefallene Züge bei der Ermittlung des Pünktlichkeitsgrades zu berücksichtigen. Die konkrete Frage, wie teilweise oder gänzlich ausgefallene Züge ausgewertet werden können bzw. wie der Schienenersatzverkehr zu erfassen ist, ist noch nicht entschieden. Das Verfahren dazu ist zu Redaktionsschluss in Gang.

Verfahren wegen mangelnder Mitwirkung an der Jahreskartenentschädigung

Im Verfahren betreffend Ermittlung der Pünktlichkeitsgrade teilte die ÖBB-Personenverkehr AG mit, dass der Verkehrsverbund Vorarlberg (VVV) und der Verkehrsverbund Steiermark (StVG) ihrer Mitwirkungspflicht als Jahreskarten verwaltende Stellen gemäß dem damals geltenden § 2 Abs. 2 Bundesgesetz zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 nicht ausreichend Folge leisten. Laut ÖBB-Personenverkehr AG holen die beiden Verkehrsverbände von den Jahreskartenkunden die datenschutzrechtlich erforderliche Zustimmung zur Weitergabe der Daten an die ÖBB-Personenverkehr AG nicht bzw. nicht korrekt ein, weshalb eine Datenübermittlung unzulässig ist.

Die Schienen-Control Kommission ersuchte die Verkehrsverbände daher um Stellungnahme zu den Ausführungen der ÖBB-Personenverkehr AG. Beide Verkehrsverbände erklärten, dass sie bereits in Verhandlungen mit der ÖBB-Personenverkehr AG seien, um das Problem zu lösen.

Der Verkehrsverbund Vorarlberg übernimmt zukünftig die Abwicklung des Fahrpreiseschadigungsverfahrens für Jahreskartenkunden. Der Verkehrsverbund Steiermark wird zukünftig die gewünschten Daten übermitteln, unabhängig ob Verspätungsentschädigungen anfallen oder nicht.

Die Schienen-Control Kommission merkte zu einigen Punkten (z. B. Erstattung, erhöhte Beförderungsentgelte, Informationspflichten, anspruchsberechtigte Jahreskarten, Zustimmung zur Datenübermittlung, Bestellformular) Verbesserungsbedarf an, was von den Verkehrsverbänden auch umgesetzt wurde.

Die ÖBB-Personenverkehr AG bestätigte den Umsetzungsstatus in beiden Verkehrsverbänden, woraufhin beide Verfahren eingestellt wurden.

Verfahren wegen mangelnder Tarifveröffentlichung

Über die Beschwerde eines Fahrgastes wegen mangelnder Tarifveröffentlichung wurde ein Schlichtungsverfahren eingeleitet, in dem aufgrund der Position der ÖBB-Personenverkehr AG keine Einigung erzielt werden konnte. Das Schlichtungsverfahren wurde daher ohne Einigung eingestellt.

Die Schienen-Control GmbH hat daraufhin die Schienen-Control Kommission gemäß § 78a Abs. 4 EisbG darüber informiert, dass es zu keiner einvernehmlichen Lösung gekommen ist. Die Schienen-

Control Kommission hat daher ihrerseits ein Verfahren eröffnet.

Im gegenständlichen Verfahren geht es um die Veröffentlichung der Tarife im Sinne der Fahrpreise der ÖBB-Personenverkehr AG, wie dies den Recherchen zufolge bis 1. Juli 2013 von der ÖBB-Personenverkehr AG zumindest in Teilen vorgenommen wurde. Seit 1. Juli 2013 wurden zu den Tarifen und Preisen offensichtlich keine Informationen mehr in den Tarifbestimmungen der ÖBB-Personenverkehr AG veröffentlicht. Die bestehenden gesetzlichen Bestimmungen des § 22 EisbG und des § 12 EisbBFG verpflichten die Eisenbahnverkehrsunternehmen zur Veröffentlichung von sämtlichen Tarifen und Fahrpreisen. Alle angebotenen Fahrkartenpreise sind in den Tarifbestimmungen zu veröffentlichen und umfassend zumindest im Internet zu veröffentlichen.

Weiters ist gemäß § 12 Abs. 1 letzter Satz EisbBFG eine Zusammenfassung der wichtigsten Tarifbestimmungen (inklusive der Fahrpreise) entsprechend den örtlichen

Gegebenheiten in den Bahnhöfen bzw. beim Verkauf von Fahrausweisen in Zügen auch beim Fahrkartenautomaten oder in anderer geeigneter Weise auszuhängen. Diese Verpflichtung wird durch § 12 Abs. 3 letzter Satz EisbBFG noch verstärkt, da dieser normiert, dass in den Bahnhöfen und Haltestellen zusätzlich zu den Fahrplänen auch über die Fahrpreise in geeigneter Form informiert werden muss. Dies gilt unabhängig davon, ob der jeweilige Bahnhof oder die jeweilige Haltestelle über eine mit Personal besetzte Verkaufsstelle, einen Fahrkartenautomaten oder über keines von beiden verfügt. Eine geeignete Form wäre etwa mittels Aushang oder andere Informationskanäle, über welche sich der Fahrgast generell und uneingeschränkt über die Fahrpreise informieren kann.

Seit 15. März 2014 werden wieder Preise für Standardtickets für die Relationen (Strecken) der ÖBB-Personenverkehr AG auf der ÖBB-Website veröffentlicht. Das Verfahren war zu Redaktionsschluss noch nicht abgeschlossen.

EUGH-ENTSCHEIDUNG ÜBER VERSPÄTUNGS-ENTSCHÄDIGUNGEN BEI HÖHERER GEWALT

Bescheid der Schienen-Control Kommission

Die Schienen-Control Kommission (SCK) hatte mit Bescheid vom 6. Dezember 2010¹ (rechtswirksam seit Anfang Jänner 2011) die meisten Gründe für das Verweigern der Fahrpreischädigungen für Einzeltickets gestrichen, z. B. Verhalten eines Dritten, außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegende Umstände wie witterungsbedingte oder technische Gründe, Verkehrsbeschränkungen infolge Streiks usw. Seitdem müssen österreichische Bahnunternehmen ab einer Verspätung von mehr als 60 Minuten im Fernverkehr fast immer Entschädigungen an die betroffenen Fahrgäste ausbezahlen. Das stärkt die Position der Fahrgäste in Österreich. Ein Antrag auf Entschädigung kann nur abgewiesen werden, wenn a) das Bahnunternehmen nachweisen kann, dass die Verspätungen außerhalb der EU eingetreten sind, b) der Fahrgast bereits vor dem Kauf des Tickets über eine Verspätung informiert wurde oder c) die Verspätung aufgrund der Fortsetzung der Reise mit einem anderen Verkehrsdienst oder mit geänderter Streckenführung weniger als 60 Minuten betragen würde.

Beschreibbeschwerde der ÖBB-Personenverkehr AG

Die ÖBB-Personenverkehr AG hatte gegen den Bescheid der Schienen-Control Kommission eine Beschwerde² beim Verwaltungsgerichtshof (VwGH) erhoben. Diese richtete sich insbesondere gegen die Anordnung, dass den Fahrgästen auch dann eine Verspätungsschädigung zu zahlen ist, wenn die Umstände außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegen, insbesondere bei höherer Gewalt.

Vorabentscheidungsersuchen des VwGH

Der VwGH hatte den Europäischen Gerichtshof (EuGH) um eine sogenannte Vorabentscheidung ersucht. Zu klären waren die Befugnisse der nationalen Durchsetzungsstelle nach Art. 30 und die Möglichkeit eines

Ausschlusses der Verpflichtung zur Leistung einer Fahrpreischädigung bei höherer Gewalt im Sinne des Art. 17 der EU-Fahrgastreueverordnung³. Die richtige Anwendung des EU-Rechts dazu war nicht klar, und es gab noch keine Rechtsprechung des EuGH. Dem beim VwGH gestellten Antrag der ÖBB-Personenverkehr AG auf Zuerkennung der aufschiebenden Wirkung wurde nicht stattgegeben.

EuGH bestätigt Schienen-Control

Der EuGH veröffentlichte am 26. September 2013 sein Urteil⁴ zur Fahrpreischädigung für Bahnreisende bei Verspätungen aufgrund höherer Gewalt. Mit seiner Rechtsansicht bestätigt er den Standpunkt der Schienen-Control aus dem Verfahren betreffend die Entschädigungsbedingungen der Bahnen. Das Urteil besagt, dass Bahnreisenden bei Verspätungen über 60 Minuten ein Teil des Fahrpreises erstattet werden muss, auch wenn die Verspätung durch höhere Gewalt entstanden ist, also z. B. durch schwierige Wetterverhältnisse oder Streiks.

Der EuGH stärkt durch sein Urteil die Position der Fahrgäste in der gesamten Europäischen Union. Fahrgäste haben jetzt einen noch umfassenderen Entschädigungsanspruch bei Verspätungen im Bahnverkehr (betrifft in der Praxis in erster Linie Einzeltickets), der seit der Urteilsverkündung gilt. In Österreich hat der Gesetzgeber Entschädigungszahlungen für Verspätungen auf den Fernverkehr eingeschränkt.

Der EuGH widersprach in seiner Entscheidung dem Standpunkt der Schienen-Control, dass sich die nationale Durchsetzungsstelle auch direkt auf die Fahrgastreueverordnung berufen kann.

Entschädigung bei höherer Gewalt

Der EuGH bestätigt in seinem Urteil den Standpunkt der Schienen-Control zum Thema „Entschädigung bei höherer Gewalt“. Bahnreisenden muss bei Verspätungen über 60 Minuten ein Teil des Fahrpreises erstattet werden, auch wenn die Verspätung durch höhere Gewalt (z. B. Unwetter oder Streik) entstanden ist. Damit wurde ein entscheidender Schritt in Richtung Stärkung der Fahrgastreue in der gesamten EU gesetzt.

¹ Schienen-Control Kommission 6. Dezember 2010, SCK-WA-10-035

² VwGH 8. September 2011, 2011/03/0077

³ Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315

⁴ EuGH 26. September 2013, Rs C-509/11, ÖBB-Personenverkehr AG

VwGH-Urteil

Nach dem EuGH-Urteil wurde erwartungsgemäß der Bescheid der Schienen-Control Kommission wegen Rechtswidrigkeit vom VwGH⁵ aufgehoben. Der VwGH vertrat die Ansicht, dass sich die Schienen-Control Kommission nicht auf die ihr durch § 78b Abs. 2 Z. 2 EisbG eingeräumte Befugnis beschränkte, die Entschädigungsbedingungen ganz oder teilweise für unwirksam zu erklären, sondern die ÖBB-Personenverkehr AG verpflichtete, genau bezeichnete Änderungen in den von ihr zu verwendenden Entschädigungsbedingungen vorzunehmen. Der EuGH hatte jedoch in seinem in dieser Sache ergangenen Urteil ausgesprochen, dass der Unionsgesetzgeber die konkreten Maßnahmen, zu deren Erlass die Durchsetzungsstelle befugt sein soll, nicht festgelegt hat, sondern dies den Mitgliedstaaten überlassen hat. Derartige Durchführungsmaßnahmen hatte der österreichische Gesetzgeber damals nur bezüglich einer Unwirksamkeitserklärung getroffen. Mittlerweile wurden der Schienen-Control mit dem neuen Fahrgastrechtgesetz, das mit

1. Juli 2013 in Kraft trat, genau diese Anordnungsbefugnisse erteilt.

Insgesamt konnte die Schienen-Control durch ihre damalige Entscheidung einen wichtigen Schritt hin zu einer Stärkung der Fahrgastrechte in der gesamten EU erreichen. Gerade die Entschädigungszahlungen für Verspätungen zählen zu den zentralen Rechten der Fahrgäste. Diese Entscheidung des EuGH war die bisher wichtigste für Bahnkunden innerhalb der EU und hat auch EU-weit für Aufsehen gesorgt. Mittlerweile wurde die EuGH-Entscheidung auch in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen des internationalen Eisenbahntransportkomitees (Comité international des transports ferroviaires – CIT)⁶ für die Beförderung von Personen (General Conditions of Carriage – GCC-CIV/PRR) umgesetzt, welche von einigen europäischen Bahnunternehmen⁷ angewandt werden. Aufgrund der Tatsache, dass noch zahlreiche weitere Bestimmungen in der EU-Fahrgastrechtverordnung unklar sind, hat die EU-Kommission bis Ende 2014 sogenannte Guidelines angekündigt, die bei der Auslegung behilflich sein sollen.

⁵ VwGH 23. Oktober 2013, 2013/03/0105

⁶ Das Internationale Eisenbahntransportkomitee ist ein Verband von ca. 200 Eisenbahnverkehrs- und Schifffahrts-Unternehmen, die grenzüberschreitenden Personen- und/oder Güterverkehr betreiben

⁷ Eine Liste von Unternehmen, welche die GCC-CIV/PRR zur Gänze (z. B. ÖBB) oder zum Teil anwenden, ist online verfügbar: www.cit-rail.org/de/personenverkehr/produkte-des-cit/

AUSSERGERICHTLICHE STREITBEILEGUNG

Bei Verbraucherstreitigkeiten sollen nach dem Vorschlag der Europäischen Kommission künftig in allen Mitgliedstaaten flächendeckend außergerichtliche Streitbelegungsstellen bzw. Schlichtungsstellen zur Verfügung stehen. Diese werden – mit Ausnahme des Gesundheits- und Bildungsbereichs – für alle Verbraucherverträge zuständig sein.

Am 18. Juni 2013 wurden im Amtsblatt L 165/63 der EU die beiden maßgeblichen Dokumente veröffentlicht: die Richtlinie über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (Alternative Dispute Resolution, ADR-RL)¹ und die Verordnung über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (Online Dispute Resolution, ODR-VO)². Während Letztere sofort rechtswirksam ist, muss die ADR-Richtlinie bis zum 9. Juli 2015 in innerstaatliches Recht umgesetzt werden. Die weiteren Ausführungen beziehen sich nur auf die ADR-Richtlinie.

Das Hauptziel bei der Umsetzung der ADR-RL ist, alternative Streitbelegungsstellen in jenen Bereichen zu schaffen, wo es in Österreich noch keine gibt bzw. wo diese nicht den Mindeststandards der Richtlinie entsprechen. Die Stellen befassen sich mit der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten von Verbrauchern gegen Unternehmen. Streitigkeiten zwischen Unternehmen bzw. von Unternehmen gegen Verbraucher sind nicht erfasst.

Situation in Österreich

Die außergerichtliche Streitbeilegung nimmt auch in Österreich zu, ist aber immer noch von eher geringer Bedeutung. Der Grund dafür liegt auch in der im Vergleich zu anderen Ländern gut funktionierenden Justiz in Österreich.³

Mittlerweile existiert eine Reihe von gesetzlich eingerichteten Stellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung. Das sind beispielsweise Schiedsgerichte, Schlichtungsstellen in Wohnangelegenheiten, Mediation in Zivilrechtssachen und insbesondere im Familienrecht, Schlichtungsstellen im Telekommunikations- bzw. Bahnsektor sowie Gemeindevermittlungsamter. Dazu kommen die Vermittlungen von Standesvertretungen wie der Rechtsanwälte, Notare oder Ärzte. Sie schlichten sowohl bei Streitigkeiten zwischen Kammermitgliedern untereinander als auch zwischen Kammermitgliedern und Klienten.

Beim Verein für Konsumenteninformation (VKI) wurde als Pilotprojekt eine unabhängige Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte (Verbraucherschlichtung) im Rahmen eines „Testbetriebs“ bis Februar 2014 eingerichtet. Das Ziel war, zu testen, welche Vorteile eine mögliche nationale Schlichtungsstelle für all jene Bereiche bringt, in denen es noch keine eigene Schlichtungsstelle gibt. Zu Redaktionsschluss waren das Ergebnis der Evaluierung bzw. die künftige Fortführung noch nicht bekannt.

Die ADR-RL definiert

- eine kostengünstige Alternative zum ordentlichen Gerichtsweg für Konsumenten;
- verbindliche Mindestanforderungen an außergerichtliche Streitbelegungsstellen, z. B. Fachwissen, Unabhängigkeit, Unparteilichkeit, Transparenz, Fairness (Äußerungsrecht der Parteien), Effektivität (maximale Verfahrensdauer von 90 Tagen, Leistbarkeit);
- dass Verbraucher und Unternehmer eine Streitbelegungsstelle nur freiwillig aufsuchen müssen;
- dass die Mitgliedsstaaten über die Regelung hinausgehend weitere Vorschriften erlassen können. Außergerichtliche Streitbelegungsstellen können Verfahrensregeln aufstellen, um Beschwerden abzulehnen, z. B., wenn der Verbraucher nicht vorher selbst versucht hat, das Problem mit dem Unternehmen zu lösen; die Streitigkeit bereits von einer anderen außergerichtlichen Streitbelegungsstelle oder dem Gericht behandelt wurde bzw. die Streitigkeit mutwillig oder schikanös ist.

¹ Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten)

² Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten)

³ Neuigkeiten bei der außergerichtlichen Streitbeilegung in Österreich, in Ganner (Hrsg), Die soziale Funktion des Privatrechts. FS Barta zum 65. Geburtstag (2009) S. 283

Situation im Verkehrssektor

Im Verkehrssektor ist zwischen nationalen Durchsetzungsstellen einerseits und Schlichtungsstellen andererseits zu unterscheiden: Eine nationale Durchsetzungsstelle überwacht die Einhaltung der geltenden Fahrgastrechte, welche im jeweiligen Verkehrssektor mittels EU-Verordnungen oder Richtlinien geregelt sind, z. B. Auszahlung von Verspätungsentschädigungen oder Erstattungen bzw. Hilfeleistungen bei Verspätungen. Eine Schlichtungsstelle ist hingegen eine außergerichtliche Streitbeilegungsstelle, welche bei sonstigen Beschwerden zwischen Unternehmen und Fahrgast vermittelt.

In Österreich existieren nationale Durchsetzungsstellen zur Überwachung der Einhaltung der EU-Fahrgastrechte derzeit nur für Bahn- und Luftverkehr, bei Bus- und Schifffahrt jedoch noch nicht.

Eine Schlichtungsstelle im Sinne der ADR-RL existiert derzeit nur im Bahnverkehr, und zwar seit 2007. In den anderen Sektoren Luftverkehr, Schifffahrt und

Busverkehr bzw. für innerstädtische Verkehrsbetriebe gibt es in Österreich noch keine Schlichtungsstellen. Hierfür bieten sich für die Zukunft drei Möglichkeiten an:

- eine eigene Schlichtungsstelle für jeden Verkehrsträger;
- eine gemeinsame Schlichtungsstelle für alle vier Verkehrsträger (Schiene, Luft, Wasser, Straße) sowie
- eine große nationale Schlichtungsstelle für alle Branchen, in der der Verkehrsbereich aufgeht.

Dabei muss definiert werden, ob bei der/den jeweiligen Stelle/n die beiden Funktionen Schlichtung und Durchsetzung zusammengefasst werden oder diese getrennt bleiben. Eine einzige Stelle für den gesamten Verkehrssektor erscheint als kostengünstiger und effektiver. Der Fahrgast könnte sich immer an dieselbe Stelle wenden, egal mit welchem Verkehrsunternehmen er in einer Auseinandersetzung steht. Diesen Ansatz verfolgt auch das aktuelle Regierungsprogramm. Offen ist u. a. noch die Finanzierung dieser Stelle/n bzw. die Kompetenzen und die Frage, ob die Unternehmen verpflichtet werden, am Verfahren teilzunehmen.

PÜNKTLICHKEIT IM CHECK

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.

Seit Juli 2013 ist für den Regional- und Vororteverkehr gesetzlich vorgeschrieben, dass Entschädigungen bezahlt werden müssen, wenn weniger als 95 Prozent der Personenzüge pünktlich ankommen. Diese Regelung gilt jedoch nicht für den Fernverkehr, dort müssen die betreibenden Unternehmen selbst einen Pünktlichkeitsgrad festlegen, der von der Schienen-Control im Hinblick auf Angemessenheit und Zumutbarkeit überprüft wird. In Österreich betreibt die WESTbahn nur Fernverkehr, die ÖBB-Personenverkehr AG sowohl Regional- als auch Fernverkehr und alle weiteren Eisenbahnverkehrsunternehmen nur Regional- und Vororteverkehr.

Pünktlichkeit im Personenverkehr

Grundlage der Statistik ist die Messung der Zugankunftszeiten an allen bedienten Haltestellen. Es wird ein international üblicher und von den meisten Bahnunternehmen angewendeter Schwellenwert von 5 Minuten und 29 Sekunden herangezogen (einige Bahnunternehmen setzen den Wert für eigene Statistiken bei nur drei Minuten fest). Dies bedeutet, dass Züge bis zu einer Verspätung von maximal 5 Minuten

Jahr	Personenverkehr gesamt	Personenfernverkehr	Personennahverkehr	Wiener Schnellbahn
2009		67,8 %	91,8 %	94,3 %
2010	94,2 %	75,7 %	95,2 %	98,5 %
2011	96,6 %	87,0 %	97,0 %	98,4 %
2012	96,5 %	87,1 %	96,9 %	97,6 %
2013	95,9 %	86,3 %	96,4 %	96,8 %

Tabelle 1: Vergleich der Pünktlichkeit 2009–2013 aller Eisenbahnverkehrsunternehmen im Netz der ÖBB-Infrastruktur AG.

Quelle: ÖBB-Infrastruktur

und 29 Sekunden als pünktlich gewertet werden. Ausgefallene Züge scheinen in der Bewertung nicht auf, ebenso wie Züge, die im Schienenersatzverkehr geführt werden.

Hohe Pünktlichkeit im gesamten Personenverkehr

2013 konnte die hohe Pünktlichkeit im gesamten Personenverkehr mit 95,9 Prozent (2012: 96,5 Prozent) fast gehalten werden. Der Monat mit den meisten pünktlichen Zügen war wetterbedingt der milde Dezember 2013 mit 97,4 Prozent. Am wenigsten pünktliche Züge gab es mit 93,5 Prozent im Juni, was auch auf das Hochwasser zurückzuführen ist.

Vergleicht man für das Jahr 2013 die Eisenbahnachsen in Österreich, zeigt sich, dass die Tauernstrecke zwischen Salzburg–Villach und Jesenice bzw. Tarvis mit 90,8 Prozent die Achse mit den wenigsten pünktlichen Zügen im gesamten Personenverkehr ist (2012: 91 Prozent). Die Verspätungen ergeben sich größtenteils durch den internationalen Verkehr zwischen

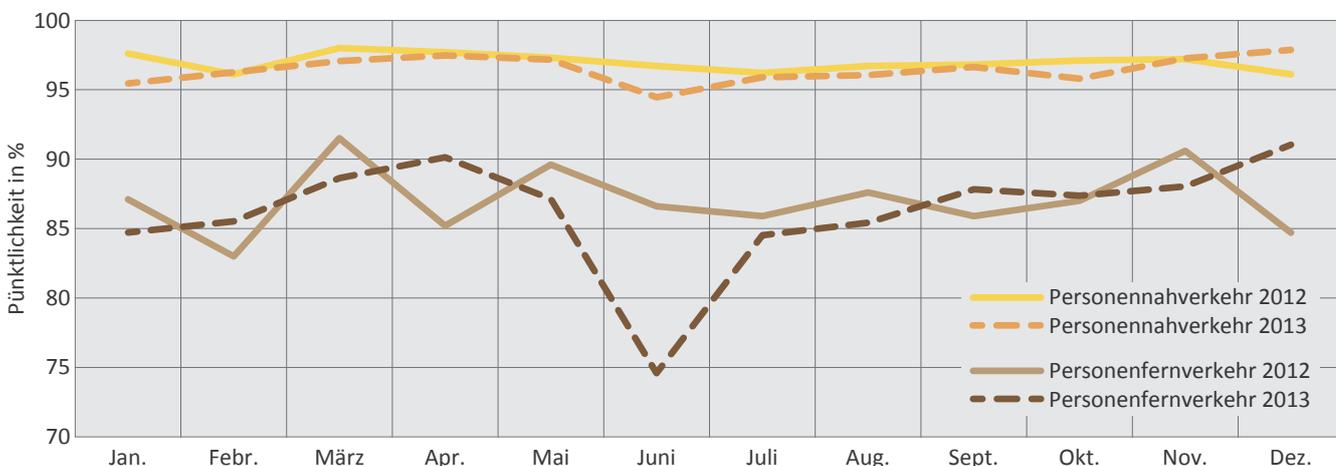


Abb. 1: Pünktlichkeit im Personennahverkehr und Personenfernverkehr 2012 und 2013 (Messung der Verspätungen ab 5 Minuten 29 Sekunden).

Quelle: ÖBB-Infrastruktur

Deutschland, Italien und Slowenien. Die Achse mit den meisten pünktlichen Zügen war der Brenner mit 95,6 Prozent.

Personenfernverkehr

Im Fernverkehr sank die Pünktlichkeit im Vergleich zum Jahr 2012 um 0,8 auf 86,3 Prozent. Der Monat mit den wenigsten pünktlichen Zügen war der durch Hochwasser gekennzeichnete Juni 2013 mit 74,6 Prozent, am pünktlichsten kamen die Züge im Dezember mit 91,0 Prozent an.

Im Fernverkehr zeigt sich 2013, dass die Nord-Süd-Verbindung über das Ennstal und den Schoberpass mit 83,6 Prozent die Achse mit den wenigsten pünktlichen Zügen im Personenfernverkehr ist (2012: 80,7 Prozent). Die Verspätungen ergeben sich großteils durch den einleisigen Abschnitt zwischen Bischofshofen und Selztal, aber auch durch die starke Vernetzung mit anderen inländischen und ausländischen Taktverkehren. Auf der Tauernstrecke beträgt die Pünktlichkeit im Fernverkehr 85,0 Prozent (2012: 86,5 Prozent). Die Westbahnstrecke zählt mit 87,3 Prozent (2012: 88,3) zu den Fernverkehrsstrecken mit den pünktlichsten Zügen.

Personennahverkehr

Im Nahverkehr sank die Pünktlichkeit geringfügig um 0,5 auf 96,4 Prozent. Der Monat mit den wenigsten

pünktlichen Verbindungen war der durch Hochwasser gekennzeichnete Juni 2013 mit 94,4 Prozent Pünktlichkeit. Die meisten pünktlichen Züge waren im Dezember mit 97,8 Prozent zu verzeichnen.

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 seit Ende 2013 zwischen dem Bahnhof Wien West und dem Salzburger Hauptbahnhof. Der Abschnitt Salzburg Hbf–Freilassing wurde noch zu Beginn des Jahres 2013 bedient. Das Angebot der WESTbahn ist im Gegensatz zu jenem der ÖBB-Personenverkehr AG fahrplantechnisch nicht mit anderen (teils ausländischen) Angeboten vernetzt. Das ist neben der raschen Abfertigung und den kurzen Haltezeiten einer der Gründe, warum das neue Eisenbahnunternehmen abermals eine bessere Pünktlichkeit als der Mitbewerber erreichen konnte.

In Abbildung 2 sind die unterschiedlichen Pünktlichkeitswerte der Mitbewerber aus den Fernverkehrsangeboten auf der Westbahnstrecke abzulesen und werden mit dem österreichweiten Angebot (Personenfernverkehr 2013) verglichen. Deutlich erkennbar sind

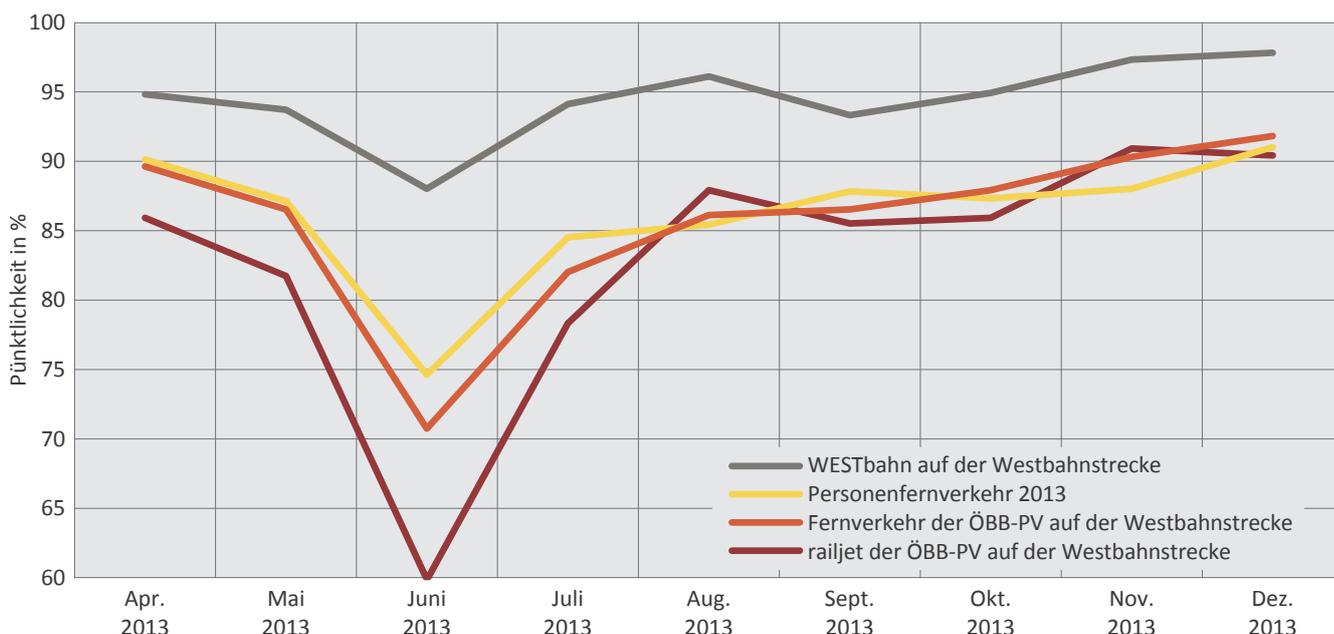


Abb. 2: Pünktlichkeit der Personenfernverkehrszüge in Österreich, der Fernverkehrszüge der ÖBB-Personenverkehr AG auf der Westbahnstrecke, der WESTbahn auf der Westbahnstrecke und des ÖBB-railjets auf der Westbahnstrecke (Messung der Verspätungen ab 5 Minuten 29 Sekunden), April bis Dezember 2013. Von Jänner bis März standen keine Daten zur Verfügung. Quelle: ÖBB-Infrastruktur

die Verspätungen bedingt durch das Jahrhunderthochwasser im Juni 2013.

Verspätungsursachen im Personenverkehr

Personenverkehr gesamt

Die Eisenbahnverkehrsunternehmen verursachen 47 Prozent (2012: 46 Prozent) der Verspätungen im gesamten Personenverkehr selbst. Ursachen sind beispielsweise die Überschreitung der Haltezeit durch starken Fahrgastwechsel, späte Bereitstellung der Garnituren an den Abfahrtsbahnhöfen oder technische Störungen am Fahrzeug. 29 Prozent (2012: 31 Prozent) der Verspätungen verursacht der Infrastrukturbetreiber, z. B. wegen Langsamfahrstellen, Überlastung des Streckennetzes, Disposition.

Fernverkehr

Bei den Verspätungsursachen zeigt sich im Fernverkehr ein leicht verändertes Bild: 37 Prozent der Verspätungen verursachen die Eisenbahnverkehrsunternehmen selbst (2012: 35 Prozent). Infrastrukturmängel verursachten nur noch 24 Prozent der Verspätungen, statt 28 Prozent im Jahr 2012. Nachbarbahnen haben nach

wie vor mit 31 Prozent (2012: 29 Prozent) aller Verspätungen im Fernverkehr einen starken Einfluss auf die Pünktlichkeit.

Die Fernverkehrszüge aus Italien über Tarvis nach Österreich erreichen im Vergleich zum Vorjahr eine höhere Pünktlichkeit von 43,4 Prozent (2012: 25,5 Prozent). Dabei kommt es zu einer durchschnittlichen Verspätung von 24,4 Minuten (2012: 20,6 Minuten) je Zug. Die Verspätungen werden vor allem durch die Nachtzüge verursacht. Züge aus Ungarn verschlechterten sich gegenüber 2012 von 58,7 Prozent auf 50,8 Prozent in der Pünktlichkeit. Durch den planmäßig längeren Aufenthalt der grenzüberschreitenden Züge von Budapest nach München im Bahnhof Wien West von 18 Minuten können diese Verspätungen von durchschnittlich 12,5 Minuten (2012: 7,4 Minuten) abgeschwächt bzw. durch eine pünktliche Weiterfahrt sogar ausgeräumt werden. Mit 96,1 Prozent (2012: 95,9 Prozent) Pünktlichkeit sind die Züge Zürich–Bregenz–München die pünktlichsten grenzüberschreitenden Züge im ÖBB-Netz. In der Gegenrichtung wird durch die unpünktliche Übergabe an der deutschen Grenze in Lindau lediglich ein Pünktlichkeitswert von 70,4 Prozent erzielt. Dabei kommt es zu einer durchschnittlichen Verspätung von 7,3 Minuten (2012: 4,9 Minuten) je Zug.

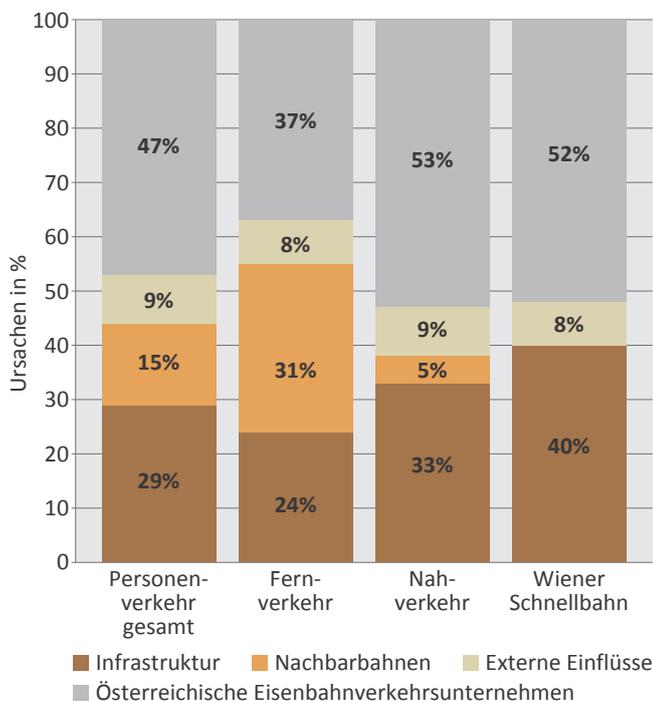


Abb. 3: Verspätungsursachen im gesamten Personenverkehr, Fernverkehr, Nahverkehr und der Wiener Schnellbahn 2013.

Quelle: ÖBB-Infrastruktur

Nahverkehr

Wie im Jahr 2012 wurden 2013 53 Prozent der Verspätungen im Nahverkehr von den Eisenbahnverkehrsunternehmen selbst verursacht. An zweiter Stelle der Ursachen für Verspätungen steht die Infrastruktur mit 33 Prozent (2012: ebenso 33 Prozent). Insgesamt beträgt die durchschnittliche Verspätung je Zug im Nahverkehr 1,3 Minuten (2012: 1,2 Minuten). Mit 0,8 Minuten Verspätung je Zug erreicht die Wiener Schnellbahn eine Pünktlichkeit von 96,8 Prozent. Die Hauptursache der Verspätungen liegt mit 52 Prozent beim Eisenbahnverkehrsunternehmen, gefolgt von Verspätungen verursacht durch die Infrastruktur.

Fahrpreisschädigungen für Zeitkartenbesitzer

Zeitkartenbesitzer haben ein Recht auf Entschädigungszahlungen bei Verspätungen. Als Kennzahl dienen die gemessenen Pünktlichkeiten für die einzelnen Strecken. Daher sind Pünktlichkeitskennzahlen wichtig. Seit Juli

2013 muss im Regional- und Vorortverkehr seitens der Eisenbahnverkehrsunternehmen ein Pünktlichkeitsgrad von mindestens 95 Prozent eingehalten werden. Ist das nicht möglich, müssen Entschädigungen an die Fahrgäste bezahlt werden. Ausgenommen von diesem gesetzlich vorgegebenen Pünktlichkeitsgrad ist als einziges Bahnunternehmen die WESTbahn, da diese nur im Fernverkehr fährt. Die WESTbahn setzte ihren eigenen Pünktlichkeitsgrad im Jahr 2013 mit 90 Prozent fest. Erfasst werden alle Verspätungen, auch solche, die aufgrund von Naturkatastrophen und Unfällen entstehen. Als pünktlich gilt ein Zug zwischen einer Verfrüfung von einer Minute bis zu einer maximalen Verspätung von 5 Minuten und 29 Sekunden. Gemessen wird die Pünktlichkeit in über 100 Strecken. Wird der Pünktlichkeitsgrad in einem Monat nicht erreicht, erfolgt die Auszahlung einer Entschädigung. Die Tabellen „Pünktlichkeitsgrade“ zeigen für die ÖBB-Personenverkehr AG den Überblick über die Pünktlichkeit nach Bundesländern. Relevant für Entschädigungszahlungen sind jedoch die einzelnen Streckenauswertungen. Bis Juni 2013 galt noch der je nach Bahnunternehmen unterschiedlich vorgegebene Pünktlichkeitsgrad (z. B. die ÖBB-Personenverkehr AG mit 90 Prozent), seit Juli 2013 gilt der gesetzlich einheitlich vorgegebene Pünktlichkeitsgrad

von mindestens 95 Prozent für Züge im Vorort- und Regionalverkehr.

ÖBB-Personenverkehr AG

Seitens der ÖBB-Personenverkehr AG muss für das erste Halbjahr 2013 der vorgegebene Pünktlichkeitsgrad von 90 Prozent und für das zweite Halbjahr 2013 der Pünktlichkeitsgrad von 95 Prozent eingehalten werden – jene Monate, in denen dieser Wert nicht erreicht wurde, sind in den Tabellen farblich gekennzeichnet. Bei der ÖBB-Personenverkehr AG wurden in vier Bundesländern im gesamten Jahr 2013 in allen Monaten die Pünktlichkeitsziele (90 bzw. 95 Prozent) erreicht. In Wien und der Steiermark wurde im zweiten Halbjahr nur in einem Monat der Pünktlichkeitsgrad von 95 Prozent nicht erreicht. In Oberösterreich war dies hingegen in drei Monaten der Fall.

Pünktlichkeit der Privatbahnen

Beim Vergleich der Pünktlichkeitswerte aller Bahnunternehmen ist zu berücksichtigen, dass nicht bei allen Bahnunternehmen die Messung auf gleiche Art und Weise – z. B. manuell oder elektronisch – erfolgt. Nachfolgend werden zwei Privatbahnen näher betrachtet.

	Bgld.	NÖ	Wien	OÖ	Salzburg	Tirol	Vlbg.	Kärnten	Stmk.
Jän. 13	93,7 %	94,8 %	94,0 %	94,7 %	96,4 %	97,4 %	97,6 %	97,9 %	96,5 %
Feb. 13	95,0 %	96,6 %	96,0 %	95,8 %	96,2 %	96,8 %	91,7 %	97,0 %	97,0 %
Mär. 13	96,7 %	96,7 %	96,3 %	96,1 %	98,2 %	98,5 %	98,9 %	97,4 %	97,3 %
Apr. 13	97,1 %	97,1 %	97,1 %	96,4 %	98,2 %	98,6 %	98,9 %	97,8 %	97,4 %
Mai 13	97,4 %	96,8 %	97,2 %	95,4 %	97,8 %	97,8 %	99,1 %	97,4 %	96,8 %
Juni 13	95,7 %	95,6 %	96,1 %	89,2 %	87,8 %	93,7 %	97,3 %	96,3 %	93,7 %

Tabelle 2: Pünktlichkeitsgrade der ÖBB-Personenverkehr AG für das erste Halbjahr 2013.

Quelle: Website der ÖBB-Personenverkehr, abgefragt am 5.1.2014

	Bgld.	NÖ	Wien	OÖ	Salzburg	Tirol	Vlbg.	Kärnten	Stmk.
Jul. 13	93,5 %	96,3 %	95,5 %	94,0 %	95,4 %	97,2 %	96,7 %	97,0 %	95,5 %
Aug. 13	90,3 %	96,2 %	96,0 %	94,7 %	96,3 %	96,6 %	97,6 %	97,2 %	94,8 %
Sep. 13	96,6 %	96,9 %	96,2 %	94,2 %	96,9 %	97,7 %	99,0 %	98,0 %	95,7 %
Okt. 13	97,5 %	95,8 %	93,6 %	95,5 %	97,1 %	96,8 %	98,5 %	97,7 %	95,1 %
Nov. 13	97,2 %	97,4 %	97,2 %	96,2 %	97,5 %	97,6 %	99,0 %	96,5 %	96,2 %
Dez. 13	98,2 %	97,8 %	97,8 %	96,9 %	97,4 %	98,1 %	99,0 %	98,1 %	97,3 %

Tabelle 3: Pünktlichkeitsgrade der ÖBB-Personenverkehr AG für das zweite Halbjahr 2013.

Quelle: Website der ÖBB-Personenverkehr, abgefragt am 5.1.2014



Abb. 4: Pünktlichkeit nach Monaten für 2013 der Salzburger Lokalbahn (SLB).

Quelle: Website der Salzburger Lokalbahn, abgefragt im Jänner 2014

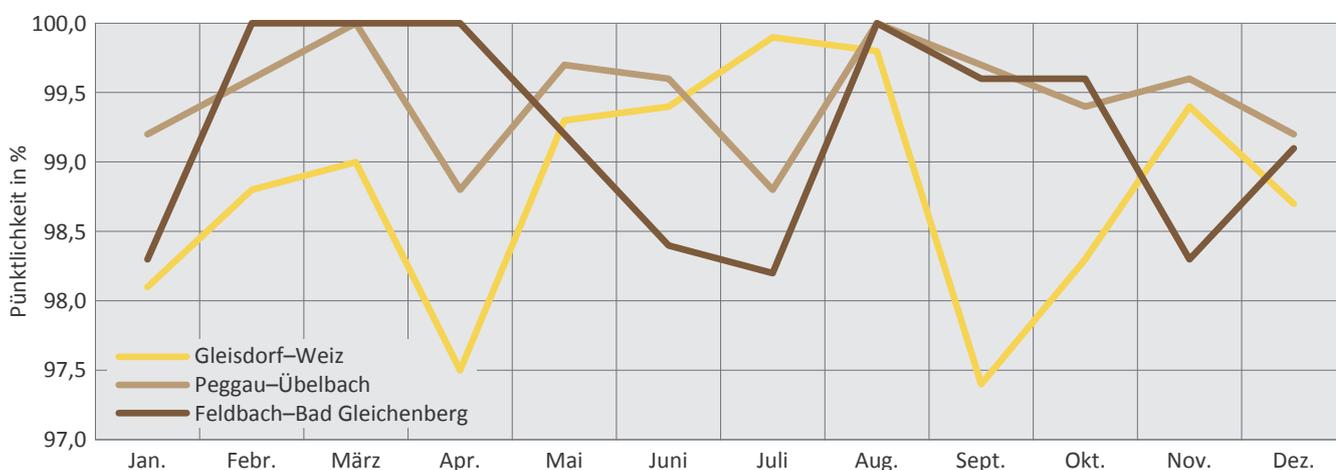


Abb. 5: Pünktlichkeit nach Monaten für 2013 der Steiermärkischen Landesbahn (StLB).

Quelle: Website der StLB, abgefragt im Jänner 2014

Salzburger Lokalbahn

Die Salzburger Lokalbahn betreibt ganztägig im Halbstundentakt im Norden von Salzburg die Strecke von Salzburg und Bürmoos mit einer Abzweigung nach Trimmelkam in Oberösterreich.

Eine fahrplantechnische Verknüpfung mit anderen Bahnen gibt es im Vergleich zur Steiermärkischen Landesbahn nicht. Für die Pünktlichkeitsstatistik wird jede Zugfahrt elektronisch ausgewertet, eine eventuelle Verspätung registriert und am Zielbahnhof ausgewertet. Die SLB erreichte in allen Monaten

überaus hohe Pünktlichkeitswerte von mehr als 99 Prozent.

Steiermärkische Landesbahn

Bei den vernetzten Bahnstrecken der Steiermärkischen Landesbahn bieten alle Normalspurstrecken Anschlüsse von und nach Graz. Nach Weiz und nach Übelbach steht den Kunden im Jahr 2013 ein dichtes Angebot mit bis zu 22 Zugsparen an Werktagen außer Samstag zur Verfügung. In mehreren Monaten wird eine Pünktlichkeit von 100 Prozent verzeichnet.



PREISE BEI BAHNEN UND VERBÜNDEN



- Die Preise für den Schienenpersonenverkehr stiegen seit 2005 kontinuierlich stärker als der Verbraucherpreisindex, jedoch deutlich schwächer als die Preise für den Straßenpersonenverkehr
- Im Vergleich zum Vorjahr sind die Preise im gesamten Verkehrssektor um 0,3 Prozent gesunken, hauptsächlich aufgrund billigerer Preise für Treibstoff und PKW-Betrieb.
- Die Bahnpreise stiegen im Fernverkehr seit 2003 stärker als im Nahverkehr
- Fahrkartenpreise im internationalen Vergleich mit den Nachbarn zeigt ein differenziertes Bild

PREISENTWICKLUNG VERKEHR 2003 BIS 2013

Der Verbraucherpreisindex (VPI) stieg in den Jahren 2003 bis 2013 um rund 23,4 Prozent an. Dies ist eine unterdurchschnittliche Entwicklung im Vergleich zu anderen Preisgruppen (siehe Abb. 1), welche sich deutlich dynamischer entwickelten als die Werte des VPI im Vergleichszeitraum. Die Preisentwicklung der Waren- und Dienstleistungsgruppe Verkehr lag mit Ausnahme von 2009 immer über dem VPI.

Besonders beim Betrieb von privaten Verkehrsmitteln ist ein kontinuierlicher Anstieg von 2003 bis 2012 ersichtlich, der nur 2009 unterbrochen wurde. Diese Entwicklung hängt insbesondere mit den Treibstoffpreisen zusammen, die mit Ausnahme des Krisenjahres 2008 kontinuierlich stark anstiegen. Die Preisentwicklung des Schienenpersonenverkehrs liegt seit dem Jahr 2008 deutlich unter der Entwicklung des Straßenpersonenverkehrs. Der kombinierte Personenverkehr, also der Transport mittels der Verkehrsverbünde, entwickelte sich meist sehr ähnlich wie der Schienenpersonenverkehr.

Preisentwicklung im Jahr 2013

Im Jahr 2011 betrug die Inflation 3,3 Prozent, sie sank 2012 auf 2,4 Prozent und im Jahr 2013 auf 2 Prozent. Den größten Einfluss als Preistreiber hatten die Wohnungsmieten, als Preisdämpfer Dieseltreibstoff und Superbenzin.

Preisentwicklung – Europavergleich

Der Harmonisierte Verbraucherpreisindex (HVPI)¹ lag im Jahr 2013 in Österreich bei 2,1 Prozent. In den Jahren zuvor betrug dieser noch 2,6 Prozent (2012) bzw. 3,6 Prozent (2011). Somit sank der HVPI zwei Jahre in Folge. In den 28 Mitgliedstaaten der EU betrug der Wert für den EVPI (Europäischer VPI)² für 2013 1,5 Prozent (2012: 2,6 Prozent), somit sank dieser um 1,1 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Estland und Rumänien weisen hier den höchsten Wert gegenüber dem Vorjahr mit je 3,2 Prozent auf. Die geringste Inflation bzw. sogar eine Deflation gab es in Griechenland mit -0,9 Prozent.

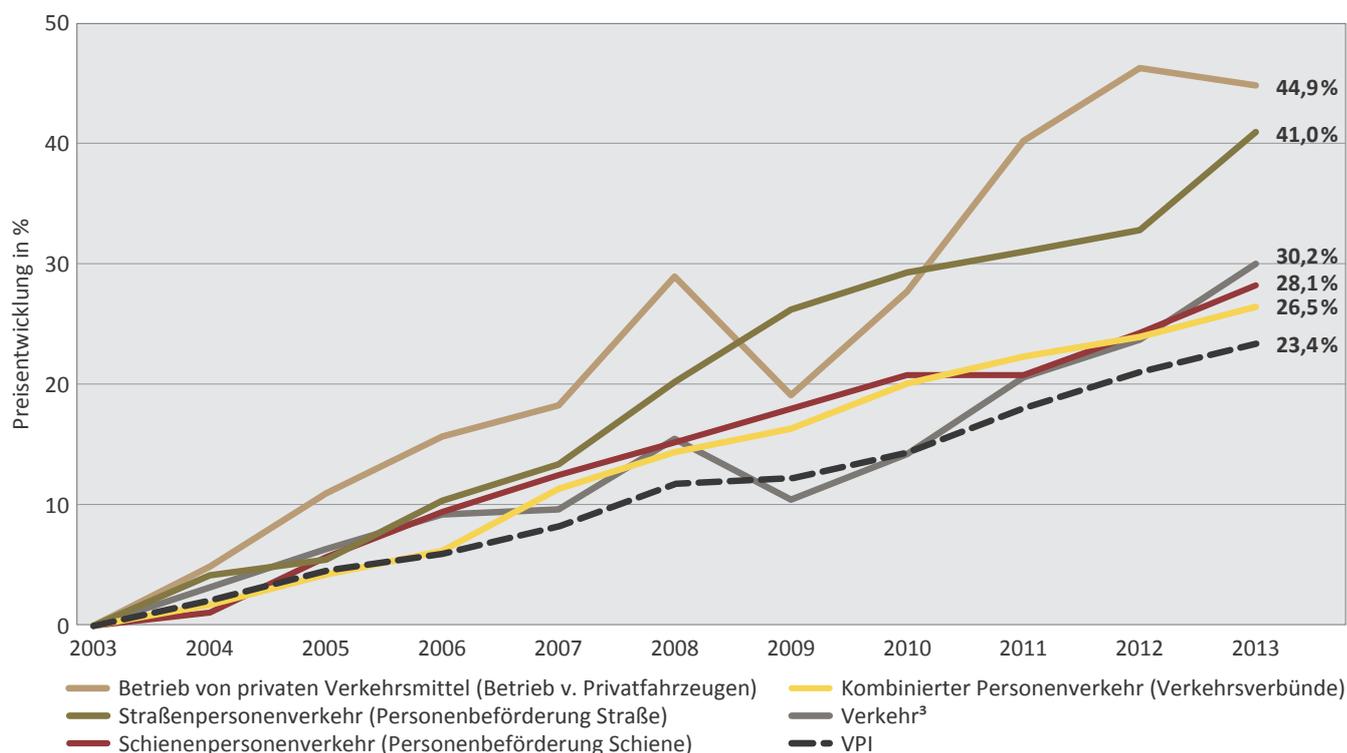


Abb. 1: Gegenüberstellung der Preisentwicklung des Verbraucherpreisindex (VPI), des Betriebs von privaten Verkehrsmitteln, des Verkehrs, des Schienenpersonenverkehrs, des Straßenpersonenverkehrs und des kombinierten Personenverkehrs (Verkehrsverbünde), 2003–2013, VPI 2000: ab Jänner 2006 mit dem VPI 2005, ab Jänner 2011 mit dem VPI 2010.

Quelle: Statistik Austria

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

² Gewichtetes Mittel der HVPI-Werte der gesamten EU

³ gemäß der Waren- und Dienstleistungsgruppe Verkehr der Statistik Austria; Teilgruppen auszugsweise siehe Abb. 3

⁴ Classification of Individual Consumption by Purpose (Klassifizierung des privaten Verbrauchs nach dem Zweck der Verwendung)

Preisentwicklung der Waren- und Dienstleistungsgruppen 2013

Die Kategorie Erziehung und Unterricht zeigt wie bereits im Vorjahr auch 2013 den stärksten Preisanstieg aller Waren- und Dienstleistungsgruppen (siehe Abb. 2). Die im Vorjahr zweitplatzierte Kategorie Wohnung, Wasser und Energie ist 2013 nicht mehr unter den Top 3. Stattdessen rückt die Gruppe Alkoholische Getränke und Tabak mit einem Anstieg von 3,5 Prozent gegenüber dem Vorjahr auf Platz 2 auf. Die Gruppe Nahrungsmittel und alkoholfreie Getränke nimmt auch in diesem Jahr erneut Platz 3 mit einer Steigerung von 3,4 Prozent ein. Die Preise im Verkehr selbst sind gegenüber dem Vorjahr um 0,3 Prozent gesunken (2012 noch 2,6 Prozent Teuerung), der Verkehr liegt somit deutlich unter dem VPI von 2,0 Prozent. Hauptverantwortlich sind im Verkehrsbereich die niedrigeren Preise für Treibstoffe und für gebrauchte Personenkraftwagen.

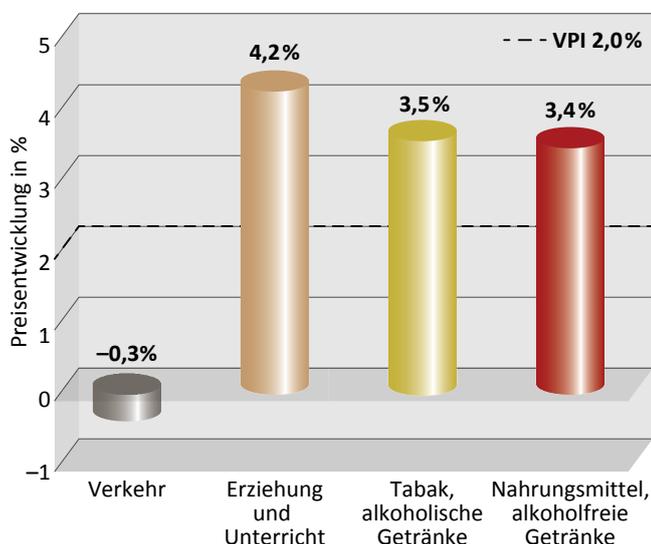


Abb. 2: Preisentwicklung der Waren- und Dienstleistungsgruppen 2013, VPI Basis 2010, Bundesmesszahlen und Vorjahresvergleich nach COICOP⁴.
Quelle: Statistik Austria

Preisentwicklung in der Gruppe Verkehr 2013

Das Preiswachstum der Kraft- und Treibstoffe fällt von 2012 auf 2013 nicht mehr so stark aus wie in den beiden vorangegangenen Jahren.

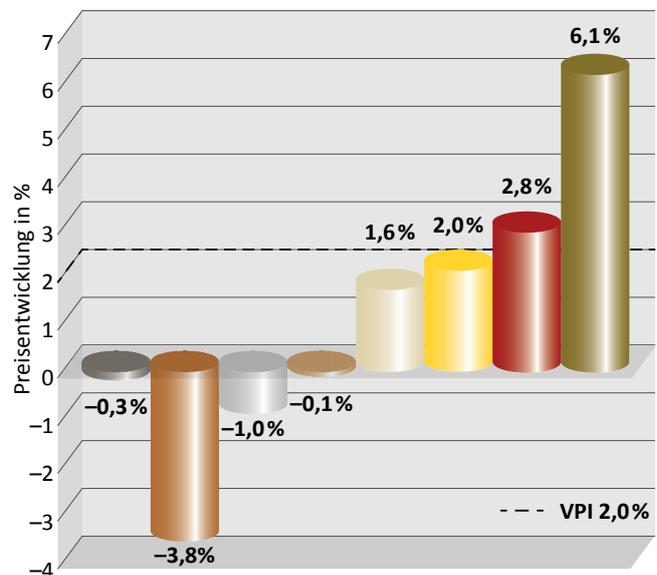
Preise für den Schienenpersonenverkehr wachsen seit 2008 deutlich langsamer als für den Betrieb von privaten Verkehrsmitteln (PKW-Betrieb).

Stiegen die Preise in den beiden Vorjahren noch um mehr als 6 Prozent an, so sank der Preis für Kraft- und Treibstoffe 2013 im Vergleich zum Vorjahr um 3,8 Prozent. Als neuer Höchstwert im Verkehr ist im Jahr 2013 der Straßenpersonenverkehr vertreten, mit einem starken Zuwachs von 6,1 Prozent.

Mit 2,8 Prozent (2012: 2,9 Prozent) an zweiter Stelle liegt der Schienenpersonenverkehr. Die Preise im Verkehrsverbund liegen mit 2,0 Prozent (2012: 1,3 Prozent) auf VPI-Niveau.

Geringer als der VPI stieg hingegen der Preis des Luftpersonenverkehrs mit nur

1,6 Prozent an. Sowohl der Kauf als auch der Betrieb von Privatfahrzeugen zeigten im Jahr 2013 eine negative Tendenz (-0,1 Prozent bzw. -1,0 Prozent) und wurden somit günstiger.



- Verkehr gesamt
- Treibstoffe
- Betrieb v. privaten Verkehrsmittel (Betrieb v. Privatfahrzeugen)
- Kauf von Fahrzeugen (Fahrzeugkauf)
- Luftpersonenverkehr (Personenbeförderung Luft)
- Kombiniertes Personenverkehr (Verkehrsverbünde)
- Schienenpersonenverkehr (Personenbeförderung Schiene)
- Straßenpersonenverkehr (Personenbeförderung Straße)

Abb. 3: Preisentwicklung in der Waren- und Dienstleistungsgruppe Verkehr 2013, VPI Basis 2010, Bundesmesszahlen und Vorjahresvergleich nach COICOP⁴.
Quelle: Statistik Austria

PREISENTWICKLUNG BAHNEN

Kilometertarife der ÖBB-Personenverkehr AG

Der Tarif der ÖBB-Personenverkehr AG setzt sich aus Beförderungsbedingungen und Fahrpreisen zusammen. Die Preise der ÖBB-Personenverkehr AG leiteten sich dabei, zumindest bis zu den letzten veröffentlichten Preisen gültig bis 30. Juni 2013, aus Kilometertarifen ab. Für die gefahrenen Kilometer war demnach ein vorweg festgelegter fixer Tarifkilometerpreis zu bezahlen. Seit 1. Juli 2013 veröffentlicht die ÖBB-Personenverkehr AG die detaillierten Preise nicht mehr. Diesbezüglich ist zu Redaktionsschluss ein aufsichtsbehördliches Verfahren anhängig (siehe Seite 49 f.).

Verändern sich diese Preise, so wirkt sich das direkt auf die Bahnkunden aus. Besitzer von Verbund-Jahreskarten sind von Preisänderungen der einzelnen Bahnunternehmen grundsätzlich nicht betroffen. Natürlich erhöhen auch die Verbünde ihre eigenen Tarife von Zeit zu Zeit. Im Jahr 2013 blieben die Preise bei der ÖBB-Personenverkehr AG unverändert. 2012 hat die ÖBB-Personenverkehr AG laut ihren eigenen Angaben¹ die Preise um durchschnittlich acht Prozent erhöht. Nutzte man vorher Tarifsprünge, also beispielsweise denselben Preis für die Kilometer 25–30, so gibt es bei der ÖBB-Personenverkehr AG seit der Tarifreform im Jahr 2012

eigene Preise für jeden Kilometer. Per 1. Jänner 2014 hat die ÖBB-Personenverkehr AG ihren Angaben zufolge² wiederum um durchschnittlich zwei Prozent angehoben.

Die Schienen-Control untersuchte auch im Berichtsjahr 2013 wieder ausgewählte Strecken im Hinblick auf deren Preisentwicklung. Evaluiert wurden kürzere Strecken, die insbesondere von Pendlern genutzt werden (Wien–St. Pölten, Linz–Wels), besonders stark frequentierte Strecken auf mittlerer Distanz auf der Westbahn-Strecke (Wien–Salzburg und Linz–Salzburg) bzw. auf der Südbahn (Wien–Graz) sowie eine Verbindung mit längerer Distanz (Wien–Innsbruck). Bei der Überprüfung wurden nur die Preise, jedoch keine Verbesserungen hinsichtlich der Zugintervalle usw. berücksichtigt.

Bei den Kilometertarifen der ÖBB-Personenverkehr AG³ wurden die Standardpreise der 1. und 2. Klasse verglichen. Durch die Gegenüberstellung mit dem Verbraucherpreisindex (VPI) ergibt dies einen Überblick über die Entwicklung der Bahnpreise. Allfällige Zuschläge und Ermäßigungen wie z. B. die VORTEILSCARD oder stark ermäßigte Tickets wie die SparSchiene wurden nicht miteinbezogen. Verkehrsverbundtarife, die günstiger oder teurer sein können, wurden ebenfalls nicht berücksichtigt.

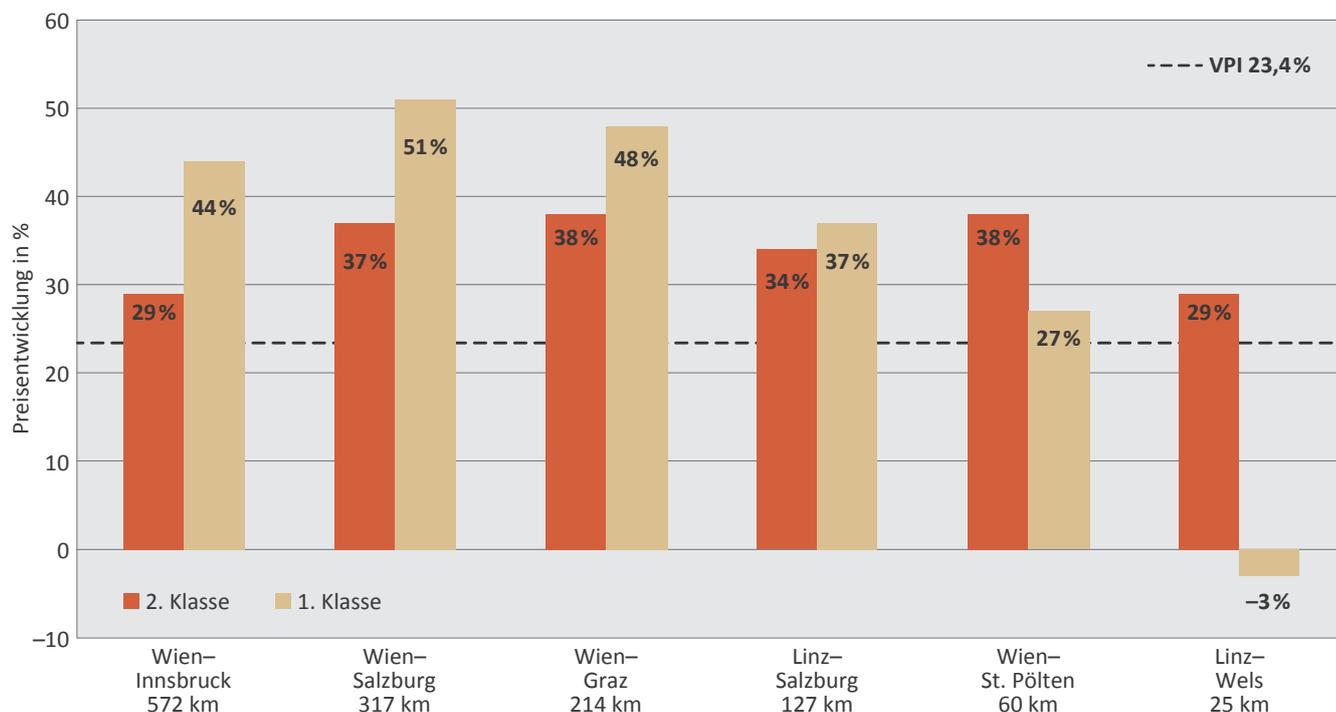


Abb. 1: Preisentwicklung der ÖBB-Kilometertarife 2003–2013, 1. und 2. Klasse; Stand: 30.06.2013.

Quelle: ÖBB-Kursbuch, PT ÖBB und Statistik Austria

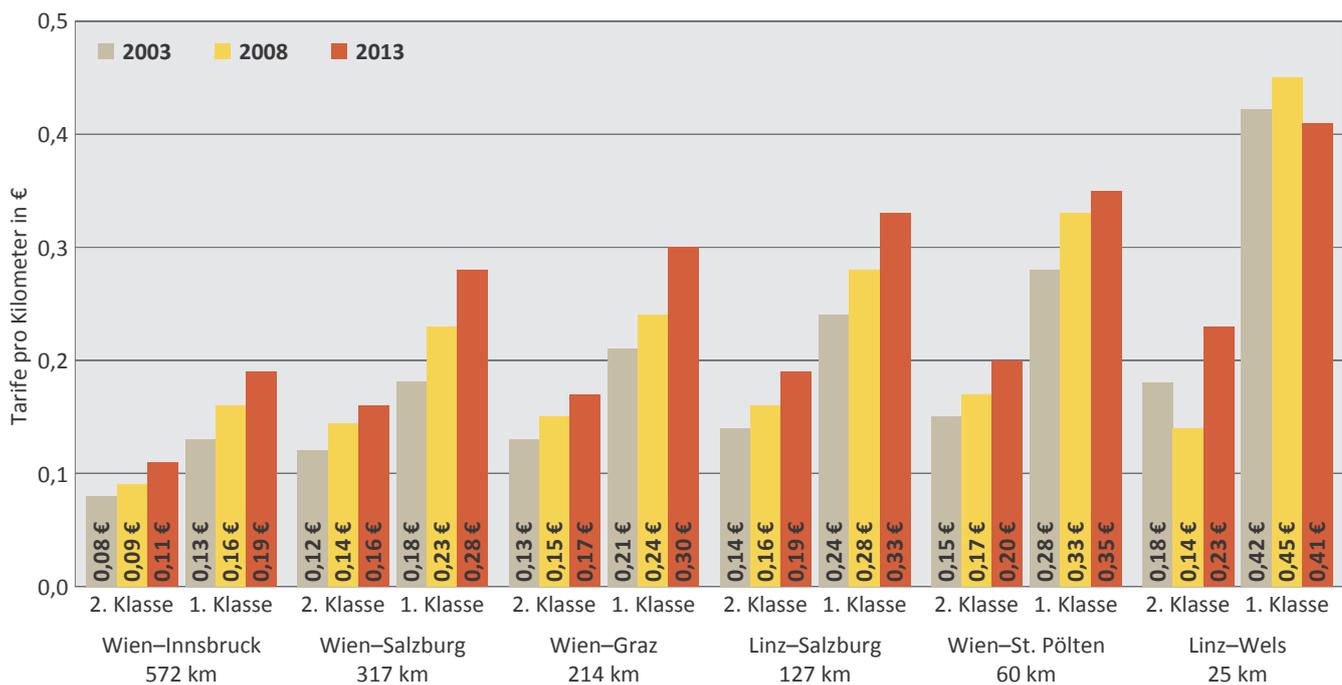


Abb. 2: ÖBB-Kilometertarife 2003–2013, 1. und 2. Klasse; Stand: 30.06.2013.

Quelle: ÖBB-Kursbuch, PT ÖBB

Prozentuelle Veränderung der ÖBB-Kilometertarife 2003–2013

Wie auch in den vergangenen Berichten verglich die Schienen-Control die Preise über einen Zeitraum von zehn Jahren. In Abbildung 1 ist ersichtlich, dass sich die Preise vor allem im Fernverkehr stärker erhöht haben als im Nahverkehr. Im Nahverkehr sind auf bestimmten Strecken gegenüber dem Jahr 2003 die Tarife sogar gesunken. Grundsätzlich haben sich die Preise der ersten Klasse stärker erhöht als die Preise der zweiten Klasse, wobei dies vor allem für den Fernverkehr gilt. Der Vollständigkeit halber muss erwähnt werden, dass vor allem im Nahverkehr die Preise der ÖBB-Personenverkehr AG selten angewandt werden, da aufgrund der Verbundexklusivität vorrangig der Preis des jeweiligen Verkehrsverbundes herangezogen wird.

Der VPI stieg im Vergleichszeitraum von 2003 bis 2013 um 23,4 Prozent. Somit lag dieser konsequent unter der Preiserhöhung der herangezogenen Strecken im Vergleichszeitraum. Die Strecke von Linz Hbf nach Wels Hbf in der ersten Klasse stellt dabei offensichtlich eine Ausnahme dar, hier hat sich der Preis gegenüber dem Jahr

2003 sogar um drei Prozent verringert. Grund dafür ist der Entfall der Tarifsprünge.

Preis pro Kilometer

Abbildung 2 verdeutlicht, dass die Preise pro Kilometer deutlich fallen, je länger die Strecke ist.

Die Kilometerpreise stiegen im 10-Jahres-Vergleich grundsätzlich konstant an. Nur auf der kürzesten untersuchten Strecke Linz–Wels in der zweiten Klasse ist ersichtlich, dass im Jahr 2008 der Preis deutlich niedriger als im Jahr 2003 war, dieser jedoch wiederum bis zum Jahr 2013 stark anstieg. In der ersten Klasse hingegen ist genau das Gegenteil ersichtlich. Hier stieg der Preis im Jahr 2008 gegenüber dem Preis im Jahr 2003 an, sank jedoch im Jahr 2013 wieder, dies sogar unter das Niveau von 2003.

Prozentuelle Veränderung der ÖBB-Kilometertarife 1983–2013

Die Schienen-Control hat im Zuge der Markterhebung auch die langfristige Preisentwicklung der ÖBB-Tarife über 30 Jahre untersucht. Für sieben typische Verbindungen in Österreich wurde der Standardpreis der 2. Klasse für eine einfache Fahrt verglichen (Abbildung 3). 1983 gab es noch einen Schnellzugszuschlag von 30 Schilling (2,18 Euro), welcher in der Abbildung berücksichtigt wurde.

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

² ÖBB lichten Tarifschongel weiter, Neuerungen ab 1.1.2014, OTS-Aussendung vom 02.12.2013

³ Quelle: ÖBB-Fahrpläne

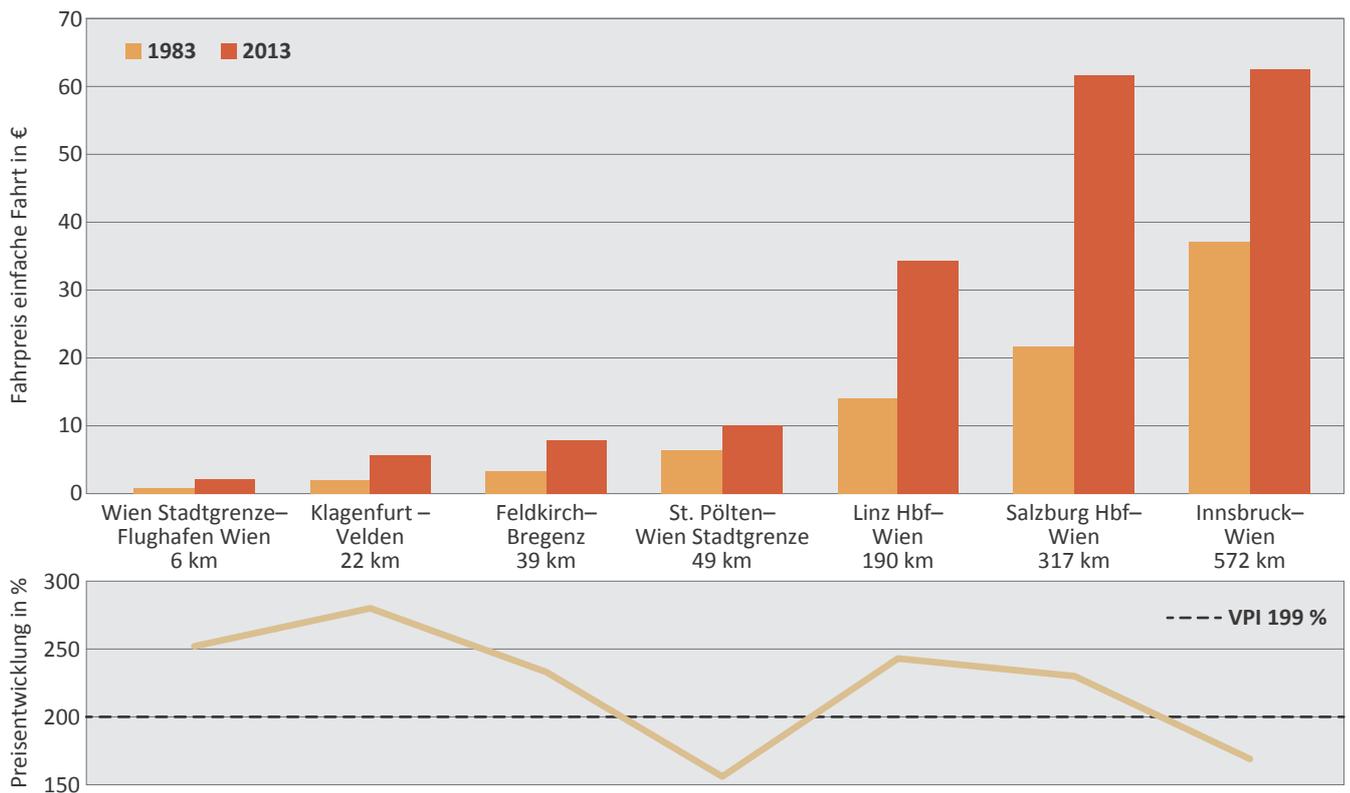


Abb. 3 oben: Fahrpreis einfache Fahrt 2. Klasse 1983 und 2013. Abb. 3 unten: Preisentwicklung 1983–2013.

Quelle: ÖBB-Kursbuch und PT ÖBB

Tarife der Privatbahnen

Veränderungen bei der WESTbahn Management GmbH

Die WESTbahn hat ihre Tarife 2013 angepasst. Die Preise der WESTbahn orientieren sich an den um 50 Prozent ermäßigten Tarifen der ÖBB-Personenverkehr AG für Besitzer einer ÖBB VORTEILSCARD.

Relation	2012	2013	Tarif-erhöhung
Wien-West–St. Pölten Hbf	€ 5,50	€ 6,00	9,1 %
Wien-West–Linz Hbf	€ 15,60	€ 17,20	10,3 %
Wien-West–Salzburg Hbf	€ 23,80	€ 25,00	5,0 %

Tabelle 1: Tarif der WESTbahn Management GmbH für eine einfache Fahrt 2012 und 2013 bei Kauf im Zug oder online.

Quelle: Tarifbestimmungen der WESTbahn

Vergleich der Preise der Privatbahnen auf Nahstrecken

Starke Preisunterschiede gibt es bei den Privatbahnen in Österreich. Fast alle Privatbahnen sind Partner eines Verkehrsverbundes, daher werden grundsätzlich, inner-

halb des Verbundes, nur Verbundfahrkarten angeboten. Um einen Vergleich durchführen zu können, wurden die Halbpreskarten (z. B. für Kinder, VORTEILSCARD-Besitzer, etc.) für eine Fahrt verglichen, welche nicht als Verbundtarif angeboten werden. Die meisten normalspurigen Privatbahnen bedienen nur eine kurze Strecke. Daher ergibt sich ein sinnvoller Vergleich nur für die Nahstrecke (Abbildung 4).

Bei einer Reisedstrecke von drei Kilometern ergeben sich Preisdifferenzen von bis zu 37 Prozent. Dabei differenziert nur die Montafonerbahn (MBS) die Tarife bis zu einer Entfernung von sechs Kilometern. Alle anderen Unternehmen verlangen für sechs Kilometer denselben Preis wie für drei Kilometer. Generell teurer werden Verbindungen dann für eine 11 Kilometer-Strecke. Auch hier variieren Tarife zwischen den Bahnunternehmen um bis zu rund 20 Prozent.

Eine Besonderheit stellt die WESTbahn dar. Hier wurde 2013 nur eine Nahstrecke ganzjährig bedient, jene von Wien West nach Wien Hütteldorf. Auf dieser Strecke gab es bis zum Austritt der WESTbahn aus dem VOR keinen eigenen Preis der WESTbahn, sondern nur den damals gültigen VOR-Preis, das heißt es wurden keine eigenen Halbpreskarten angeboten. Nicht inkludiert in der

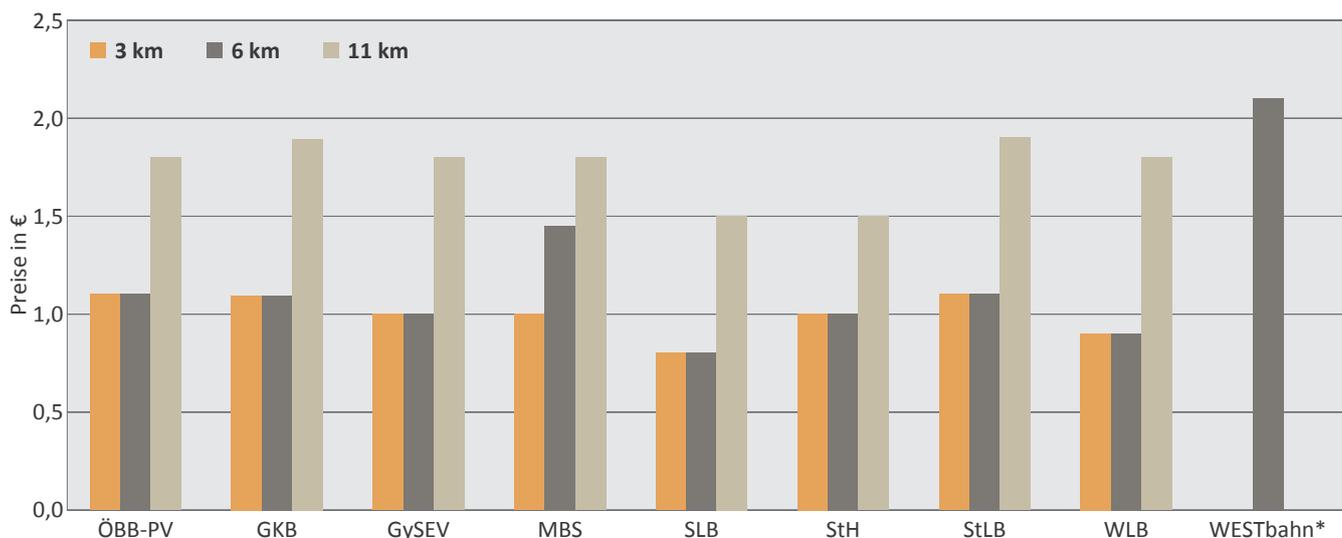


Abb. 4: Vergleich der Fahrpreise für einen Halbprefahrschein 2013 der ÖBB-PV und der österreichischen Privatbahnen.

Quelle: Website der Bahnen. *VOR-Tarif. Preisstand 2013

Darstellung ist der City Airport Train (CAT), der nur eine Verbindung von 19 Kilometern zwischen Wien Mitte und Flughafen Wien bedient. Ebenso ausgenommen wurden die grenzüberschreitend verkehrenden Eisenbahnverkehrsunternehmen Meridian und DB Regio.

Fahrkartenpreise im Ländervergleich

Ein Vergleich der Fahrpreise in den Nachbarstaaten Österreichs zeigt ein sehr differenziertes Bild insbesondere bei Berücksichtigung der unterschiedlichen Preisniveaus bzw. Kaufkraft in den einzelnen Staaten (Abbildung 5–8). Herangezogen wurde der Normaltarif für eine einfache Fahrt in der 2. Klasse. Verglichen wurden die Preise für unterschiedlich lange Entfernungen, welche typischen Verbindungen in Österreich entsprechen. Generell wurde dafür der Internettarif der Eisenbahnunternehmen des Incumbents (dominanten Marktteilnehmers) herangezogen.

Herangezogen wurden die aktuellen Ticketpreise des Jahres 2013 – in Ungarn für MAV-START⁴ – in der Slowakei für die ŽSR (Železnice Slovenskej Republiky), in Slowenien für die SŽ (Slovenske Železnice), in Italien für die FS/Trenitalia, in Tschechien für die ČD (České Dráhy)⁵, in Österreich für die ÖBB-Personenverkehr AG, in der Schweiz für die SBB (Schweizerischen Bundesbahnen)⁶ und in Deutschland für die DB (Deutsche

Bahn). Liechtenstein wurde nicht berücksichtigt. Dort werden neben den Verbundtarifen sowohl die ÖBB- als auch die SBB-Tarife anerkannt.

Anmerkungen zum Preisvergleich

Anzumerken ist, dass ein Vergleich der Fahrkartenpreise zunehmend schwieriger wird, da das Preissystem vieler Bahnunternehmen etwa aufgrund von Relationstarifen oder Zuschlägen komplexer wird. Die leicht vergleichbaren Kilometertarife wurden in manchen Ländern im Fernverkehr durch die so genannten Relationstarife abgelöst, bei denen Angebot und Nachfrage, aber auch andere Faktoren wie etwa die Geschwindigkeit bzw. die Reisezeit die Tariffhöhe bestimmen. Dies erschwert zwar die Ermittlung exakter Preise insbesondere im Fernverkehr, allerdings können generelle Schlüsse über das Preisniveau in den einzelnen verglichenen Ländern gezogen werden. Im Nahverkehr wurden die Preise der Bahnunternehmen herangezogen, obwohl in der Realität oftmals der günstigere Verbundfahrtschein zur Anwendung kommt. Im Vergleich wurde auch die oft unterschiedliche Qualität der Angebote nicht berücksichtigt.

Ergebnis aller verglichenen Verbindungen im Jahr 2013

Ohne Kaufkraftbereinigung der Preise:

- Auf den untersuchten Relationen liegen die durchschnittlichen Ticketpreise der Schweizerischen Bundesbahnen (SBB) im Spitzenfeld, gefolgt von den

⁴ Umrechnungskurs 1 Euro = 309,12 HUF

⁵ Umrechnungskurs 1 Euro = 27,448 CZK

⁶ Umrechnungskurs 1 Euro = 1,2383 CHF

Fahrkartenpreisen der Deutschen Bahn (DB) und der ÖBB-Personenverkehr AG.

- Als günstigste Bahnen erwiesen sich die slowakische Železnice Slovenskej republiky (ŽSR) und die tschechische České Dráhy (ČD), an dritter Stelle liegt die ungarische MAV-START.

Mit Kaufkraftbereinigung der Preise:

Zur besseren Vergleichbarkeit wurden die unterschiedlichen Preise auch kaufkraftbereinigt dargestellt. Dazu wurden die aktuellen Werte des Eurostat⁷ aus dem Jahr

2012, unter Einbeziehung der Kaufkraft und des Devisenmarktkurses, herangezogen.

- Kaufkraftbereinigt rücken die durchschnittlichen Ticketpreise der DB vor die der ÖBB-Personenverkehr AG gefolgt von den durchschnittlichen Fahrkartenpreisen der SBB, wobei bis auf eine Verbindung die Preisunterschiede zwischen ÖBB-Personenverkehr AG und SBB knapp ausfallen.
- Bei den günstigsten Bahnen ändert sich durch die Kaufkraftbereinigung weniger. Die ŽSR und die ČD bleiben die billigsten Bahnen.

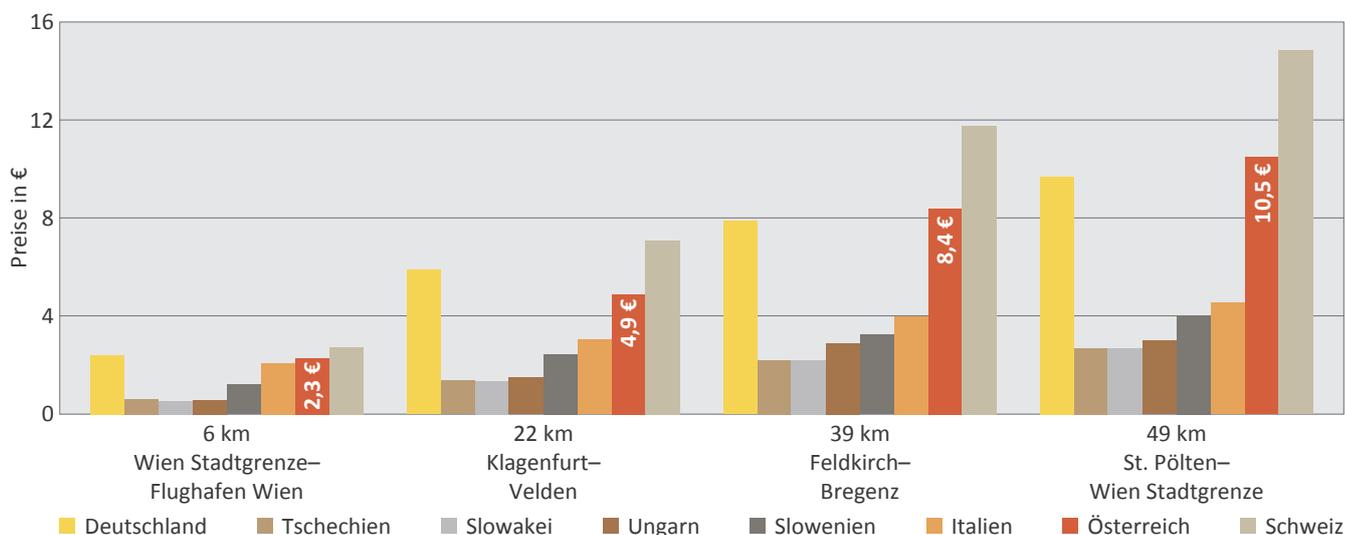


Abb. 5: Fahrkarten-Normalpreis 2. Klasse für Nahverkehrsverbindungen in Österreich und den Nachbarstaaten, ausgenommen Liechtenstein.

Quelle: Websites der Bahnen DB, ČD, ŽSR, MAV-START, SŽ, FS, ÖBB-PV und SBB; Preisstand: Internet Jänner 2014

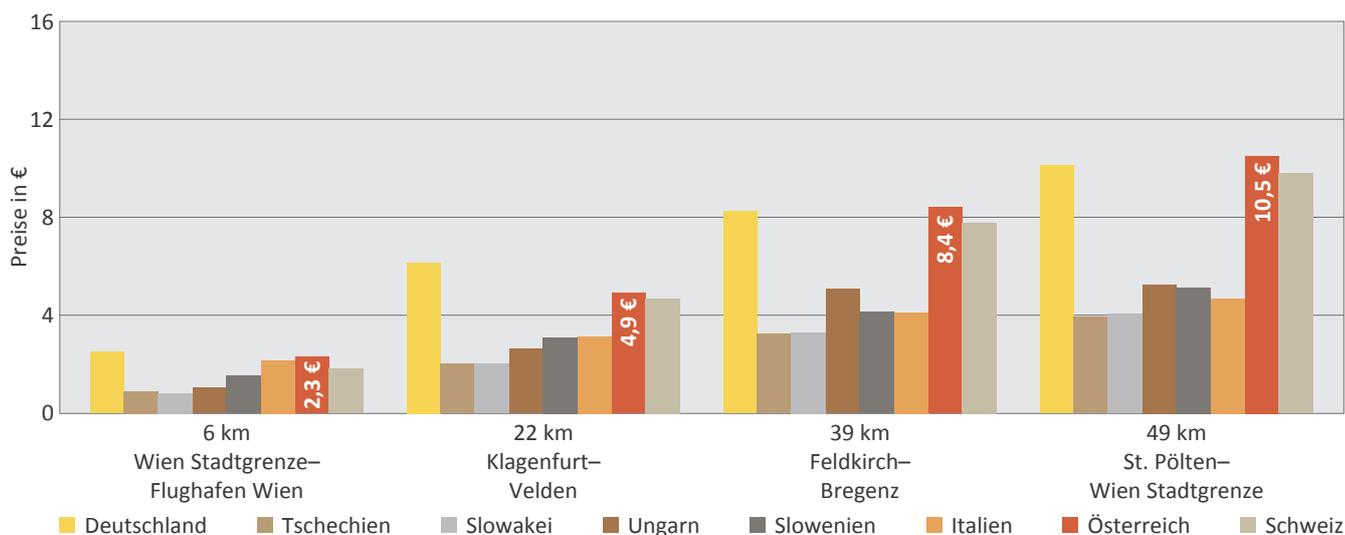


Abb. 6: Kaufkraftbereinigter Fahrkarten-Normalpreis 2. Klasse für Nahverkehrsverbindungen in Österreich und den Nachbarstaaten, ausgenommen Liechtenstein.

Quelle: Websites der Bahnen DB, ČD, ŽSR, MAV-START, SŽ, FS, ÖBB-PV und SBB; Preisstand: Internet Jänner 2014

⁷ <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>. Eurostat ist das statistische Amt der Europäischen Union (EU) mit Sitz in Luxemburg

Preisentwicklung aller verglichenen Relationen von 2009 und 2013:

Auch im Bericht der Schienen-Control-Schlichtungsstelle 2007/2008 (heute Fahrgastbericht) wurden die Fahrkartenpreise mit den Nachbarbahnen auf sieben unterschiedlich langen Entfernungen verglichen.

Die beiden Untersuchungen liefern sehr ähnliche Ergebnisse. Auch damals war die SBB bei allen Verbindungen die teuerste Bahn, in einem Fall gemeinsam mit der DB. Auch damals gab es eine eher günstige Gruppe von Bahnen und eine teurere Gruppe mit der SBB, DB und ÖBB-Personenverkehr AG.

Die kaufkraftbereinigten Preise der DB sind im Vergleich zu damals jedoch stärker gestiegen, da die DB mittlerweile klar die teuerste Bahn ist. Kaufkraftbereinigt liegen die Preise der ÖBB-Personenverkehr AG und der SBB wie auch damals bis auf eine Verbindung relativ knapp beieinander.

Im Vergleich zu 2009 muss die damals schon günstigste Bahn ŽSR diesen Platz mit der ČD teilen. Mit und ohne Kaufkraftbereinigung liegen nun die slowakische ŽSR und die tschechische ČD knapp beieinander. Im Jahr

2009 waren dies ex aequo die FS/Trenitalia bzw. die slowenische SŽ, gefolgt von der ŽSR.

Nahverkehr⁸ ohne Kaufkraftbereinigung

Das Ticket des durchwegs teuersten Eisenbahnunternehmens, der SBB, ist auf einer Nahstrecke mit sechs Kilometern Entfernung mit 2,75 Euro um immerhin das Fünffache höher als jenes des billigsten Eisenbahnunternehmens, der slowakischen ŽSR mit 0,55 Euro (Abbildung 5).

Nahverkehr mit Kaufkraftbereinigung⁹

Der Preisvergleich einer Fahrt mit einem Normalticket zwischen Österreich und seinen sieben Nachbarländern (ohne Liechtenstein) stellt einen guten Vergleich der Preisniveaus dar. Die Betrachtung der kaufkraftbereinigten Preise ermöglicht eine realistische Analyse.

Kaufkraftbereinigt ergeben sich insgesamt geringere Differenzen zwischen den Bahnunternehmen. Insbesondere der Abstand zwischen dem teuersten und dem billigsten Eisenbahnunternehmen verringert sich für die kürzeste Entfernung auf das 3,2-fache (Abbildung 6).

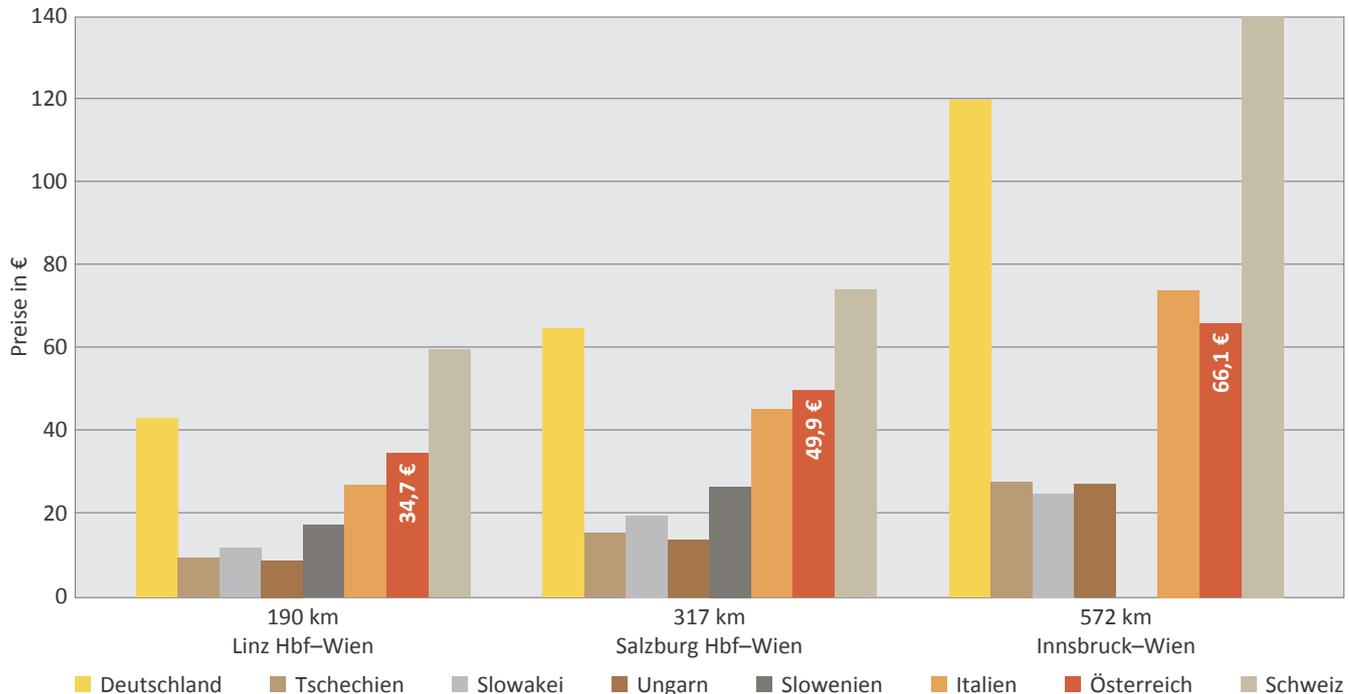


Abb. 7: Fahrkarten-Normalpreis 2. Klasse in Österreich und den Nachbarstaaten (ausgenommen Liechtenstein).

Quelle: Websites der Bahnen DB, ČD, ŽSR, MAV-START, SŽ, FS, ÖBB-PV und SBB. Preisstand inkl. möglicher Fernverkehrszuschläge: Internetpreise Jänner 2014

⁸ Da in Deutschland flächendeckend Verkehrsverbünde eingerichtet sind, wurde für den Preis eine Verdopplung der BahnCard 50-Preise herangezogen.

⁹ Quelle: <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&language=de&pcode=tec00120>. Eurostat, Vergleichende Preisniveaus des Endverbrauchs der privaten Haushalte einschließlich indirekter Steuern, Werte aus 2012.

Fernverkehr¹⁰ ohne Kaufkraftbereinigung

Im Fernverkehr wurden im Vergleich etwaige Fernverkehrszuschläge mitberücksichtigt (Abbildung 7).

Wie der Vergleich zeigt, werden längere Fahrtstrecken unterproportional günstiger. Kostet die geringste Entfernung von sechs Kilometern zwischen 9 und 46 Cent je Kilometer, beträgt der Preis für die vergleichbare Strecke Wien–Innsbruck mit einer Entfernung von 572 Kilometern zwischen 4 und 25 Cent je Kilometer für die

Vollpreiskarte. Einfache Fahrten über 500 Kilometer sind in Slowenien aufgrund der Landesgröße nicht möglich.

Fernverkehr mit Kaufkraftbereinigung¹¹

Auch im Fernverkehr verringert sich die Differenz zwischen den Bahnunternehmen, wenn die Preise kaufkraftbereinigt betrachtet werden. Die Ticketpreise der DB rücken vor die Preise der SBB (Abbildung 8).

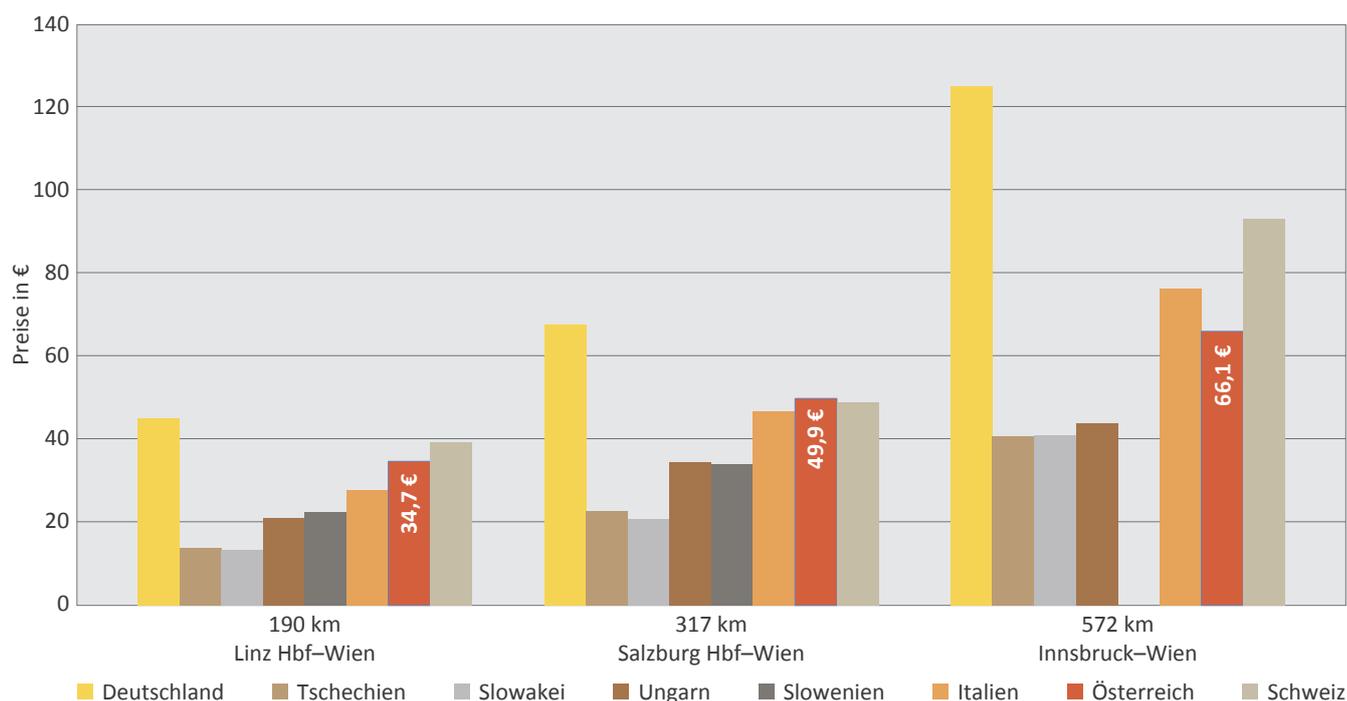


Abb. 8: kaufkraftbereinigter Fahrkarten-Normalpreis 2. Klasse in Österreich und den Nachbarstaaten im Fernverkehr (ausgenommen Liechtenstein).

Quelle: Websites der Bahnen DB, ČD, ŽSR, MAV-START, SŽ, FS, ÖBB-PV und SBB. Preisstand inkl. möglicher Fernverkehrszuschläge: Internetpreise Jänner 2014

¹⁰ Grundlage für die Schweiz: Distanzanzeiger (Die Tarifkilometer entsprechen in der Regel den Effektivdistanzen. Auf nachfragestarken Verbindungen werden jedoch Distanzzuschläge hinzugerechnet, wodurch sich die Kilometerzahl erhöht) und Tarifbestimmungen. Für Deutschland und Italien wurden aufgrund des Relationspreissystems im Fernverkehr die Preise aus drei vergleichbaren Verbindungen gemittelt.

¹¹ Quelle: <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&language=de&pcode=tec00120>. Eurostat, Vergleichende Preisniveaus des Endverbrauchs der privaten Haushalte einschließlich indirekter Steuern, Werte aus 2012.

PREISENTWICKLUNG VERBÜNDE

Verkehrsverbünde: Hamburger Erfolgsmodell seit 1984 in Österreich

Mit dem Hamburger Verbundvertrag von 1965 war es erstmals möglich, eine gesamte Region mit einer Fahrkarte zu befahren. Diese Idee hielt mit Gründung des Verkehrsverbunds Ost-Region (VOR) im Jahr 1984 auch in Österreich Einzug und verbreitete sich rasch über das ganze Land. Seit 1997 existiert in jedem Bundesland ein Verkehrsverbund.¹

Das österreichische Bundesgesetz über die Ordnung des öffentlichen Personennah- und Regionalverkehrs (Öffentlicher Personennah- und Regionalverkehrsgesetz 1999, kurz ÖPNRV-G) definiert den Begriff „Verkehrsverbund“ als:

„(...) eine kooperative Institution kraft privatrechtlicher Verträge zwischen den Gebietskörperschaften (Grund- und Finanzierungsvertrag zwischen Bund und dem betreffenden Land/Gemeinde) einerseits sowie zwischen den Gebietskörperschaften und den einzelnen Verkehrsunternehmen andererseits (Verkehrsdienstvertrag).“

Das primäre Ziel der Verkehrsverbünde ist, gemeinsam mit den Vertragspartnern eine sinnvolle Gesamtverkehrsplanung für die jeweilige Region umzusetzen. Dabei erarbeiten Verkehrsbetriebe, Gemeinden, Tourismusverbände und weitere Interessengemeinschaften gemeinsam die Gestaltung der Fahrpläne, der Tarife und die Aufteilung der Einnahmen auf die einzelnen Verkehrsunternehmen.

In Österreich gibt es aktuell acht Verkehrsverbünde. Der älteste Verkehrsverbund ist der Verkehrsverbund Ost-Region (VOR), der vor allem die Gebiete Wien, Wien Umgebung und Teile des Burgenlands umfasst. Der Verkehrsverbund Niederösterreich/Burgenland (VVNB) bedient die Gebiete in Niederösterreich und dem Burgenland, die nicht zum VOR gehören. Die weiteren sechs Verkehrsverbünde entsprechen den restlichen Bundesländern: Der Oberösterreichische Verkehrsverbund (OÖVV) deckt ganz Oberösterreich ab, südwestlich davon befinden sich der Salzburger Verkehrsverbund (SVV), der Verkehrsverbund Tirol (VVT) und der Verkehrsverbund Vorarlberg (VVV). Der Verkehrsverbund Steiermark (StVG) tritt hauptsächlich unter dem Namen „Verbundlinie“ auf, der Verkehrsver-

bund Kärnten (VVK) ist besser als „Kärntner Linien“ bekannt.

In den meisten Bundesländern gibt es Überlappungszonen bzw. Anbindungsgebiete an einen anderen Verbund. Hauptsächlich die westlichen Verkehrsverbünde haben dabei Anknüpfungspunkte an andere europäische Länder wie Deutschland, die Schweiz oder Liechtenstein.

Die österreichischen Verkehrsverbünde im Überblick²

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR)

Der erste Schritt für die Schaffung eines Verkehrsverbundes bestand in einem Tarifabkommen zwischen den Österreichischen Bundesbahnen und den Wiener Verkehrsbetrieben im Jahr 1961. Im Jahr 1973 kam es zur Grundsatzklärung über die Bildung eines Verkehrsverbundes im Zentralraum Wien-Niederösterreich-Burgenland von Bund und Ländern. Erst im Jahr 1984 nahm der Verkehrsverbund Ost-Region schlussendlich seine Tätigkeit auf.

Das Verbundgebiet des VOR umfasst Wien, das niederösterreichische Umland und das Nordburgenland mit einer Fläche von insgesamt 25.972 km². Er ist der älteste und größte österreichische Verkehrsverbund, in dessen Gebiet sich etwa 2,80 Millionen Einwohner befinden, wobei die Tendenz aufgrund der Bevölkerungsentwicklung in der Bundeshauptstadt Wien als steigend betrachtet werden kann.

Auch wenn der Verkehrsverbund Niederösterreich/Burgenland noch eigenständig auftritt, so wurde dieser bereits organisatorisch mit dem VOR zusammengeführt. Zukünftig soll die Zusammenführung auch auf gemeinsame Tarife ausgeweitet werden.

Im Verbundgebiet des VOR gibt es rund 900 Linien, die etwa 11.500 Haltestellen in Wien, Niederösterreich und dem Burgenland bedienen. Im Jahr 2012 wurden über 979 Mio. Fahrgäste mit über 40 Verkehrsunternehmen bedient.

Verkehrsverbund Niederösterreich/Burgenland (VVNB)

Der VVNB deckt jene Teile Niederösterreichs und des Burgenlands ab, welche nicht zum Verbundgebiet des VOR gehören. Im Gebiet des VVNB befinden sich circa 1,11 Millionen Einwohner, wobei die Verbundfläche etwa 17.097 km² entspricht.

¹ Quellen: bmvit, Wikipedia

² Quellen: Websites der Verkehrsverbünde, bmvit

- VOR Verkehrsverbund Ost-Region
- VVNB Verkehrsverbund Niederösterreich/Burgenland
- ÖÖVV Verkehrsverbund Oberösterreich
- SVV Verkehrsverbund Salzburg
- VVT Verkehrsverbund Tirol
- VVV Verkehrsverbund Vorarlberg
- StVG Verkehrsverbund Steiermark
- VVK Verkehrsverbund Kärnten



Abb. 1: Die Verkehrsverbände in Österreich.
Quelle: Schienen-Control, bmvit

Oberösterreichischer Verkehrsverbund (ÖÖVV)
Der ÖÖVV deckt das Bundesland Oberösterreich mit einer Fläche von 11.980 km² und einer Bevölkerung von 1,39 Millionen Menschen ab.

Salzburger Verkehrsverbund (SVV)
Das Verbundgebiet des Bundeslandes Salzburg erstreckt sich über das Bundesland Salzburg sowie über Teile der angrenzenden Bundesländer. Das sind Oberösterreich, Tirol, Steiermark und Kärnten sowie der Landkreis Berchtesgadener Land (Deutschland). Die Größe des Verbundgebietes ist mit 7.154 km² bemessen, wobei ungefähr 520.000 Einwohner im Verbundgebiet leben.

Verkehrsverbund Steiermark (StVG)
Im Bundesland Steiermark können etwa 1.200.000 Menschen die Leistungen des Verkehrsverbundes in Anspruch nehmen. Dies auf einer Fläche von 16.388 km².

Verkehrsverbund Kärnten (VVK)
Der VVK umfasst vorwiegend das Bundesland Kärnten. Auf einer Fläche von 9.533 km² haben 560.000 Einwohner die Möglichkeit, den kombinierten Verkehr zu nutzen.

Verkehrsverbund Tirol (VVT)
Seit April 1995 existiert im Bundesland Tirol der Verkehrsverbund Tirol. Im Einzugsgebiet des VVT befinden

sich rund 690.000 Menschen auf einer Fläche von 12.648 km².

Verkehrsverbund Vorarlberg (VVV)
Im Bundesland Vorarlberg mit einer Fläche von 2.601 km² fahren rund 360.000 Einwohner seit 1. Dezember 1991 mit dem VVV.

Vorrang für Verbundtarife
Aufgrund der Verbundexklusivität erhalten Fahrgäste von Bahnunternehmen in Österreich am Fahrkartenautomaten und am Personenschalter vorrangig den Verbundtarif, solange der Fahrgast eine Fahrt im Verbundgebiet vornimmt. Wird eine Fahrt über die Grenzen eines Verbundes hinaus vorgenommen, so wechselt man vom Verbundtarif in den Tarif des jeweiligen (Bahn)-Unternehmens.

Die Erfahrung zeigt, dass dies für viele Fahrgäste nicht verständlich ist und noch ein erhöhter Informations- und Aufklärungsbedarf besteht. Besitzt man etwa eine Ermäßigungskarte (VORTEILSCARD) des größten österreichischen Bahnunternehmens, der ÖBB-Personenverkehr AG, und gibt diese als Ermäßigungskarte am Automaten an, so erhält man schlussendlich manchmal den ÖBB-Tarif und manchmal den Verkehrsverbundtarif. Je nachdem, ob die jeweilige VORTEILSCARD anerkannt wird oder nicht. Zusätzlich erhält man den Verbundtarif innerhalb eines Verkehrsverbundes nur bei Fahrkartenautomaten und am Personenschalter. Bei Internet- oder Handy-Buchungen kommt immer der ÖBB-Tarif

zur Anwendung. Dies ist nur ein Aspekt von vielen, die dazu führen, dass das jetzige Tarifsysteem für den Fahrgast undurchsichtig geworden ist.

Die Grundidee, ein Ticket zu erwerben und damit sämtliche Verkehrsmittel des Verbundes in Anspruch zu nehmen, ist sicherlich im Sinne der Attraktivität des öffentlichen Verkehrs. Allerdings haben sich völlig verschiedene Tarifsysteme in den Verbänden entwickelt, welche zusammen mit den Tarifen der Bahnunternehmen ein sehr komplexes Tarifsysteem bilden.

Eisenbahnverkehrsunternehmen in Verkehrsverbänden

Untersucht wurden alle vernetzten Eisenbahnverkehrsunternehmen, die regelmäßigen, öffentlichen Personenverkehr durchführen. Die ÖBB-Personenverkehr AG ist in allen österreichischen Verkehrsverbänden vertreten. Einzige die City Air Terminal BetriebsgmbH (CAT) nimmt als Eisenbahn-Verkehrsunternehmen an keinem Verkehrsverband teil. Das neue Eisenbahnverkehrsunternehmen Meridian, das auf der Strecke von Salzburg bzw. Kufstein nach München operiert, ist Mitglied im SVV. Zwei Haltestellen der Salzburger Lokalbahn befinden sich in Oberösterreich, daher ist diese auch im OÖVV vertreten.

Die WESTbahn war zu Beginn 2013 noch Verbundpartner im VOR, VVNB und SVV und akzeptierte auch die Zeitkarten dieser Verbände. Mit der Verkehrseinstellung der Verbindung Salzburg–Freilassing schied die WESTbahn als erstes aus dem SVV aus. Damit wurde auch die Strecke Neumarkt–Köstendorf nicht mehr im Fernverkehr bedient. Nach der Einführung von Zuschlägen für Zeitkarten in der Hauptverkehrszeit zwischen Wien und Amstetten seitens der WESTbahn, ergaben sich zahlreiche Konflikte zwischen der WESTbahn, den Fahrgästen und den Verkehrsverbänden VOR bzw. VVNB. Nach der Einführung von weiteren Zuschlägen auch für Schüler und Jugendliche (Top-Jugendticket) schied die WESTbahn aus den beiden Verkehrsverbänden VOR und VVNB aus. Somit ist die WESTbahn nur noch im OÖVV vertreten. Damit können Kunden von Attnang-Puchheim nach Linz oder von Linz nach Wels die Zeitkarten des Verbundtarifes nutzen. Einzelfahrten wurden jedoch nie zum Verbundtarif, sondern immer nur zum Haustarif der WESTbahn verkauft.

Preisentwicklung des Verkehrsverbundes Vorarlberg (VVV bzw. VMobil)

Wie in den Vorjahren wird auch im Fahrgastbericht 2013 die Preisentwicklung einzelner Produkte eines ausge-

Verkehrsverbände	Eisenbahnverkehrsunternehmen											
	CAT	DB Regio	GKB	GySEV	MBS	Meridian	ÖBB-PV	SLB	StH	StLB	WESTbahn	WLB
Verkehrsverbund Niederöst./Bgl. (VVNB)				✓			✓					
Verkehrsverbund Oberösterreich (OÖVV)							✓	✓	✓		✓	
Verkehrsverbund Steiermark (StVG)			✓				✓			✓		
Verkehrsverbund Kärnten (VVK)							✓					
Verkehrsverbund Tirol (VVT)		✓					✓					
Verkehrsverbund Vorarlberg (VVV)					✓		✓					
Verkehrsverbund Salzburg (SVV)		✓				✓	✓	✓				
Verkehrsverbund Ostregion (VOR)				✓			✓				bis Nov. 2013	✓

Tabelle 1: Eisenbahnverkehrsunternehmen in den österreichischen Verkehrsverbänden.

Quelle: Schienen-Control

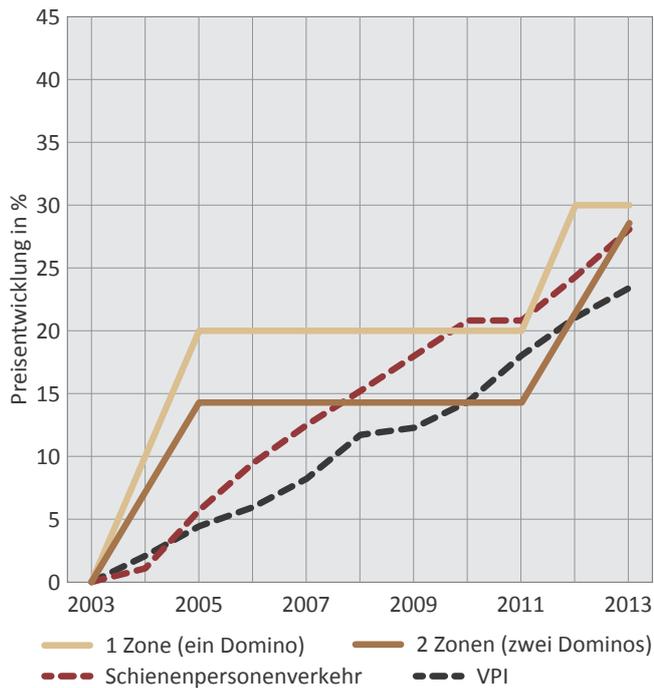


Abb. 2: Preisentwicklung Einzelfahrkarte Vollpreis bei VMobil 2003–2013.

Quelle: Statistik Austria, VMobil

wählten Verkehrsverbundes näher betrachtet. Bisher waren das der Verkehrsverbund Steiermark (2012), der Verkehrsverbund Oberösterreich (2011) und der Verkehrsverbund Ost-Region (2010). Im Jahr 2013 wurde der Verkehrsverbund Vorarlberg beleuchtet, der gegenüber Endkunden als VMobil auftritt. Für einen bestmöglichen Überblick werden jedes Jahr die gleichen oder zumindest ähnliche Produkte miteinander verglichen. Der Verkehrsverbund Vorarlberg verzichtet auf ein klassisches Zonensystem, wie es etwa der Verkehrsverbund Ost-Region einsetzt. Die Zonen von VMobil sind vielmehr in so genannten „Dominos“ organisiert, die die kleinste Einheit im Verkehrsverbund Vorarlberg bilden. Alle Dominos zusammen werden „Maximo“ genannt. Wie auch beim Verkehrsverbund Steiermark sind die Dominos des VMobil allesamt gleichwertig, es gibt also keine dezidierte „Kernzone“.

In den Jahren 2007 bis einschließlich 2010 gab es seitens des Verkehrsverbundes Vorarlberg keine Tarifanpassungen, sodass sämtliche Preise unverändert blieben.

Für den Preisvergleich wurden aufgrund der Nutzungshäufigkeit meist die jeweiligen Fahrkartengattungen mit einer Zone (Domino³) und zwei Zonen herangezogen.

³ Domino = Zone; in einem Domino können sich eine oder mehrere Ortschaften befinden

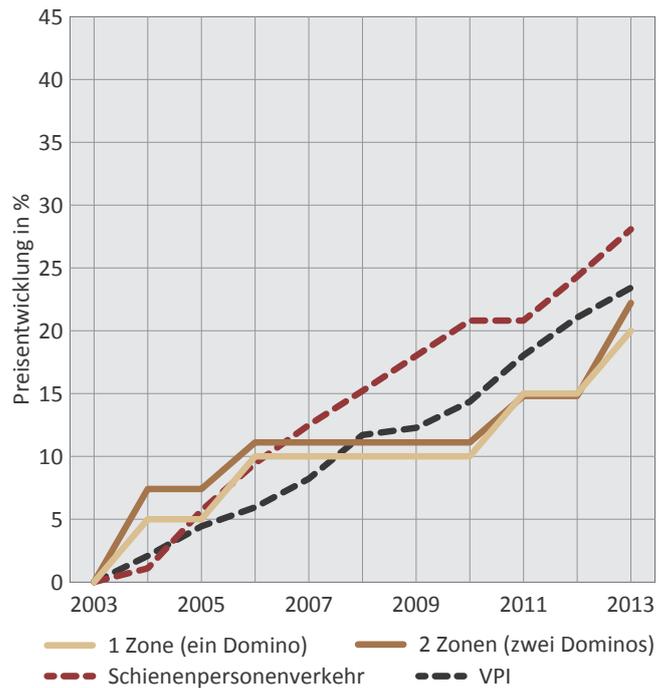


Abb. 3: Preisentwicklung einer Tageskarte Vollpreis bei VMobil 2003–2013.

Quelle: Statistik Austria, VMobil

gen. Laut VMobil handelt es sich hierbei vorwiegend um das meistgenutzte Produkt des Verkehrsverbundes, wobei Fahrkarten mit zwei Zonen am häufigsten genutzt wurden, gefolgt von jenen mit einer Zone. Anders bei der Wochenkarte. Hier wurden anstatt einer und zwei Zone(n), zwei und drei Zonen herangezogen.

Preisentwicklung einer Einzelfahrkarte

In Abbildung 2 ist die Preisentwicklung einer Einzelkarte für ein bzw. zwei Zonen (Dominos) zum Vollpreistarif ersichtlich. Besonders zum Jahreswechsel von 2003 auf 2004 kann man eine starke Erhöhung beider verglichenen Einzelkarten erkennen, wobei sich die Einzelkarte mit einer Zone um mehr als fünf Prozentpunkte stärker verteuerte, als die Einzelkarte mit zwei Zonen. Die Einzelkarte mit einer Zone lag im Vergleichszeitraum nahezu immer über dem Verbraucherpreisindex (VPI) und der Preisentwicklung des Schienenpersonenverkehrs. Das trifft auf die Einzelkarte mit zwei Zonen nicht zu, welche sich erst zuletzt stärker verteuerte.

Preisentwicklung einer Tageskarte

Nur in den Jahren 2003 bis 2006 stieg der Preis beider verglichenen Tageskarten stärker als die Entwicklung des Schienenpersonenverkehrs und des VPI. Von 2004 auf 2005 blieben die Preise gleich, während VPI und

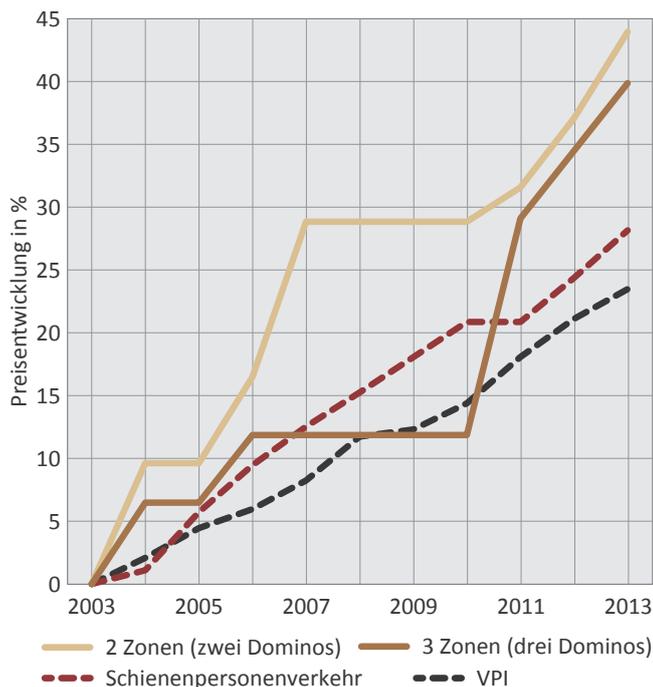


Abb. 4: Preisentwicklung Wochenkarte bei VMobil 2003–2013.

Quelle: Statistik Austria, VMobil

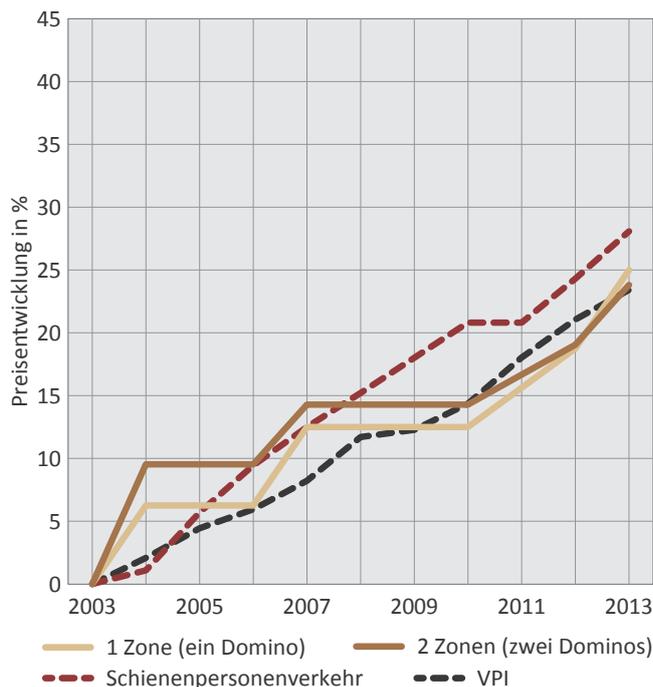


Abb. 5: Preisentwicklung Jahreskarte bei VMobil 2003–2013.

Quelle: Statistik Austria, VMobil

Schienenpersonenverkehr anstiegen. Von 2010 auf 2011 stieg der Preis wieder an, von 2011 auf 2012 blieb er hingegen gleich. Von 2012 auf 2013 kam es wieder zu einem durchaus starken Anstieg der Preise beider Tageskarten, wobei die Tageskarte mit zwei Zonen (Dominos) stärker anstieg als jene mit einer Zone. Im Beobachtungszeitraum stiegen beide verglichenen Tageskarten letztlich aber unterdurchschnittlich an.

Preisentwicklung einer Wochenkarte

Bei den Wochenkarten sticht vor allem die Entwicklung der Preise der Wochenkarte für zwei Zonen (Dominos) hervor. Hier kam es in den Jahren von 2005 bis 2007 zu einem drastischen Anstieg. Die Wochenkarte für drei Zonen hat sich in diesem Zeitraum hingegen nur moderat verteuert. In den Jahren 2010 bis 2011 folgte jedoch ein ähnlich starker Anstieg. Im Gesamtzeitraum stiegen die Preise für beide Wochenkarten deutlich stärker als der VPI bzw. die Preisentwicklung des Schienenpersonenverkehrs.

Preisentwicklung einer Jahreskarte

Auch bei der Jahreskarte ist eine ähnliche treppenmäßige Preisentwicklung zu beobachten. In den Jahren von 2003 bis 2007 lagen die beiden verglichenen Jahreskarten leicht über dem VPI und der Preisentwicklung

Unterschiedliche Tarifgestaltung

Die Tarifgestaltung bei Verkehrsverbänden erfolgt überwiegend nach dem Zonen- oder Wabenmodell, wobei mehrere Haltestellen zu einer Zone oder Wabe zusammengefasst werden. Die Beförderung innerhalb einer Zone oder Wabe erfolgt zu einem fixen Tarif. Der Preis wird für jede zusätzliche durchfahrene Zone oder Wabe addiert. Die Tarifgestaltung bei den Eisenbahnverkehrsunternehmen erfolgt bei den Standardpreisen nicht nach Zonen oder Waben, sondern grundsätzlich nach gefahrenen Kilometern. Bei Sonderangeboten wird davon bereits teilweise abgegangen. Zudem existieren auch in Österreich Überlegungen von den Kilometerтарifen auf so genannte Relationstarife, bei denen Angebot und Nachfrage eine Rolle spielen, umzusteigen. So hat die WESTbahn am 1. März 2014 auf Relationspreise umgestellt.

des Schienenpersonenverkehrs. Ab 2007 übertrifft die Schienenpersonenbeförderung die Entwicklung der beiden verglichenen Jahreskarten, welche ihrerseits geringfügig über der VPI-Entwicklung lagen.



SERVICE UND INFORMATION



- Richtlinie der Schlichtungsstelle der Schienen-Control – die Schlichtungsstelle ist nun für Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbände zuständig
- Auszug aus dem Eisenbahngesetz – verstärkte Informationspflicht der Unternehmen, mehr Rechte bei der Rückgabe von Tickets
- Auszug aus dem Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtsgesetz
- Beschwerdeabteilungen der Bahnen und der Verkehrsverbände
- Links zu Behörden, Eisenbahnunternehmen, Kammern, Verbänden, Vereinen und Fahrgastinitiativen

RICHTLINIE DER SCHLICHTUNGSSTELLE

RICHTLINIE FÜR DIE SCHLICHTUNGSSTELLE BEI DER SCHIENEN-CONTROL GMBH GEMÄSS § 78a EisbG¹

I. Allgemeines

Zuständigkeit

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

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).

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.

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 Streitschlichtungsverfahrens 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 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.

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

(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 Kopierkosten, 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

Bekanntgabe der Beförderungsbedingungen an die Schienen-Control GmbH

§ 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.

(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 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 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 Fahrgastrechtesgesetzes und wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen einschließlich der Entschädigungsbedingungen (§ 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. 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 Fahrpreiseschädigung 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 Fahrgastrechtesgesetzes für verbindlich erklärt wird.

(5) Die Schienen-Control GmbH hat über die Kundenzufriedenheit im Eisenbahnbereich im All-

¹ Eisenbahngesetz 1957, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 205/2013

gemeinen 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, 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,
- 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.

(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.

AUSZUG AUS DEM EISENBAHN-BEFÖRDERUNGS- UND FAHRGASTRECHTEGESETZ (EisbBFG)²

Informationspflichten

[...]

§ 20. (5) Die Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber und Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften haben die Fahrgäste im Bahnhof und auf ihren Internetseiten angemessen über ihre Kontaktdaten, die der eigenen Beschwerdestelle sowie die der Schienen-Control GmbH als Schlichtungsstelle zu informieren. Diese Information erstreckt sich insbesondere auch auf Personen mit Behinderungen

und eingeschränkter Mobilität und auf Fragen der Sicherheit, bei Betriebsstörungen, bei Unfällen und des Gepäckverlustes.

[...]

(7) Ist die Vorlage einer Beschwerde an die Schienen-Control GmbH gemäß § 78a Eisenbahngesetz 1957

² Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtesgesetz – EisbBFG), BGBl. I Nr. 40/2013

(EisbG), BGBl. Nr. 60 in der jeweils geltenden Fassung, zulässig, haben Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber und Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften bei der Beantwortung einer Beschwerde von Fahrgästen auf diese Möglichkeit hinzuweisen

Einrichtung eines Fahrgastbeirates

§ 22. (1) Der Bundesminister/die Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie errichtet einen Fahrgastbeirat und ernennt dessen Mitglieder.

(2) Die Aufgabe des Fahrgastbeirates ist insbesondere die Beratung des Bundesministers/der Bundesministerin in Angelegenheiten der Fahrgastrechte sowie der Qualitätskriterien für die vom Bund bestellten gemeinwirtschaftlichen Leistungen.

(3) Der Fahrgastbeirat setzt sich aus seinen Mitgliedern zusammen; es sind dies

1. ein Vertreter/eine Vertreterin des Bundesministeriums für Verkehr, Innovation und Technologie,
2. ein Vertreter/eine Vertreterin des Bundesministeriums für Wirtschaft, Familie und Jugend,
3. ein Vertreter/eine Vertreterin des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz,
4. ein Vertreter/eine Vertreterin der Schienen-Control GmbH,
5. ein Vertreter/eine Vertreterin der Bundesarbeitskammer,
6. ein Vertreter/eine Vertreterin der Wirtschaftskammer Österreich.

(4) Der Bundesminister/die Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie führt den Vorsitz des Fahrgastbeirates. Dieser/diese kann einen dauernden Stellvertreter/eine dauernde Stellvertreterin bestimmen.

(5) Die Bestellung der Mitglieder des Fahrgastbeirates ist auf die Dauer von vier Jahren zu beschränken und kann jederzeit ohne Angabe von Gründen widerrufen werden. Für jedes Mitglied ist ein Ersatzmitglied zu bestellen. Dieses ist berechtigt an den Sitzungen des Fahrgastbeirates teilzunehmen.

(6) Die Mitgliedschaft im Fahrgastbeirat ist ehrenamtlich und begründet keinen Anspruch auf Entschädigung oder auf einen Ersatz von Reisekosten.

(7) Der Vorsitzende/die Vorsitzende des Fahrgastbeirates bzw. deren dauernder Stellvertreter/dauernde Stellvertreterin können im Einzelfall Nichtmitglieder (Auskunftspersonen, Sachverständige) zur Mitarbeit im Fahrgastbeirat heranziehen.

(8) Die Sitzungen des Fahrgastbeirates sind von dem Vorsitzenden/der Vorsitzenden mindestens jährlich sowie dann einzuberufen, wenn dies die Hälfte der Beiratsmitglieder schriftlich verlangt. Zu den Sitzungen des Fahrgastbeirates ist stets unter Bekanntgabe der Tagesordnung und mit angemessener Vorlaufzeit einzuberufen.

(9) Die Sitzungen des Fahrgastbeirates sind nicht öffentlich. Über die den Mitgliedern im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit im Fahrgastbeirat zu ihrer Kenntnis gelangenden Informationen, Daten und Angelegenheiten ist Stillschweigen zu bewahren. Dies gilt nicht für die Berichterstattung eines Mitgliedes an die jeweils entsendende Organisation.

(10) Der Fahrgastbeirat hat sich mit Zweidrittelmehrheit eine Geschäftsordnung zu geben, die der Genehmigung des Bundesministers/der Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie bedarf.

BESCHWERDEABTEILUNGEN

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
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

Postfach 222, 1020 Wien
T: +43 05 1717
kundenservice@pv.oebb.at
www.oebb.at/de/Services/Kontakt/index.jsp
(FAQ & Kontakt)
www.oebb.at

Wiener Lokalbahnen AG

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

ÖBB-Infrastruktur AG

Praterstern 3. 1020 Wien
T: +43 1 93000-0
infra.kundenservice@oebb.at
www.oebb.at/Infrastruktur

BESCHWERDEABTEILUNGEN DER VERBÜNDE

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

Verkehrsverbund Kärnten

Walther-von-der-Vogelweide Platz 4
9020 Klagenfurt am Wörthersee
T: +43 463 546-1821
sekretariat@vkgmbh.at
www.kaerntner-linien.at

Verkehrsverbund Salzburg

Schrannengasse 4, Postfach 74
5027 Salzburg
T: +43 662 632 900
beschwerde@svv-info.at
www.svv-info.at

Verkehrsverbund Niederösterreich-Burgenland

Palmgasse 10/3. Stock
1150 Wien
T: +43 894 34 98
office@abbv.at
jahreskarten@abbv.at
(für Beschwerden bei Jahreskarten)
www.vvnb.at

Verkehrsverbund Steiermark

Friedrichgasse 13
8010 Graz
T: +43 316/812138 22
feedback@verbundlinie.at
www.verbundlinie.at

Verkehrsverbund Oberösterreich

Volksgartenstraße 22
4020 Linz
T: +43 810 240 810
kundencenter@ooevv.at
www.ooevv.at

Verkehrsverbund Tirol

Sterzingerstraße 3
6020 Innsbruck
T: +43 512 561616
info@vvt.at
www.vvt.at

Verkehrsverbund Ost-Region

Europaplatz 3/3, Postfach 54
1150 Wien
T: +43 810 222 324
kundenservice@vor.at
www.vor.at

Verkehrsverbund Vorarlberg

Herrengasse 12
6800 Feldkirch
T: +43 5522 83951
info@vmobil.at
www.vmobil.at

Behörden

Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (bmvit)

→ www.bmvit.gv.at

Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK)

→ www.bmask.gv.at

BMASK Konsumentenportal-Information über Schlichtungsstellen in Österreich

→ www.konsumentenfragen.at/konsumentenfragen/Mein_Alltag/Themen/Rechts-_durchsetzung/Schlichtungsstellen

Schienen-Control GmbH

→ www.schienencontrol.gv.at

Schlichtungsstelle der Schienen-Control

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

EU-Kommission-Information über Fahrgastrechte

→ www.ec.europa.eu/transport/passenger-rights/de

EU-Kommission-Information über Schlichtungsstellen in der EU

→ www.ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm

OTIF, Zwischenstaatliche Organisation für den internationalen Eisenbahnverkehr

→ www.otif.org

Eisenbahnbundesamt (EBA)

→ www.eisenbahn-bundesamt.de

Eisenbahnunternehmen und Organisationen

Tarifbestimmungen ÖBB-Personenverkehr AG

→ www.oebb.at/static/tarife

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 (allgemein)

→ www.bahn.de/regio_oberbayern/view/angebot/tickets/ausserfern.shtml (Außerfernbahn)

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

wien.arbeiterkammer.at/interessenvertretung/umweltundverkehr/verkehr/index.html

Wirtschaftskammer/Sparte Transport & Verkehr

→ www.wko.at/verkehr

Verkehrsverbände

Verkehrsverbund Kärnten (VVK, Kärntner Linien)

→ www.kaerntner-linien.at

Verkehrsverbund Niederösterreich-Burgenland (VVNB)

→ www.vvnb.at

Verkehrsverbund Oberösterreich (OÖVV)

→ www.ooevv.at

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR)

→ www.vor.at

Verkehrsverbund Salzburg (SVV)

→ www.svv-info.at

Verkehrsverbund Steiermark (StVG, Verbund Linie)

→ www.verbundlinie.at

Verkehrsverbund Tirol (VVT)

→ www.vvt.at

Verkehrsverbund Vorarlberg (VVV, vmobil)

→ www.vmobil.at

Vereine, Fahrgastinitiativen

Europäisches Verbraucherzentrum Österreich (EVZ)

→ www.europakonsument.at

Verein Fahrgast

→ www.fahrgast.at

Verein für Konsumenteninformation (VKI)

→ www.konsument.at

Schlichtung für Verbrauchergeschäfte

→ www.verbraucherschlichtung.at/cm/index.php?id=2

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 von ihr nicht kontrolliert werden und sie für die dort bereit gehaltenen Inhalte und Informationen auch nicht verantwortlich ist.

GLOSSAR

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
Eurostat	Statistisches Amt der EU
Schienen-Control	Schienen-Control GmbH
SCK	Schienen-Control Kommission
VwGH	Verwaltungsgerichtshof

Eisenbahnunternehmen und Organisationen

CAT	City Air Terminal BetriebsgmbH, City Airport Train
ČD	České dráhy, a.s. – tschechisches Eisenbahnunternehmen
CIT	Comité international des transports ferroviaires, internationales Eisenbahn- transportkomitee
DB	Deutsche Bahn AG – deutsches Eisenbahn- unternehmen
DB-Regio	DB Regio AG – Tochtergesellschaft der Deutschen Bahn AG
FS/Trenitalia	Trenitalia S.p.A. – italienisches Eisenbahn- unternehmen
GKB	Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH
GySEV	Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt (Raaberbahn)
MÁV-START	MÁV-START Zrt. – ungarisches Eisenbahn- unternehmen
MBS	Montafonerbahn AG
Meridian	Bayerische Oberlandbahn GmbH – deutsches Eisenbahnunternehmen
ÖBB-Konzern	Konzern der Österreichischen Bundes- bahnen
ÖBB-Infrastruktur	ÖBB-Infrastruktur AG
ÖBB-PV	ÖBB-Personenverkehr AG
OTIF	Organisation intergouvernementale pour les transports internationaux ferroviaires, zwischenstaatliche Organisation für den internationalen Eisenbahnverkehr
SBB	Schweizerische Bundesbahnen – Schweizer Eisenbahnunternehmen
SLB	Salzburger Lokalbahn, Geschäftsfeld der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation
SJ	Statens Järnvägar – schwedisches Eisenbahnunternehmen
StH	Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m. b. H.
StLB	Steiermärkische Landesbahnen
SŽ	Slovenske Železnice d. o. o. – slowenisches Eisenbahnunternehmen
WESTbahn	WESTbahn Management GmbH
Wiener Linien	WIENER LINIEN GmbH & Co KG
WLB	Wiener Lokalbahnen AG
ŽSR	Železnice Slovenskej Republiky – slowakisches Eisenbahnunternehmen

Verkehrsverbände

VVK	Verkehrsverbund Kärnten (Kärntner Linien)
OÖVV	Verkehrsverbund Oberösterreich
SVV	Verkehrsverbund Salzburg
StVG	Verkehrsverbund Steiermark (Verbundlinie)
VOR	Verkehrsverbund Ost-Region
VVNBB	Verkehrsverbund Niederösterreich- Burgenland
VVT	Verkehrsverbund Tirol
VVV	Verkehrsverbund Vorarlberg (VMobil)

Vereine und Kammern

AK/BAK	(Bundes-)Arbeiterkammer
EVZ	Europäisches Verbraucherzentrum
VKI	Verein für Konsumenteninformation

Gesetze und Tarifbestimmungen

ADR-RL	Alternative Dispute Resolution, die Richtlinie über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten
CIV	Einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck
DSG 2000	Datenschutzgesetz 2000
EisbG	Eisenbahngesetz
EisbBFG	Bundesgesetz über die Eisenbahnbeför- derung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn- Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz) – Fahrgastrechtegesetz
GCC-CIV/PRR	Allgemeine Beförderungsbedingungen für die Beförderung von Personen
GGG	Gerichtsgebührengesetz
Handbuch	„Handbuch für Reisen mit der ÖBB in Österreich“, Tarifbestimmung der ÖBB-Personenverkehr AG
ODR-VO	Online Dispute Resolution, die Verordnung über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten
ÖPNRV-G	Öffentlicher Personennah- und Regional- verkehrsgesetz 1999
ÖPT	Österreichischer Eisenbahn-Personen- und Reisegepäcktarif
PT ÖBB	Personentarif der ÖBB-Personenverkehr AG
VO (EG) Nr. 1371/2007	Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahr- gäste im Eisenbahnverkehr

Sonstiges

Abb.	Abbildung
ABl.	Amtsblatt
Abs.	Absatz
AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
Art.	Artikel

BGBI.	Bundesgesetzblatt	ÖSTERREICHCARD	Jahresnetzkarte für alle Züge der ÖBB und zahlreiche andere Bahnen mit Ausnahme der Zahnradbahnen, des Sonderverkehrs und des City Airport Trains
COICOP	Classification of Individual Consumption by Purpose, Klassifizierung des privaten Verbrauchs nach dem Zweck der Verwendung	paybox	bargeldlose Zahlungsmethode über das Mobiltelefon
Domino	kleinste Zone (Einheit) im Verkehrsverbund Vorarlberg	PDF	Portable Document Format, (trans)portables Dokumentenformat
EVPI	Europäischer Verbraucherpreisindex	Rs	Rechtssache
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen	SparSchiene	ermäßigte Tickets der ÖBB-Personenverkehr AG
FAQ	Frequently Asked Questions, englisch für „häufig gestellte Fragen“	Top-Jugendticket	Jugendticket für die öffentlichen Verkehrsmitteln in Wien, Niederösterreich und dem Burgenland
GmbH, GesmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung	VO	Verordnung
Hbf.	Hauptbahnhof	VORTEILSCARD (VC)	Kundenkarte der ÖBB-Personenverkehr AG
HVPI	Harmonisierter Verbraucherpreisindex	VORTEILSCARD Mastercard	Kundenkarte der ÖBB-Personenverkehr AG mit Kreditkartenfunktion
JBl	Juristische Blätter	VPI	Verbraucherpreisindex
Kfz	Kraftfahrzeug	WESTbahn PLUS	„1. Klasse“-Fahrkarte der WESTbahn
KSchV	Konsumentenschutzvereine	WESTspecial	ermäßigte Tickets der WESTbahn
Kursbuch	Fahrplanverzeichnis der ÖBB-Personenverkehr AG	Z.	Ziffer
LG	Landesgericht		
lit.	littera (lateinisch), Buchstabe (deutsch)		
Mio.	Million(en)		
Nr.	Nummer		

IMPRESSUM

Eigentümer, Herausgeber und Redaktion:

Schienen-Control GmbH
Praterstraße 62–64, 1020 Wien
T: +43 1 505 0707
F: +43 1 505 0707 180
office@schienencontrol.gv.at
www.schienencontrol.gv.at

Für den Inhalt verantwortlich:

Mag. Maria-Theresia Röhler, LL.M., MBA
Geschäftsführerin Schienen-Control GmbH

Konzeption und Druck:

Atelier Tintifax, Breitenfurt, www.tintifax.biz

Text:

Schienen-Control GmbH

Fotos und Grafiken:

Doris Kucera (Seite 3),
Schienen-Control (alle weiteren Bilder)

Hinweis:

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

