



# F

## ahrgastrechte-Statistik 2012

- Rund 7,3 Prozent Wachstum im Personenverkehrsmarkt auf rund 262 Millionen Reisende
  - Steigende Beschwerdezahl bei ÖBB-Personenverkehr AG (63.580), ÖBB-Infrastruktur AG (3.008), WESTbahn (1.236) und City Airport Train (470)
  - 20.949 Verspätungsentschädigungsanträge wurden bei der ÖBB-Personenverkehr AG großteils für Einzeltickets gestellt
  - Fahrgäste erhielten bei der ÖBB-Personenverkehr AG 358.020 Euro, beim City Airport Train 6.762 Euro und bei der WESTbahn 14.292 Euro an Verspätungsentschädigungen
-

# FAHRGASTRECHTE-STATISTIK 2012

## Fahrgastrechte

Am 3. Dezember 2009 wurden durch die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (EU-Fahrgastrechteverordnung)<sup>1</sup> erstmalig die Rechte und Pflichten von Reisenden im Eisenbahnverkehr gesetzlich festgelegt. Diese stellen eine wichtige Basis für Fahrgäste von Eisenbahnunternehmen dar, da dieser Rechtsbereich davor nur wenig geregelt war und die Bahnreisenden bei Problemen (Verspätungen, mangelnde Qualität usw.) auf das Entgegenkommen der Bahnunternehmen angewiesen waren.

Mit dem Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (EisbBFG)<sup>2</sup>, das am 1. Juli 2013 in Kraft trat, wurden die Fahrgastrechte im Eisenbahnbereich in Österreich weiterentwickelt. Eine begleitende Eisenbahngesetznovelle<sup>3</sup> stärkte die Kompetenzen der Schienen-Control als nationale Stelle zur Durchsetzung der Fahrgastrechte deutlich. Fahrgäste von Bahnunternehmen verfügen dadurch im Vergleich zu Kunden anderer Verkehrsträger in Österreich über die besten Rechte.

## Eisenbahnstatistik

Im Rahmen des jährlichen Fragebogens für die österreichische Eisenbahnstatistik erhebt die

Schienen-Control bahnspezifische Daten. Sie geben einen statistischen Überblick über den Personenverkehrsmarkt in Österreich, insbesondere zur Marktentwicklung sowie zu Themen wie beförderte Fahrgäste, Beschwerdezahlen, Verspätungsent-schädigungen, Entschädigungen für alternative Beförderung und Unterbringung, Erstattungen und Strafgel-bühren.

Vor allem die ÖBB-Personenverkehr wird aufgrund der marktführenden Stellung grafisch öfter gesondert veranschaulicht. Bei einzelnen Themenbereichen bzw. Abbildungen übermittelte die ÖBB-Personenverkehr wie im Vorjahr keine Daten für 2012 und kann daher nicht grafisch dargestellt werden.

Insgesamt ist zu berücksichtigen, dass die Daten für die Statistiken bei den Bahnunternehmen unterschiedlich genau erfasst werden. Zudem kann eine kundenfreundliche Vorgehensweise eines Unternehmens zu höheren und damit vermeintlich schlechteren Werten führen.

## Beförderte Personen

Der österreichische Personenverkehrsmarkt ist im Jahr 2012 stark gewachsen, die Zunahme der Reisenden beträgt rund 7,3 Prozent auf rund 261,9 Millionen Fahrgäste (vernetzte und nicht vernetzte Eisenbahnverkehrsunternehmen).

	Mio. Reisende	Mrd. Personen-kilometer	Mio. Personen-zugkilometer	Durchschnittliche Fahrtweite (km)
2008	238,9	10,8	103,7	45,1
2009	239,7	10,7	105,1	45,1
2010	242,1	10,8	105,4	44,6
2011	244,0	10,9	106,9	44,8
2012	261,9	11,2	109,6	42,8

Tabelle 1: Entwicklung des Personenverkehrsmarktes 2008–2012.

Quelle: Schienen-Control

	Summe	ÖBB-PV	DB-Regio	Private
Mio. Reisende	261,9	224,1	1,5	36,3
Mrd. Personenkilometer	11,2	10,2	0,0	1,0
Mio. Personenzugkilometer	109,6	95,1	0,4	14,1

Tabelle 2: Personenverkehrsmarkt 2012 nach Unternehmensgruppen.

Quelle: Schienen-Control

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

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

<sup>3</sup> Eisenbahngesetz 1957, BGBl. I Nr. 40/2013

Die ÖBB-Personenverkehr verzeichnete mit 224,1 Millionen Reisenden um sieben Prozent mehr als 2011, die Privaten meldeten mit 36,3 Millionen sogar einen Zuwachs von nahezu zehn Prozent.

Besonders signifikant (+ 62 Prozent) erhöhten sich bei den Privaten die Zugkilometer, aber auch die Personenkilometer nahmen in diesem Segment um 21 Prozent zu. Hingegen waren die Personenkilometer bei der ÖBB-Personenverkehr leicht rückläufig. Deren Steigerung bei den Passagierzahlen erfolgte im Nahverkehr, wogegen der Fernverkehr leicht zurückging.

Das Jahr 2012 war das erste volle Betriebsjahr der WESTbahn Management GmbH. Das Unternehmen fährt Personenfernverkehr Wien–Salzburg–Freilassing in direkter Konkurrenz zur ÖBB-Personenverkehr. Bis dahin boten andere Eisenbahnverkehrsunternehmen nur in

Kooperation mit der ÖBB-Personenverkehr an, abgesehen vom Spezialfall des City Airport Trains (CAT) zum Flughafen Wien.

Der Markteintritt der WESTbahn schlägt sich auch in den Zahlen nieder. Die Marktanteile der Privaten bei den Personenzugkilometern und bei den Personenkilometern sind markant gestiegen. Ein direkter Vergleich der Marktanteile von WESTbahn und ÖBB-Personenverkehr ist schwer möglich, da der Marktführer lediglich Gesamtzahlen und keine streckenbezogenen Daten veröffentlicht.

### ÖBB-Personenverkehr

Im Zeitraum 2008 bis 2012 konnte die ÖBB-Personenverkehr die Zahl der beförderten Personen um rund 7,9 Prozent steigern, wobei die Jahre 2009 und 2011 leichte Rückgänge aufwiesen. 2012 erhöhte sich die Zahl um 14,8 Millionen Fahrgäste bzw. um rund 7,1 Prozent.

	Reisende	Personenkilometer	Personenzugkilometer
2008	11,7 %	5,8 %	7,5 %
2009	13,8 %	5,6 %	6,6 %
2010	12,9 %	5,6 %	8,5 %
2011	13,6 %	5,5 %	10,9 %
2012	13,9 %	8,7 %	12,8 %

Tabelle 3: Marktanteile der privaten Eisenbahnverkehrsunternehmen im Personenverkehr 2008–2012. Quelle: Schienen-Control

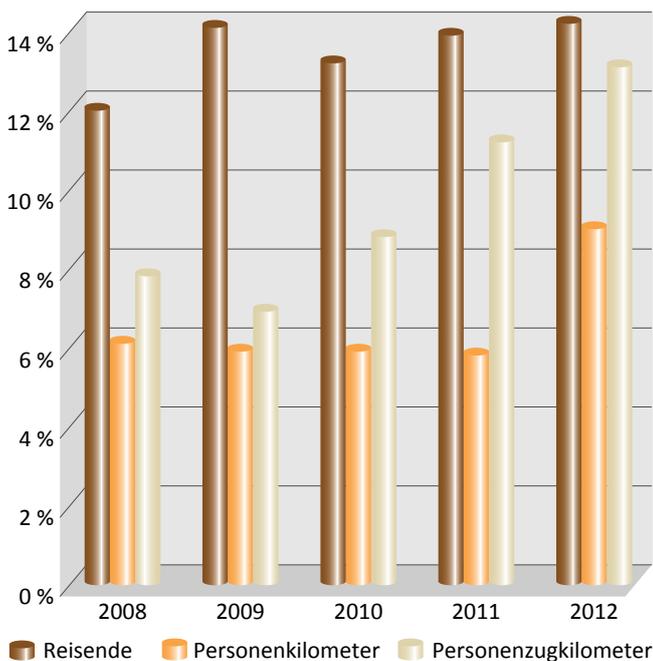


Abb. 1: Marktanteile der privaten Eisenbahnverkehrsunternehmen im Personenverkehr 2008–2012. Quelle: Schienen-Control

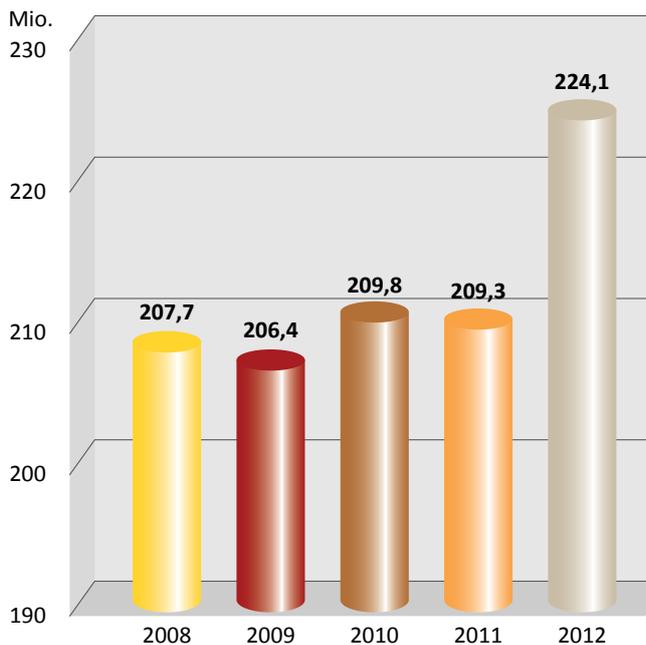
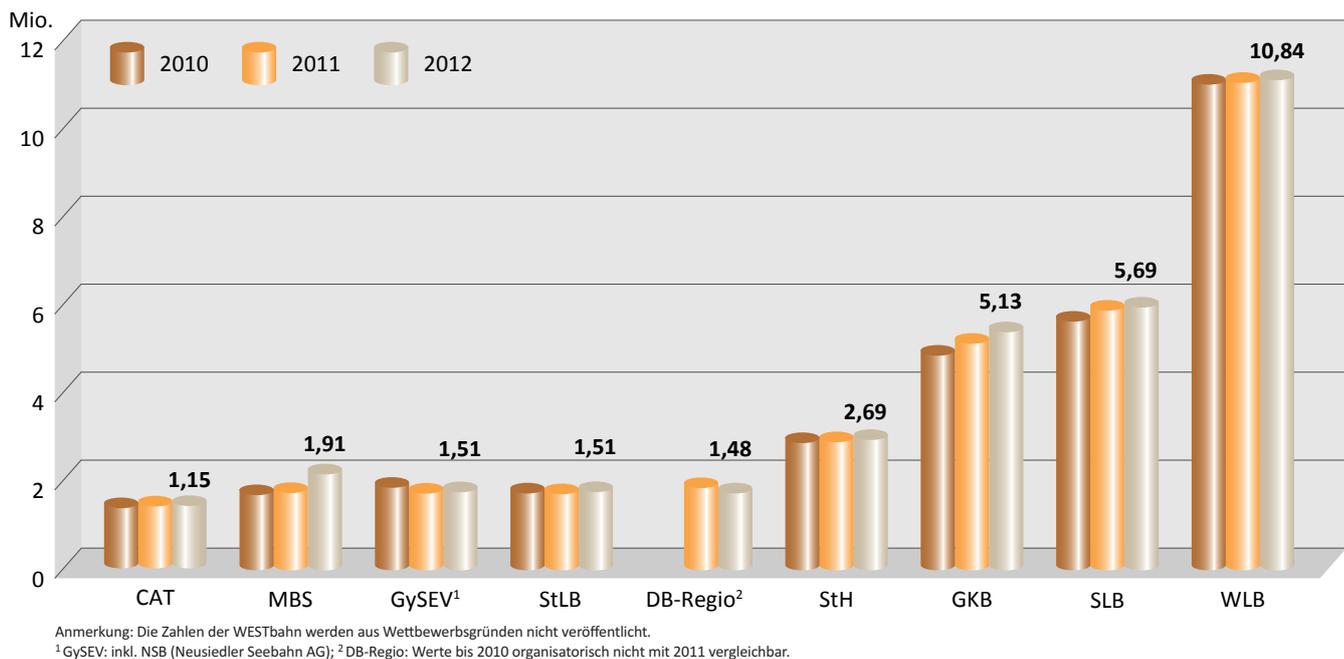


Abb. 2: Anzahl der beförderten Personen der ÖBB-PV in Mio. in den Jahren 2008–2012. Quelle: ÖBB-Geschäftsberichte und Schienen-Control

### Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen

Mit Ausnahme der DB Regio AG, die einen Fahrgastrückgang um 7,5 Prozent zu verzeichnen hatte, konnten die übrigen Personenverkehrsbahnen von 2011 auf 2012 Fahrgastzuwächse zwischen 0,5 Prozent (Wiener Lokalbahnen AG – WLB) und 28,6 Prozent (Montafonerbahn AG – MBS) verbuchen (Abbildung 3, Seite 4).



**Abb. 3: Anzahl der beförderten Personen der Personenverkehrsbahnen CAT, MBS, GySEV, StLB, DB-Regio, StH, GKB, SLB und WLB in den Jahren 2010 bis 2012.** Quelle: Schienen-Control

### Beförderte Personen im Nah- und Regional- sowie Fernverkehr

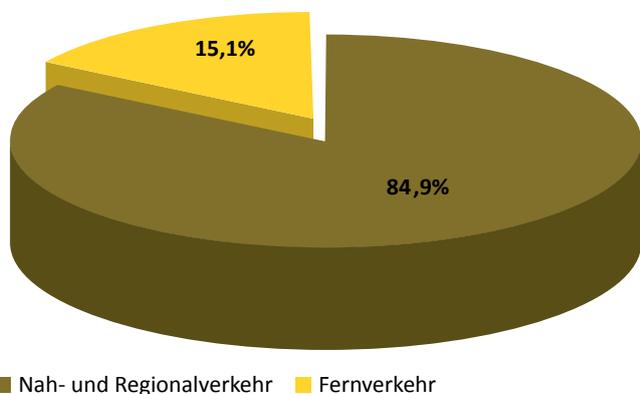
#### ÖBB-Personenverkehr

Die ÖBB-Personenverkehr hatte 2012 im Fernverkehr rund 33,7 Millionen (2011: 34 Millionen) sowie im Nah- und Regionalverkehr rund 190,3 Millionen (2011: 175,3 Millionen) Fahrgäste. Alle Zahlen beziehen sich auf den Inlandsanteil. Abbildung 4 zeigt die starke Stellung des Nah- und Regionalverkehrs in Österreich. Mehr als fünf Sechstel aller Reisenden wurden bei der ÖBB-Personen-

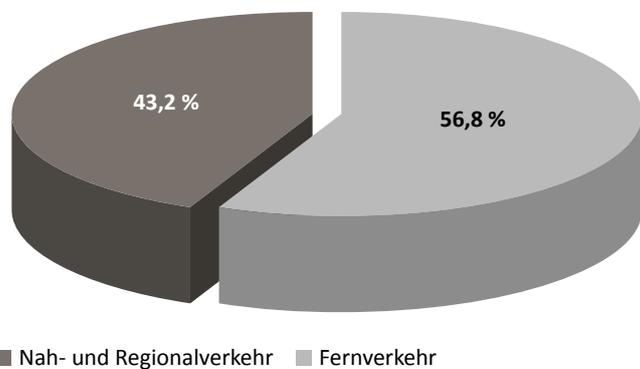
verkehr im Nah- und Regionalverkehr befördert. Die Zuwächse bei den Fahrgästen sind einzig auf den Nah- und Regionalverkehr zurückzuführen, wodurch sich dessen Anteil im Vergleich zum Vorjahr um knapp ein Prozent steigerte.

#### WESTbahn

Bei der WESTbahn fuhren 56,8 Prozent der Fahrgäste 2012 im Fernverkehr sowie 43,2 Prozent im Nah- und Regionalverkehr (Abbildung 5). Da die WESTbahn 2011 erst am 11. Dezember den Zugbetrieb startete, ist auf-



**Abb. 4: Inlandsanteil der beförderten Personen im Nah- und Regionalverkehr (Verkehr bis 70 km) sowie Fernverkehr (Verkehr über 70 km) der ÖBB-PV in Prozent im Jahr 2012.** Quelle: Schienen-Control



**Abb. 5: Inlandsanteil der beförderten Personen im Nah- und Regionalverkehr (Verkehr bis 70 km) sowie Fernverkehr (Verkehr über 70 km) der WESTbahn in Prozent im Jahr 2012.** Quelle: Schienen-Control

grund des kurzen Zeitraumes ein Vergleich mit diesem Jahr nicht aussagekräftig. Alle übrigen Eisenbahnverkehrsunternehmen sind nur im Regionalverkehr tätig.

### Beförderte Personen in der 1. und 2. Klasse

Knapp eine Person von 100 Personen benützt bei der ÖBB-Personenverkehr die 1. Klasse (Abbildung 6). Der Anteil der 1. und 2. Klasse blieb im Vergleich zu den Vorjahren nahezu unverändert.

Im Jahr 2012 wurden insgesamt rund 224,05 Millionen Personen transportiert, davon in der 1. Klasse rund 1,79 Millionen und in der 2. Klasse rund 222,26 Millionen.

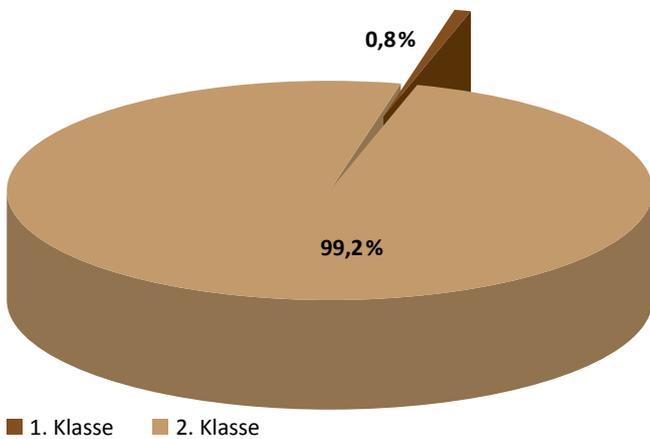


Abb. 6: Anzahl der beförderten Personen in der 1. und 2. Klasse der ÖBB-PV in Prozent im Jahr 2012. Quelle: Schienen-Control

Die WESTbahn beförderte 3,7 Prozent der Fahrgäste in der 1. Klasse und 96,3 Prozent in der 2. Klasse (Abbildung 7).

Der City Airport Train verfügt nur über eine 1. Klasse, alle übrigen Eisenbahnverkehrsunternehmen nur über eine 2. Klasse.

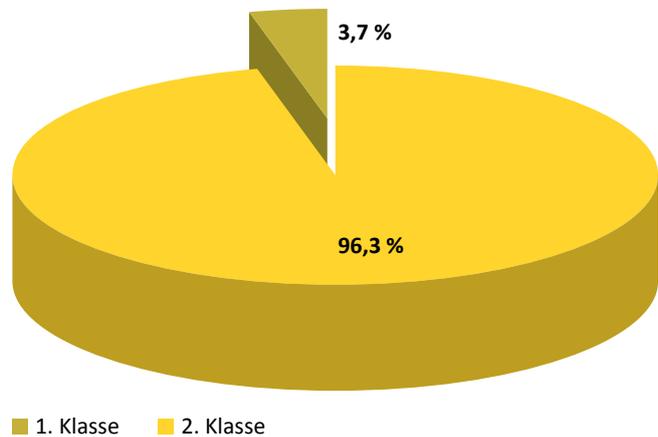


Abb. 7: Anzahl der beförderten Personen in der 1. und 2. Klasse der WESTbahn in Prozent im Jahr 2012. Quelle: Schienen-Control

### Beschwerden 2012

Seit 2010 gilt in Österreich zumindest für den Fernverkehr Art. 27 Abs. 3 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007, der den Eisenbahnunternehmen die Veröffentlichung der eingegangenen und bearbeiteten Beschwerden, der Beantwortungsdauer und der durch-

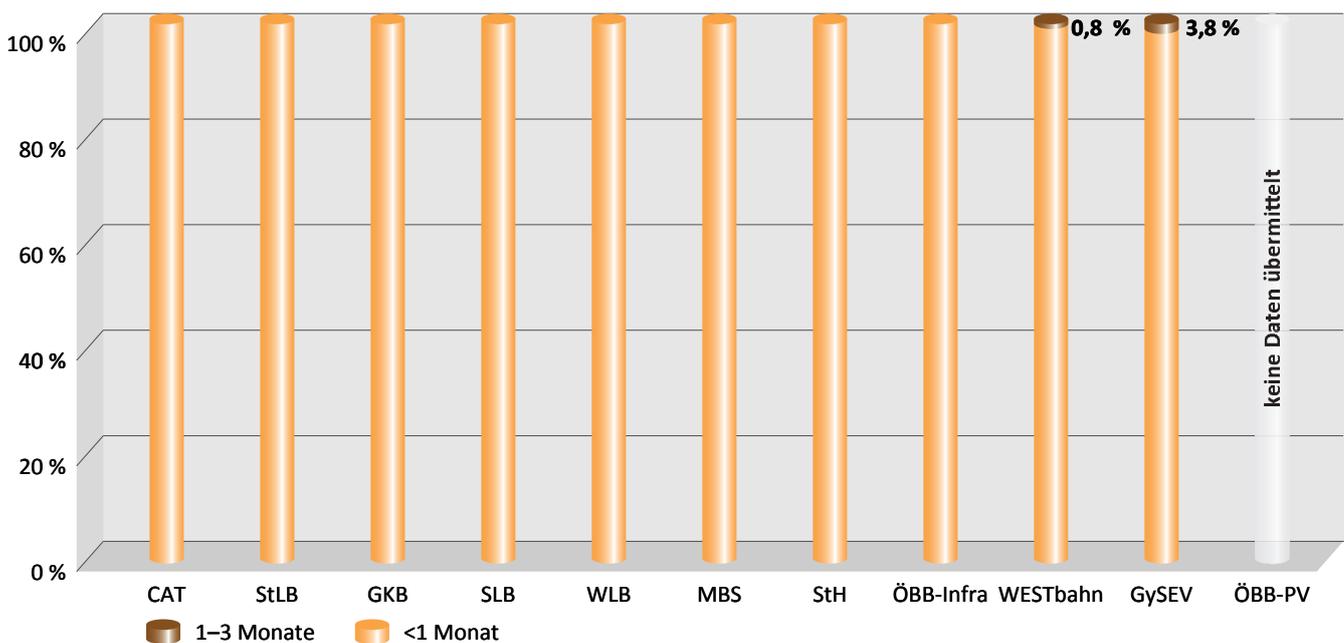


Abb. 8: Bearbeitungsdauer bei Beschwerden durch die Personenverkehrsbahnen in Prozent im Jahr 2012. Quelle: Schienen-Control

geführten Abhilfemaßnahmen auferlegt. Die Ausnahme von der Veröffentlichungspflicht für den Regionalverkehr ist seit Juli 2013 nicht mehr gültig.

### Bearbeitungsdauer bei Beschwerden

Die meisten Eisenbahnverkehrsunternehmen und die ÖBB-Infrastruktur konnten 2012 die durch Art. 27 Abs. 2 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 vorgeschriebene Bearbeitungsdauer für Beschwerden von grundsätzlich einem Monat einhalten (Abbildung 8).

In vereinzelt Fällen dauerte die Bearbeitung bei der WESTbahn und der Raaberbahn (GySEV) bis zur maximal zulässigen Frist von drei Monaten.

Die ÖBB-Personenverkehr übermittelte betreffend Bearbeitungsdauer keine Daten an die Schienen-Control. Laut dem Unternehmen wird nur erfasst wie viele Prozent der Beschwerden innerhalb von acht Tagen beantwortet werden. Bei den von Fahrgästen an die Schlichtungsstelle herangetragenen Beschwerden zur ÖBB-Personenverkehr wurde die erlaubte Bearbeitungsdauer teilweise überschritten.

### Entwicklung der Beschwerden

#### ÖBB-Personenverkehr

Die Beschwerdezahl erhöhte sich bei der größten österreichischen Personenverkehrsbahn, der ÖBB-Personenverkehr, in den letzten fünf Jahren insgesamt um 25,9 Prozent (Abbildung 9). Zwischendurch gab es nur in einem Jahr, von 2009 auf 2010, einen deutlichen

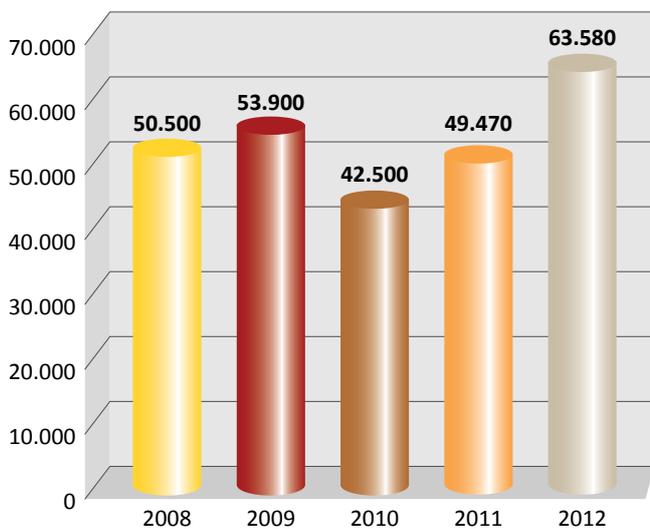


Abb. 9: Entwicklung der Beschwerden bei der ÖBB-PV in den Jahren 2008–2012.

Quelle: Schienen-Control

Rückgang. Rund 28,5 Prozent betrug der Zuwachs von 2011 auf 2012.

#### ÖBB-Infrastruktur

Auch beim größten österreichischen Bahnhofsbetreiber, der ÖBB-Infrastruktur, stieg die Zahl der Beschwerden (von Fahrgästen und sonstigen Personen) in den letzten fünf Jahren an, und zwar um 25,5 Prozent (Abbildung 10). Zwischen 2009 und 2010 reduzierten sich die Beschwerden hier ebenfalls erheblich. Von 2011 auf 2012 nahmen sie um rund 34,1 Prozent zu.

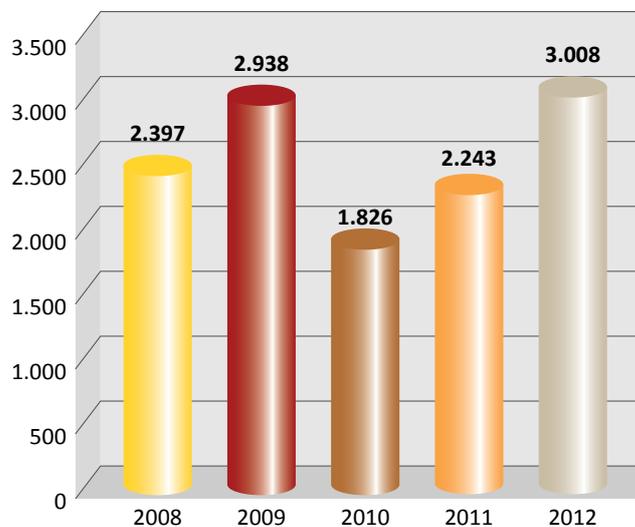


Abb. 10: Entwicklung der Beschwerden bei der ÖBB-Infra in den Jahren 2008–2012.

Quelle: Schienen-Control

#### Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen

Bei den weiteren Eisenbahnverkehrsunternehmen gaben fünf von neun Personenverkehrsbahnen zurückgehende und vier steigende Beschwerdezahlen für das Jahr 2012 bekannt (Abbildung 11, Seite 7). Die WESTbahn meldete erstmalig ihre Beschwerdezahlen für das gesamte Jahr, dieser Wert ist nicht mit jenem des vorangegangenen Jahres vergleichbar (kurze Betriebszeit ab 11. Dezember 2011). Dreistellig sind die Werte für die WESTbahn, den City Airport Train und die Wiener Lokalbahnen.

#### Beschwerdegründe

2012 beschwerten sich bei zwei Eisenbahnverkehrsunternehmen die meisten Kunden über das Produkt Zug und bei zwei über die Mitarbeiter. Bei je einer Bahn entfiel der Großteil der Beschwerden auf die Information, auf Verspätungen/Unregelmäßigkeiten, auf Rückzah-

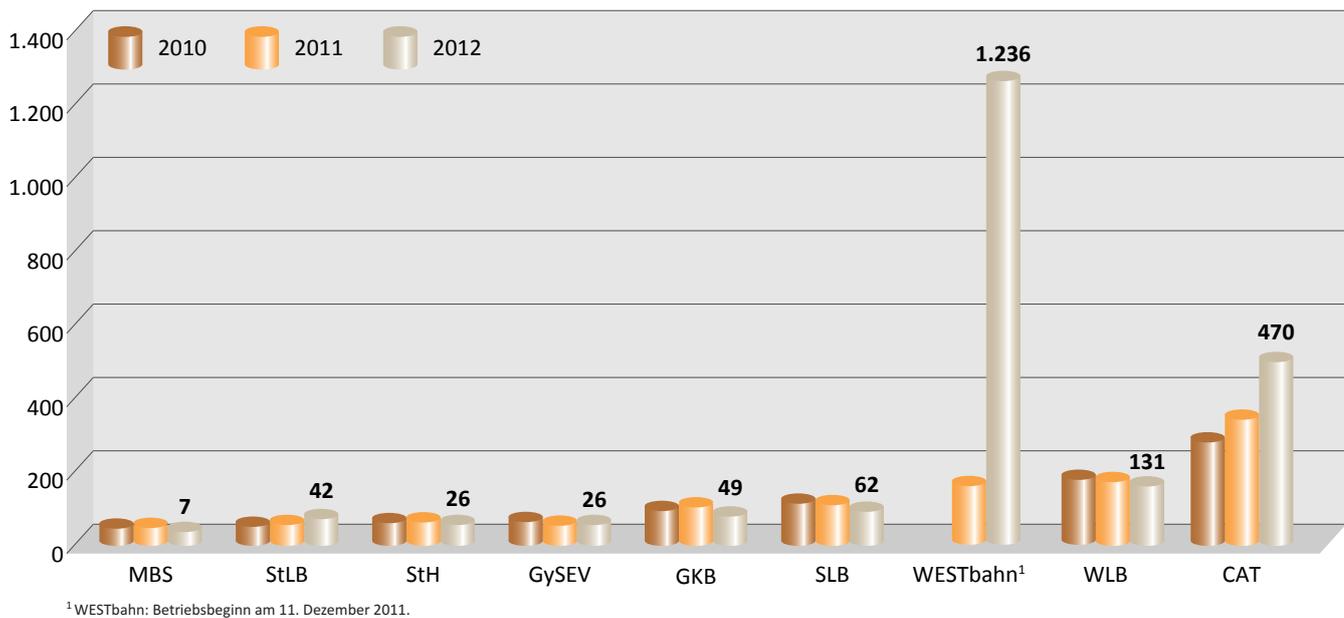


Abb. 11: Entwicklung der Beschwerden bei den Personenverkehrsbahnen MBS, StLB, StH, GySEV, GKB, SLB, WESTbahn, WLB und CAT in den Jahren 2010–2012.

Quelle: Schienen-Control

lungen/Erstattungen bzw. auf sonstige Beschwerdegründe. Auf Platz 2 landeten bei vier Bahnunternehmen Beschwerden über das Produkt Zug, bei zwei der Fahrplan, bei weiteren zwei sonstige Beschwerdegründe und bei einem Bahnunternehmen die Mitarbeiter (bei einer Personenverkehrsbahn waren zwei Kategorien ex aequo an zweiter Stelle).

Zwei Unternehmen stellten der Schienen-Control keine Daten betreffend Beschwerdegründe zur Verfügung, die ÖBB-Personenverkehr und die Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft.

Die ÖBB-Personenverkehr begründete dies damit, dass sie die Beschwerden ausschließlich nach den (anderslautenden) Kategorien des Verkehrsdienstvertrages mit dem Bund führt. Diese Auswertung wurde ebenfalls nicht übergeben.

### Entschädigungen bei Beschwerden

#### ÖBB-Personenverkehr

Im Jahr 2012 entschädigte die ÖBB-Personenverkehr bei den Beschwerden 207.726 Euro, meist in Form von Gutscheinen (Abbildung 12). Dies entspricht einem deutlichen Rückgang um mehr als 41,1 Prozent gegenüber dem Jahr 2011.

#### Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen

Die Entschädigungsfälle bei Beschwerden samt ausbezahlten Entschädigungssummen bewegten sich bei

den anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen (mit zwei Ausnahmen) weiterhin im geringen Umfang (Abbildung 13, Seite 8). Fünf von neun Personenverkehrsbahnen (ohne DB-Regio) meldeten für 2012 keine Anträge, dies waren die Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH, die Salzburger Lokalbahn, die Wiener Lokalbahnen, Stern & Hafferl sowie die Montafonerbahn. Bei zwei weiteren Personenverkehrsbahnen, den Steiermärkische Landesbahnen (StLB) und der Raaberbahn (GySEV), blieben die Entschädigungen im zweistelligen Bereich. 2012 zahlten lediglich der City Airport Train (CAT) mit 10.951 Euro und die WESTbahn mit 6.498 Euro höhere Beträge aus. Die Entschädigungssumme beim City Airport Train sank gegenüber dem vorangegangenen Jahr markant (2011: 15.158 Euro).

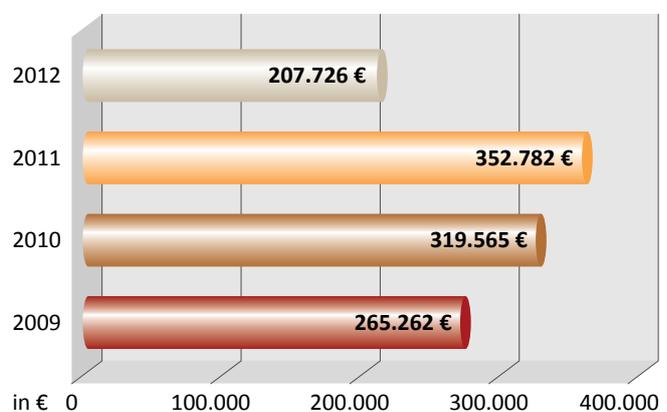


Abb. 12: Entschädigungen für Beschwerden bei der ÖBB-PV in den Jahren 2009–2012.

Quelle: Schienen-Control

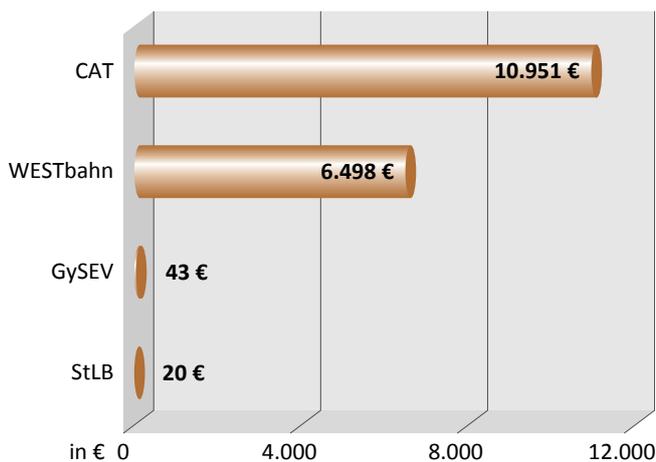


Abb. 13: Entschädigungen für Beschwerden bei den Personenverkehrsbahnen CAT, WESTbahn, GySEV und StLB im Jahr 2012.

Quelle: Schienen-Control

### Mitarbeiter im Beschwerdemanagement

Art. 27 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Behandlung von Beschwerden fordert die Einrichtung eines Verfahrens zur Beschwerdebearbeitung. Über ein eigenes Beschwerdemanagement verfügen nur große Eisenbahnunternehmen. Die ÖBB-Personenverkehr lieferte für 2012 mit der Begründung, dass das Beschwerdemanagement im Gegensatz zu früheren Jahren keine fixe Anzahl an Mitarbeitern umfasst, keine diesbezüglichen Zahlen.

Die Beschwerden bei den weiteren, meist kleineren Eisenbahnunternehmen bearbeiteten 2012 ein bis fünf Mitarbeiter. Jeweils ein Mitarbeiter erledigte die Beantwortung bei den Unternehmen City Airport Train, Salzburger Lokalbahn, Wiener Lokalbahnen, Steiermärkische Landesbahnen, Stern & Hafferl, Montafonerbahn und Graz-Köflacher Bahn, drei Mitarbeiter waren es bei der Raaberbahn, vier bei der ÖBB-Infrastruktur und maximal fünf bei der WESTbahn.

## Zugverspätungen

### Bearbeitungsdauer bei Zugverspätungen

Die Eisenbahnverkehrsunternehmen City Airport Train und WESTbahn konnten die durch Art. 17 Abs. 2 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 vorgeschriebene maximale Frist von einem Monat zur Zahlung der Entschädigungen bei Zugverspätungen im Jahr 2012 einhalten (Abbildung 14). Die ÖBB-Personenverkehr gab betreffend Bearbeitungsdauer bei Zugverspätungen keine Daten bekannt, da nach Angaben des Unternehmens die von der Schienen-Control geforderten Daten

nicht erfasst werden. Die von Fahrgästen bei der Schlichtungsstelle eingebrachten Beschwerden zur ÖBB-Personenverkehr wurden teilweise nicht in der zulässigen Bearbeitungsfrist erledigt.

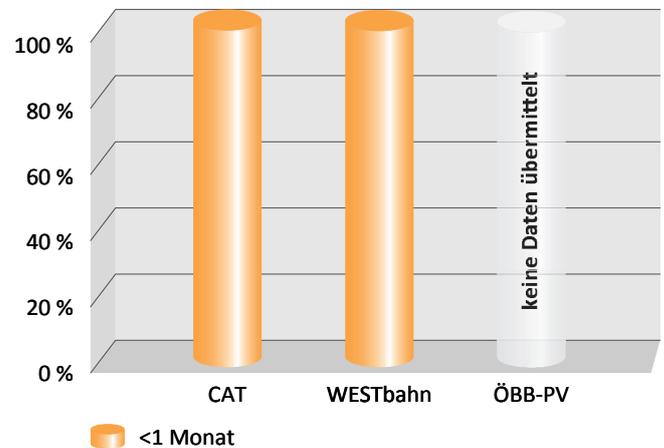


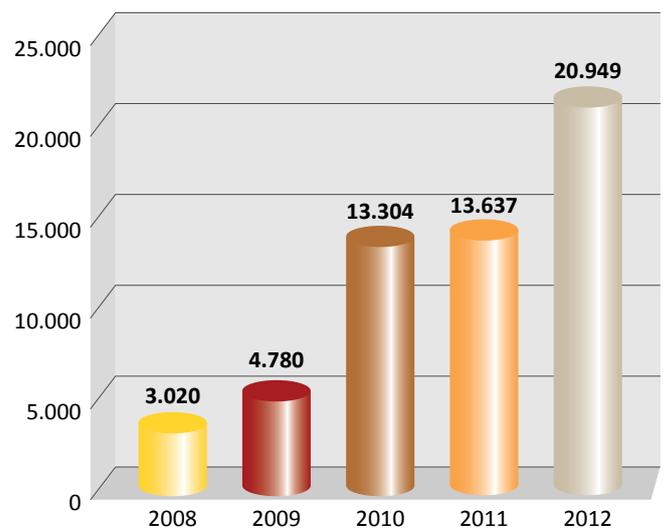
Abb. 14: Bearbeitungsdauer der Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen durch die Personenverkehrsbahnen CAT und WESTbahn in Prozent im Jahr 2012.

Quelle: Schienen-Control

### Entwicklung der Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen

#### ÖBB-Personenverkehr

Bis Ende 2009 bekamen Fahrgäste der ÖBB-Personenverkehr Entschädigungen bei Zugverspätungen aufgrund der sogenannten Passagiercharta, einer freiwilligen Selbstverpflichtung der ÖBB-Personenverkehr zu



Anspruchsgrundlage: seit 2010 in den meisten Fällen Art. 17 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007, in den Vorjahren meistens die Passagiercharta der ÖBB-PV.

Abb. 15: Entwicklung der Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei der ÖBB-PV in den Jahren 2008–2012.

Quelle: Schienen-Control

rechtsverbindlichen Entschädigungsleistungen. Seit dem Inkrafttreten der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 am 3. Dezember 2009 haben Fahrgäste in der gesamten EU, und damit auch in Österreich, einen Rechtsanspruch auf Entschädigungen bei Zugverspätungen. Dadurch besteht in deutlich mehr Fällen ein Anspruch. Die Entschädigungsanträge erhöhten sich bei der ÖBB-Personenverkehr 2012 weiter, mit einem Anstieg um 53,6 Prozent (Abbildung 15, Seite 8).

#### Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen

2012 meldeten bei den weiteren Eisenbahnverkehrsunternehmen der City Airport Train 123 und die WESTbahn 2.394 Entschädigungsfälle (Abbildung 16). Die anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen zahlten im Jahr 2012 keine Entschädigung für Zugverspätungen.

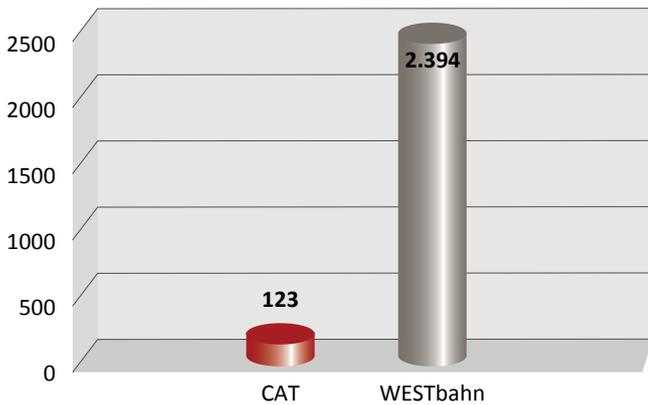


Abb. 16: Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei den Personenverkehrsbahnen CAT und WESTbahn im Jahr 2012.

Quelle: Schienen-Control

#### Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen nach Ticketgattungen

##### Jahreskarten

Die ÖBB-Personenverkehr, die 2011 an 1.368 Besitzer von (Verbund-)Jahreskarten 29.200 Euro Verspätungsentschädigungen auszahlte, übermittelte der Schienen-Control im Jahr 2012 trotz mehrfacher Aufforderung keine Daten zur Anzahl der Jahreskarten-Entschädigungsfälle. Sie begründete dies damit, dass dazu keine Daten erhoben werden und zudem aufgrund fehlender Daten von zwei Verkehrsverbänden die Datenbasis unvollständig sei.

Der City Airport Train wies einen Jahreskarten-Entschädigungsfall aus. Die anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen leisteten im Jahr 2012 keine Entschädigung für Jahreskartenbesitzer.

##### Einzeltickets

Im Jahr 2011 mussten sich bei der ÖBB-Personenverkehr 12.269 der Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen auf Einzeltickets bezogen haben. Auch zu den Einzeltickets legte die ÖBB-Personenverkehr der Schienen-Control für 2012 trotz mehrfacher Aufforderung keine Daten zur Anzahl der Fälle vor (Begründung siehe Jahreskarten).

Bei den weiteren Eisenbahnverkehrsunternehmen berichteten der City Airport Train 122 und die WESTbahn 2.394 Einzelticketfälle (Abbildung 17). Die anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen zahlten im Jahr 2012 keine Entschädigung bei Zugverspätungen für Fahrgäste mit Einzeltickets.

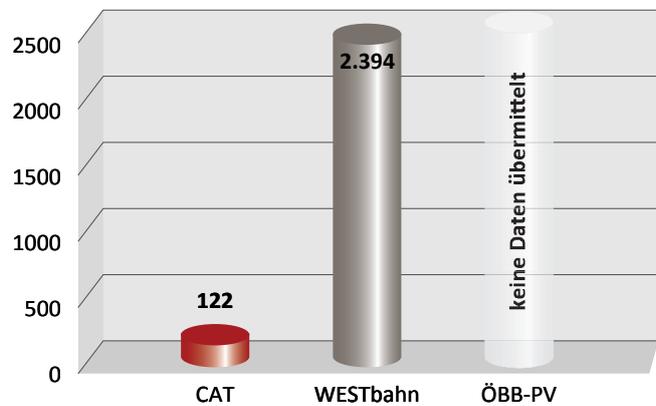


Abb. 17: Einzelticket-Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei den Personenverkehrsbahnen CAT und WESTbahn im Jahr 2012.

Quelle: Schienen-Control

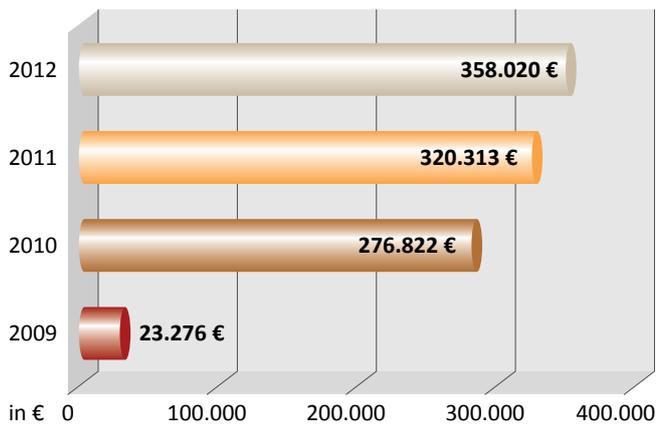
#### Entschädigungen bei Zugverspätungen

##### ÖBB-Personenverkehr

Für Zugverspätungen wurden 2012 seitens der ÖBB-Personenverkehr insgesamt 358.020 Euro in bar entschädigt, es wurden keine Gutscheine ausgestellt. Dies entspricht einer Zunahme der Entschädigungszahlungen von 11,8 Prozent im Vergleich zum Jahr 2011 (Abbildung 18, Seite 10).

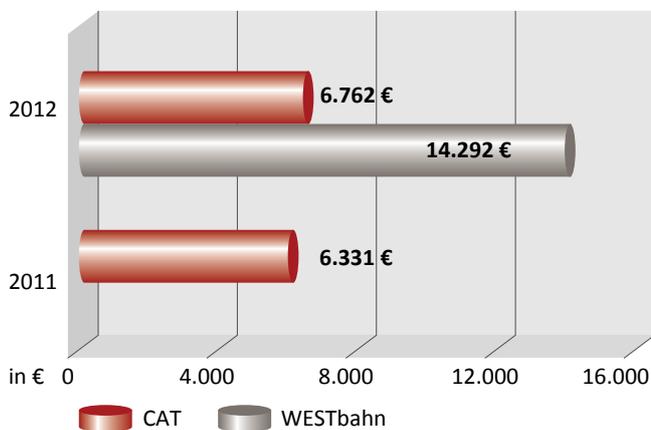
##### Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen

Von den übrigen Eisenbahnverkehrsunternehmen beglichen nur der City Airport Train 6.762 Euro (2011: 6.331 Euro) und die WESTbahn 14.292 Euro (2011: 1.721 Euro) für Entschädigungen bei Zugverspätungen (Abbildung 19, Seite 10). Dies bedeutet beim City Airport Train eine Zunahme um 6,8 Prozent, die Werte der WESTbahn können nicht mit dem Jahr 2011 verglichen werden (Betriebsstart erst am 11. Dezember).



Anspruchsgrundlage: seit 2010 in den meisten Fällen Art. 17 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007, in den Vorjahren meistens die Passagiercharta der ÖBB-PV.

**Abb. 18: Entschädigungen für Verspätungen bei der ÖBB-PV in den Jahren 2009–2012.** Quelle: Schienen-Control

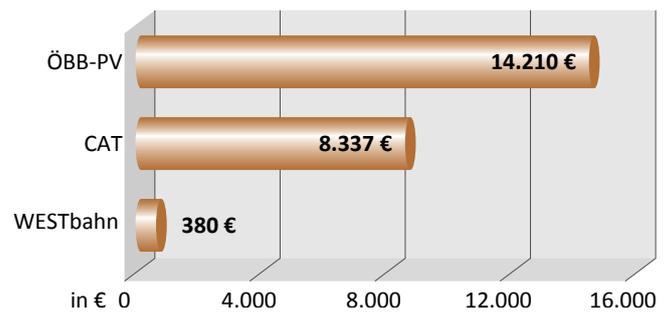


**Abb. 19: Entschädigungen für Verspätungen bei den Personenverkehrsbahnen CAT und WESTbahn in den Jahren 2011–2012.** Quelle: Schienen-Control

## Entschädigungen für alternative Beförderung und Unterbringung

### Entschädigungen für alternative Beförderung

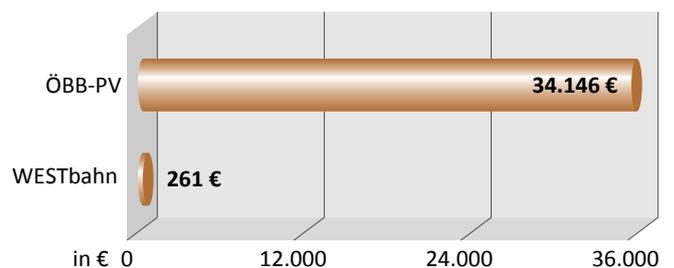
Gemäß Art. 18 Abs. 3 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 organisiert das Eisenbahnunternehmen in Verspätungsfällen so rasch wie möglich einen alternativen Beförderungsdienst für die Fahrgäste, sofern keine Möglichkeit zur Fortsetzung der Fahrt besteht. Die ÖBB-Personenverkehr zahlte 14.210 Euro (2011: 14.662 Euro), der City Airport Train 8.337 Euro (2011: 1.549 Euro) und die WESTbahn 380 Euro (2011: 517 Euro) an Entschädigungen für einen alternativen Beförderungsdienst (Abbildung 20). Bei allen anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen gab es 2012 keine derartige Hilfeleistung.



**Abb. 20: Entschädigungen für alternative Beförderungsdienste (z. B. Taxi) bei den Personenverkehrsbahnen ÖBB-PV, CAT und WESTbahn im Jahr 2012.** Quelle: Schienen-Control

### Entschädigungen für die Unterbringung

Gemäß Art. 18 Abs. 2 lit. b der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 ist Fahrgästen bei Verspätungen von mehr als 60 Minuten – sofern praktisch durchführbar – kostenlos die Unterbringung in einem Hotel oder einer anderen Unterkunft bzw. bei Blockade des Zuges auf der Strecke eine alternative Beförderung anzubieten. 2012 verbuchten die ÖBB-Personenverkehr 34.146 Euro (2011: 25.055 Euro) und die WESTbahn 261 Euro an Nächtigungskosten, sonst erbrachte kein Eisenbahnverkehrsunternehmen eine derartige Hilfeleistung (Abbildung 21).



**Abb. 21: Entschädigungen für die Unterbringung (z. B. Hotel) bei den Personenverkehrsbahnen ÖBB-PV und WESTbahn im Jahr 2012.** Quelle: Schienen-Control

## Erstattungen

Gemäß Art. 16 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 haben Fahrgäste bei voraussichtlichen Verspätungen am Zielort von mehr als 60 Minuten unter anderem Anspruch auf Erstattung des vollen oder anteiligen Fahrpreises. Seit Juli 2013 gibt es ergänzende Erstattungsbestimmungen im neuen Fahrgastrechtesgesetz. Daneben sehen die Tarifbestimmungen der Eisenbahnverkehrsunternehmen weitere Regelungen zur Erstattung vor, etwa bei Rückgabe des Tickets vor dem ersten Geltungstag.

Im Jahr 2011 erstatteten die ÖBB-Personenverkehr 3.666.041 Euro, die Graz-Köflacher Bahn 1.045 Euro, die Raaberbahn 809 Euro, die WESTbahn 329 Euro und die Wiener Lokalbahnen 64 Euro. Der City Airport Train konnte keine Angaben machen. Diesmal gaben einzig der City Airport Train 529 und die Graz-Köflacher Bahn 17 Erstattungsfälle bekannt, alle übrigen Eisenbahnunternehmen entrichteten keine Erstattungen oder legten keine Daten für 2012 vor.

## Strafgebühren

### „Schwarzfahren“

Im Jahr 2011 wurde erstmalig abgefragt, wie hoch die Summe der Strafgebühren für sogenannte „Schwarzfahrer“ war (Personen, welche die Eisenbahnverkehrsunternehmen ohne oder ohne gültiges Ticket benützen). Neben den Eisenbahnverkehrsunternehmen führen auch die Verkehrsverbünde und die städtischen Verkehrsbetriebe (z. B. Wiener Linien) Kontrollen durch. Die ÖBB-Personenverkehr übermittelte trotz mehrfacher Aufforderung wie im Jahr 2011 auch 2012 keine Daten und kann daher in der Abbildung 22 nicht mit Zahlen dargestellt werden. Die Auswertung im derzeitigen System ist gemäß Unternehmensangaben nicht möglich. Da gut ein Drittel der bei der Schlichtungsstelle 2012 eingegangenen Beschwerden Fahrgeldnachforderungen sowie Inkassogebühren betrafen und sich 94,1 Prozent aller Beschwerden an die Schlichtungsstelle auf die ÖBB-Personenverkehr bezogen, ist bei diesem Unternehmen von einer hohen Zahl an verhängten Strafgebühren für „Schwarzfahrer“ auszugehen.

Nur die Wiener Lokalbahnen (WLB) verrechneten im Jahr 2012 mit 55.213 Euro (2011: 82.016 Euro) Strafgebühren in größerem Ausmaß (Abbildung 22). Die weiteren Eisenbahnverkehrsunternehmen meldeten Strafgebühren zwischen 160 Euro und 2.010 Euro; die Raaberbahn, Stern & Hafferl und die Salzburger Lokalbahn stellten keine Strafgebühren für „Schwarzfahrer“ aus.

Bei der ÖBB-Personenverkehr ist im Fernverkehr der Ticketkauf im Zug mit Aufpreis möglich, im Nahverkehr muss das Ticket grundsätzlich vor dem Zustieg in den Zug erworben werden. Bei den übrigen Eisenbahnverkehrsunternehmen ist der Kauf von Tickets im Zug vorgesehen, entweder beim Zugbegleiter oder beim Ticketautomaten (Wiener Lokalbahnen). Die unterschiedlichen Vertriebswege könnten eine Erklärung für die verschiedenen hohen Zahlungen sein.

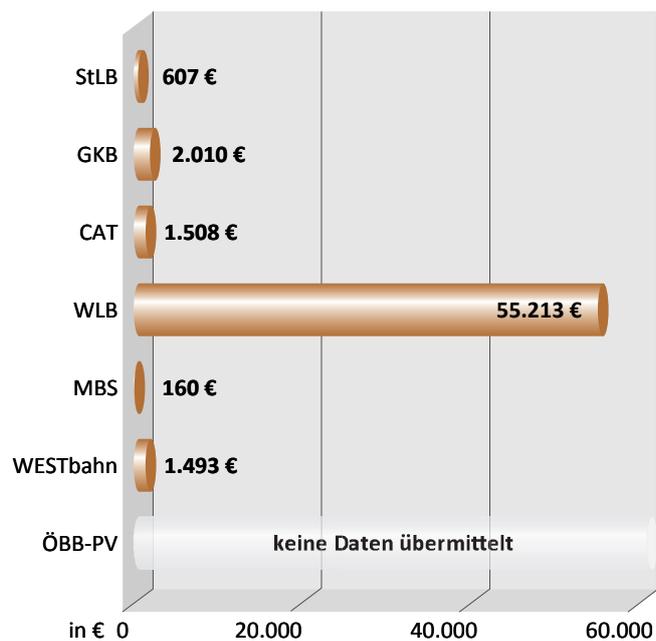


Abb. 22: Strafgebühren für „Schwarzfahrer“ bei den Personenverkehrsbahnen StLB, GKB, CAT, WLB, MBS und WESTbahn im Jahr 2012. Quelle: Schienen-Control

### Sonstige Strafgebühren

Wie im Jahr 2011 stellte die ÖBB-Personenverkehr trotz mehrfacher Aufforderung wiederum keine Daten zu sonstigen Strafzahlungen bereit und kann daher in der Abbildung 23 nicht veranschaulicht werden.

Die Schlichtungsstelle erhielt zahlreiche Beschwerden insbesondere bezüglich Reinigungskosten, wodurch ebenfalls angenommen werden kann, dass eine nennenswerte Anzahl an sonstigen Strafgebühren ausgestellt wurde.

Bei den weiteren Eisenbahnverkehrsunternehmen bezifferten nur die Graz-Köflacher Bahn (GKB) und die WESTbahn die Verrechnung sonstiger Strafgebühren (Abbildung 23).

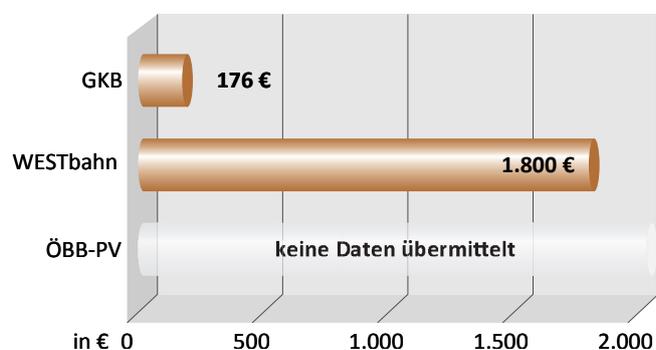


Abb. 23: Sonstige Strafgebühren (z. B. Reinigungskosten, Missachtung des Rauchverbots) bei den Personenverkehrsbahnen GKB und WESTbahn im Jahr 2012. Quelle: Schienen-Control