



FAHRGASTRECHTE-STATISTIK BAHN 2014

- Rund 278,3 Millionen Reisende. Das ist eine Steigerung von 1,4 Prozent.
- Rückgang der Beschwerden bei der ÖBB-Personenverkehr um 6,8 Prozent und bei der ÖBB-Infrastruktur um 8,7 Prozent im Vergleich zum Vorjahr.
- Steigende Beschwerdezahlen bei der WESTbahn und dem City Airport Train.
- Fahrgäste erhielten bei der ÖBB-Personenverkehr 590.604 Euro, beim City Airport Train 5.404 Euro und bei der WESTbahn 15.275 Euro an Verspätungsschädigungen.

FAHRGASTRECHTE-STATISTIK BAHN 2014

Fahrgastrechte

Durch die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (EU-Fahrgastrechteverordnung)¹, die am 3. Dezember 2009 in Kraft trat, wurden erstmalig die Rechte und Pflichten von Reisenden im Eisenbahnverkehr gesetzlich festgelegt. Die EU-Fahrgastrechteverordnung stellt eine wichtige Basis für Fahrgäste von Eisenbahnunternehmen dar, da dieser Rechtsbereich zuvor nur wenig geregelt war. Bis dahin waren Bahnreisende bei Problemen, wie etwa Verspätungen, mangelnde Qualität usw. auf das Entgegenkommen der Bahnunternehmen angewiesen. In Österreich sind die Fahrgastrechte seit 1. Juli 2013 im neuen Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (EisbBFG)² geregelt.

Durch eine begleitende Eisenbahngesetznovelle³, welche am 26. Februar 2013 in Kraft trat, wurden die Kompetenzen der Schienen-Control als nationale Stelle zur Durchsetzung der Fahrgastrechte deutlich gestärkt. Fahrgäste von Eisenbahnunternehmen verfügen dadurch im Vergleich zu Fahrgästen anderer Verkehrsträger in Österreich über die besten Rechte.

Mit 28. Mai 2015 ist das Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte⁴ in Kraft getreten. Dadurch wurde die bisherige Schlichtungsstelle der Schienen-Control, in die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) eingegliedert. Die neue Service-stelle des Verkehrsministeriums für Verkehr, Innovation und Technologie (bmvit) wurde als Abteilung bei der Schienen-Control GmbH angesiedelt. Ebenfalls in die neue Agentur eingebracht wurde die bisher direkt im bmvit angesiedelte Schlichtungsstelle zur Behandlung von Beschwerden von Fluggastrechten. Neu hinzukommen sind die Schlichtungsstellen für den Bus- und Schiffsverkehr. Durch das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz⁵ (AStG) stehen für Verbraucherstreitigkeiten in Österreich flächendeckend außergerichtliche Streitbeilegungsstellen zur Verfügung. Mit 9. Jänner 2016 wurde die apf zu einer dieser notifizierten Schlichtungsstellen gemäß § 25 AStG.

Eisenbahnstatistik

Im Rahmen der österreichischen Eisenbahnstatistik erhebt die Schienen-Control mittels Fragebogen einmal im Jahr bahnspezifische Daten. Diese Daten ermöglichen einen Überblick über den Personenverkehrsmarkt in Österreich. Insbesondere werden Zahlen zur Marktentwicklung, unter anderem zur Fahrgastbeförderung, den Beschwerdezahlen und den Verspätungsentschädigungen sowie den Erstattungen und den Strafgebühren erhoben.

Vor allem die ÖBB-Personenverkehr wird aufgrund der marktführenden Stellung grafisch oft gesondert oder detaillierter dargestellt, in geringerem Umfang trifft dies auch auf die WESTbahn zu.

Die DB Regio gab an, die Kundeneingaben für Bayern und den grenzüberschreitenden Verkehr in einer zentralen Stelle zusammenzufassen, wodurch eine separate Auswertung für die österreichischen Verkehre nicht möglich ist. Daher liegen mit Ausnahmen der Auswertungen „Anzahl der beförderten Personen“ und „Verspätungsentschädigungen für Jahreskartenbesitzerinnen bzw. -besitzer“, keine Daten der DB Regio in den vorliegenden Statistiken vor.

Insgesamt ist zu berücksichtigen, dass die Daten bei den Bahnunternehmen unterschiedlich genau erfasst werden. Zudem kann eine kulante Vorgehensweise bei der Beschwerde- oder Antragsbearbeitung eines Unternehmens zu höheren Werten, etwa bei den diversen Auszahlungen, führen.

Beförderte Personen

Der österreichische Personenverkehrsmarkt ist auch im Jahr 2014 weiter gewachsen. Insgesamt wurden rund 278,3 (2013: 274,3) Millionen Fahrgäste von den Eisenbahnverkehrsunternehmen (vernetzte und nicht vernetzte) befördert (Tabelle 1). Das ist eine Steigerung von rund 1,4 Prozent (2013: 4,8 Prozent).

Die ÖBB-Personenverkehr verzeichnete mit 235,1 (2013: 233,2) Millionen Reisenden um 0,8 Prozent

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 – EisbBFG), BGBl. I Nr. 40/2013

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

⁴ Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, BGBl. I Nr. 61/2015

⁵ Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG, BGBl. I Nr. 105/2015

	Mio. Reisende	Mrd. Personenkilometer	Mio. Personenzugkilometer	Durchschnittliche Fahrtweite (km)
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
2013	274,3	11,9	109,3	43,4
2014	278,3	12,1	110,1	43,3

Tabelle 1: Entwicklung des Personenverkehrsmarktes 2010–2014.

Quelle: Schienen-Control

	Summe	ÖBB-PV	Private*	Anteile Private
Mio. Reisende	278,3	235,1	43,1	15,4 %
Mrd. Personenkilometer	12,1	10,7	1,4	11,8 %
Mio. Personenzugkilometer	110,1	96,1	14,1	12,4 %

Tabelle 2: Personenverkehrsmarkt 2014 nach Unternehmensgruppen.

*Als Privatbahnen im Sinne des Eisenbahngesetzes werden alle Unternehmen, ungeachtet der tatsächlichen Eigentumsverhältnisse, außerhalb des ÖBB-Konzerns bezeichnet.

Quelle: Schienen-Control

	Reisende	Personenkilometer	Personenzugkilometer
2010	12,9 %	5,6 %	8,5 %
2011	13,6 %	5,5 %	10,9 %
2012	13,9 %	8,7 %	12,8 %
2013	14,5 %	10,7 %	12,3 %
2014	15,4 %	11,8 %	12,4 %

Tabelle 3: Marktanteile der privaten Eisenbahnverkehrsunternehmen im Personenverkehr 2010–2014.

Quelle: Schienen-Control

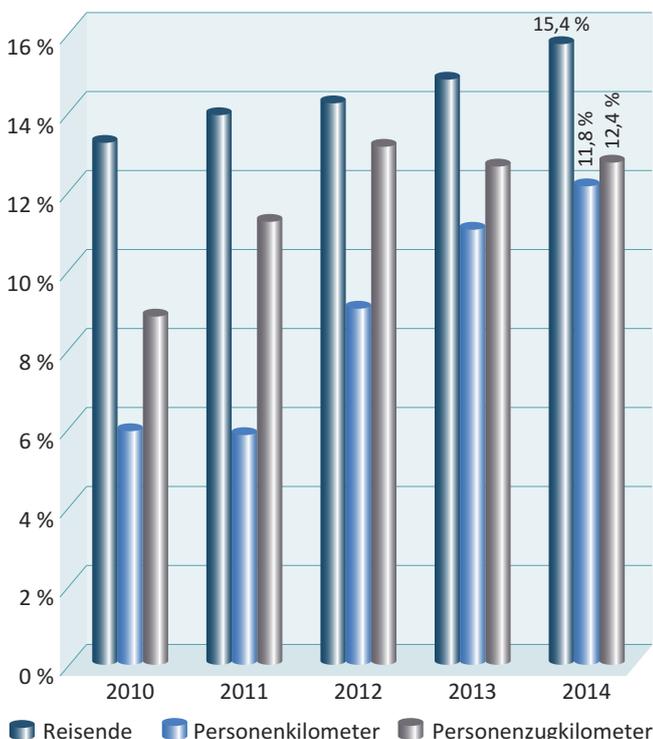


Abb.1: Marktanteile der privaten Eisenbahnverkehrsunternehmen im Personenverkehr 2010–2014.

Quelle: Schienen-Control

(2013: vier Prozent) mehr Fahrgäste als 2013, die Privaten meldeten mit 43,1 (2013: 41,2) Millionen Reisenden sogar einen erneuten Zuwachs von 4,8 (2013: 9,3) Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Weiterhin signifikant, mit einem Plus von 10,8 Prozent, erhöhten sich bei den Privaten die Personenkilometer. Die ÖBB-Personenverkehr verzeichnete bei den Personenkilometern einen leichten Zuwachs um 0,4 Prozent, hier fand der Fahrgastzuwachs vorwiegend im Nahverkehr statt (Tabelle 2).

Von 2010 auf 2014 ist der prozentuelle Anteil der privaten Eisenbahnverkehrsunternehmen im Personenverkehr bei den Reisenden um 2,5 Prozentpunkte, bei den Personenkilometer um 6,2 Prozentpunkte und bei den Personenzugkilometer um 3,9 Prozentpunkte gestiegen (Tabelle 3, Abbildung 1).

Das Jahr 2014 war das dritte volle Betriebsjahr der WESTbahn. Das Unternehmen fährt Personenfernverkehr auf der Relation Wien–Salzburg und steht damit im direkten Wettbewerb mit der ÖBB-Personenverkehr. Bis zum Markteintritt der WESTbahn boten Eisenbahnverkehrsunternehmen, abgesehen vom City Airport Train (CAT) zum Flughafen Wien, Verkehre nur in Kooperation mit der ÖBB-Personenverkehr an. Die Zahlen der WESTbahn werden aus Wettbewerbsgründen nicht einzeln veröffentlicht. Ein direkter Vergleich der Marktanteile von WESTbahn und ÖBB-Personenverkehr ist nicht möglich, da der Marktführer lediglich Gesamtzahlen und keine streckenbezogenen Daten veröffentlicht.

ÖBB-Personenverkehr

Im Zeitraum 2010 bis 2014 konnte die ÖBB-Personenverkehr die Zahl der beförderten Personen um

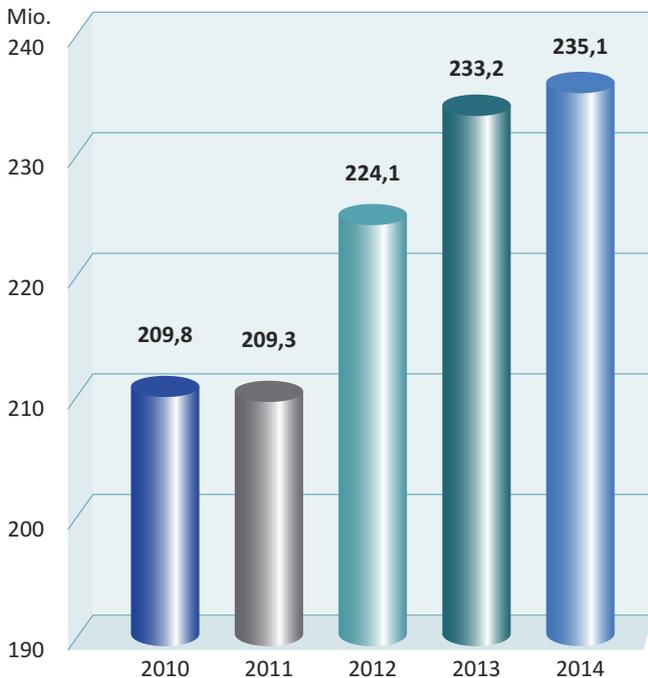


Abb. 2: Anzahl der beförderten Personen der ÖBB-PV in Mio. in den Jahren 2010–2014. Quelle: ÖBB-Geschäftsberichte und Schienen-Control

rund 12,1 Prozent steigern, wobei das Jahr 2011 einen leichten Rückgang aufwies. Im Jahr 2014 stieg die Zahl der Fahrgäste um rund 0,8 Prozent. Konkret bedeutet das ein Plus von 1,93 (2013: 9,1) Millionen Fahrgästen.

Insgesamt wurden 235,1 Millionen Fahrgäste von der ÖBB Personenverkehr transportiert (Abbildung 2).

Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen

Zwei Eisenbahnunternehmen meldeten Fahrgastrückgänge, nämlich die SLB, welche einen Rückgang um knapp zwei Prozent und die DB Regio, welche einen massiven Rückgang um 82 Prozent zu verzeichnen hat. Hauptgrund dafür ist, dass die Bayerische Oberlandbahn (BOB) die Strecke von München nach Salzburg übernahm.

Die übrigen vernetzten Personenverkehrsbahnen verbuchen von 2013 auf 2014 Fahrgastzuwächse (Abbildung 3). Die WESTbahn wird aus wettbewerblichen Gründen nicht angeführt, verzeichnete jedoch ebenfalls Fahrgastzuwächse im Jahr 2014 und beförderte, laut eigenen Angaben, wiederum mehrere Millionen Fahrgäste⁶.



Abb. 3: Anzahl der beförderten Personen der vernetzten Personenverkehrsbahnen CAT, MBS, GySEV, StLB, DB-Regio, StH, GKB, SLB, WLB und BOB in den Jahren 2012 bis 2014.

Anmerkungen: Die Zahlen der WESTbahn werden aus Wettbewerbsgründen nicht veröffentlicht. Nicht vernetzte Eisenbahnunternehmen wurden nicht berücksichtigt.

¹ BOB: Betriebsbeginn im Dezember 2013; ² GySEV: inkl. NSB (Neusiedler Seebahn AG)

Quelle: Schienen-Control

⁶ Die WESTbahn erreichte operativen Break-Even, OTS-Aussendung vom 25.06.2014

Beförderte Personen im Nah-, Regional- und Fernverkehr in Österreich

ÖBB-Personenverkehr

Die ÖBB-Personenverkehr beförderte 2014 im Fernverkehr rund 33,7 Millionen Fahrgäste (2013: 33,7 Millionen), im Nah- und Regionalverkehr rund 201,4 Millionen Fahrgäste (2013: 199,5 Millionen). Abbildung 4 zeigt die starke Stellung des Nah- und Regionalverkehrs in Österreich. Mehr als fünf Sechstel aller Reisenden wurden bei der ÖBB-Personenverkehr im Nah- und Regionalverkehr befördert. Die Zuwächse bei den Fahrgästen sind wie im Vorjahr einzig auf den Nah- und Regionalverkehr zurückzuführen, die prozentuellen Anteile blieben mit 85,6 Prozent, im Vergleich zum Vorjahr nahezu ident.

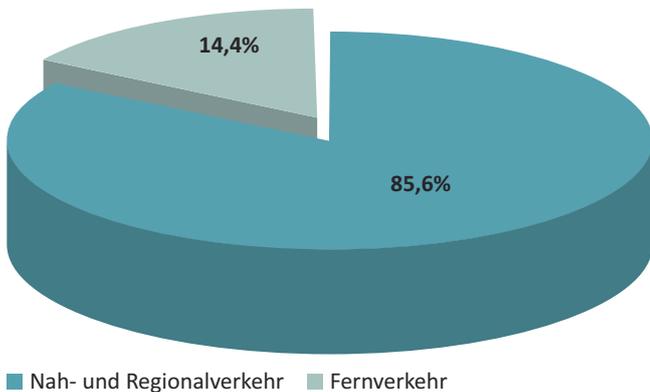


Abb. 4: Inländischer Verkehr der beförderten Personen im Nah- und Regionalverkehr sowie Fernverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Prozent im Jahr 2014 (Auswertung nach Zugkategorien).

Quelle: Schienen-Control

Anteil der beförderten Personen in der 1. und 2. Klasse

Während in den Jahren 2010 bis 2012 der Anteil der Nutzung der 1. Klasse bei der ÖBB-Personenverkehr mit rund 0,8 Prozent nahezu unverändert blieb, stieg der Anteil der 1. Klasse-Fahrten im Jahr 2013 auf 1,4 Prozent an und veränderte sich auch 2014 nur unwesentlich (Abbildung 5). In absoluten Zahlen bedeutet das, dass 2014 in der 1. Klasse 3,3 Millionen Personen (2013: 3,2) und in der 2. Klasse 231,8 Millionen Personen (2013: 230) befördert wurden.

Die WESTbahn beförderte 2014 nahezu unverändert zu den beiden Vorjahren 3,5 Prozent der Fahrgäste in der 1. Klasse und 96,5 Prozent in der 2. Klasse (Abbildung 6).

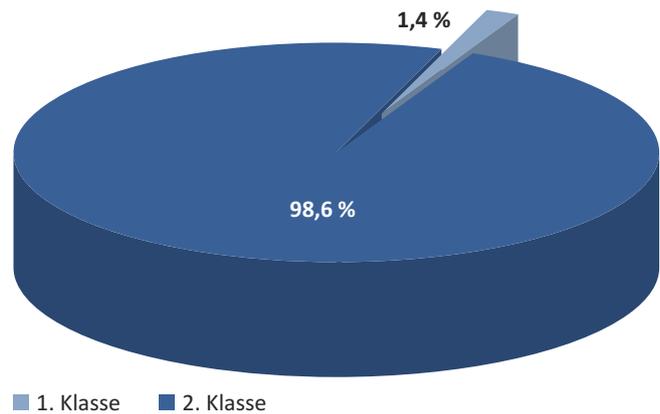


Abb. 5: Anzahl der beförderten Personen in der 1. und 2. Klasse der ÖBB-PV in Prozent im Jahr 2014.

Quelle: Schienen-Control

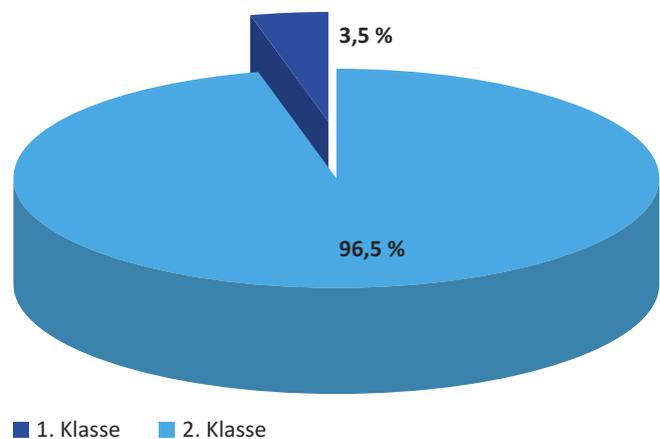


Abb. 6: Anzahl der beförderten Personen in der 1. und 2. Klasse der WESTbahn in Prozent im Jahr 2014.

Quelle: Schienen-Control

Der CAT verfügt lediglich über eine 1. Klasse, alle anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen lediglich über eine 2. Klasse.

Beschwerden

Gemäß Art. 27 Abs. 3 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 sind die Eisenbahnverkehrsunternehmen in Österreich (im Fernverkehr seit 2010, im Regionalverkehr seit Juli 2013) verpflichtet, die bei ihnen eingegangenen und bearbeiteten Beschwerden sowie die Beantwortungsdauer und die durchgeführten Abhilfemaßnahmen, einmal im Jahr, in ihrem Geschäftsbericht zu veröffentlichen. In diesem Kapitel werden Beschwerden und die diversen dabei ausbezahlten Entschädigungen behandelt. Anträge auf Verspätungsentschädigung oder auf Rückerstattung von Fahrkarten bzw. Kostenersätze für Taxi oder Unterkunft fließen hier nicht ein sondern werden in den folgenden Kapiteln behandelt.

Bearbeitungsdauer bei Beschwerden

Die gemäß Art. 27 Abs. 2 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 vorgeschriebene Bearbeitungsdauer von einem Monat wurde auch im Jahr 2014 von den Eisenbahnverkehrsunternehmen und der ÖBB-Infrastruktur weitgehend eingehalten (Abbildung 7). Die maximal zulässige Bearbeitungsfrist von drei Monaten wurde lediglich in weniger als einem Prozent der Beschwerdefälle vom CAT und der ÖBB-Personenverkehr bzw. in knapp sieben Prozent von der StH ausgeschöpft.

Entwicklung der Beschwerden

ÖBB-Personenverkehr

Die Beschwerdezahl stieg bei der größten österreichischen Personenverkehrsbahn, der ÖBB-Personenverkehr, in den letzten Jahren von 2010 bis 2013 um 78,5 Prozent stark an (Abbildung 8). Von 2013 auf 2014 ist ein Rückgang der Beschwerden um 6,8 Prozent zu verzeichnen.

Laut ÖBB-Personenverkehr wurde für die Messung der Anzahl der Beschwerden bis 2013 jede Reaktion einer Kundin bzw. eines Kunden in einem Beschwerdefall separat gezählt. Bei Fällen, in welchen es etwa im Rahmen einer Beschwerde mehrere Nachfragen von Fahrgästen ab, wurden mehrere Beschwerden gezählt. Seit einer Umstellung werden seit Jänner 2014 nur neue Schreiben als Beschwerdefälle ge-

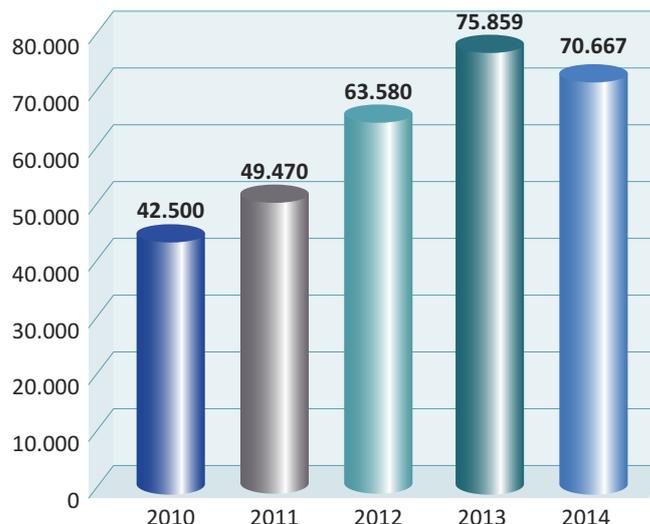


Abb. 8: Entwicklung der Beschwerden bei der ÖBB-PV in den Jahren 2010–2014.

Quelle: Schienen-Control

wertet. Dadurch ergeben sich Unterschiede zu den Vorjahren.

ÖBB-Infrastruktur

Auch beim größten österreichischen Bahnhofsbetreiber, der ÖBB-Infrastruktur, stieg die Zahl der Beschwerden (von Fahrgästen und anderen die Infrastruktur nutzenden Personen) in den letzten Jahren um rund 100 Prozent von 2010 bis 2013 an (Abbildung 9; Seite 7). Von 2013 auf 2014 ist ein Rückgang der Beschwerden um 8,7 Prozent zu verzeichnen.

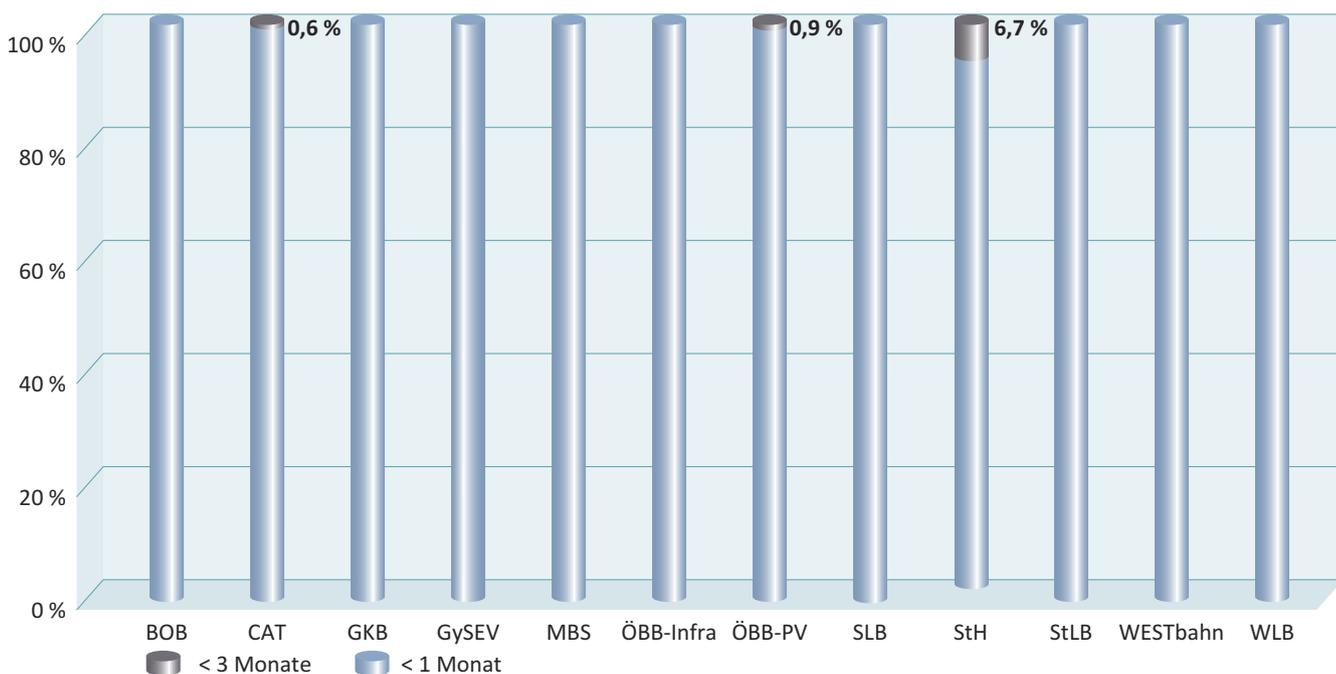


Abb. 7: Bearbeitungsdauer bei Beschwerden durch die Personenverkehrsbahnen in Prozent im Jahr 2014.

Quelle: Schienen-Control

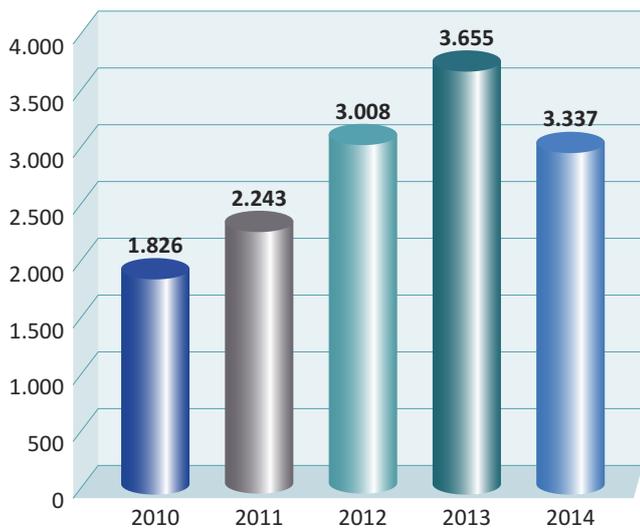


Abb. 9: Entwicklung der Beschwerden bei der ÖBB-Infra in den Jahren 2010–2014.

Quelle: Schienen-Control

Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen

Bei den weiteren Eisenbahnverkehrsunternehmen gaben vier von neun Personenverkehrsbahnen zurückgehende und fünf steigende Beschwerdezahlen für das Jahr 2014 bekannt (Abbildung 10). Das Bahnunternehmen BOB wurde erstmalig statistisch erfasst. Dreistellig sind die Werte der WLB, der WESTbahn und des City Airport Train.

Der Anstieg der Beschwerden beim City Airport Train ist laut eigenen Angaben einerseits auf den Ticket-Online-Shop und andererseits auf technische Störun-

gen, die zum größten Teil nicht im Einflussbereich des Unternehmens gelegen sind, zurückzuführen. Diesbezüglich wurden laut City Airport Train bereits Maßnahmen vorgenommen wie etwa der Wechsel der Kreditkartenfirma für die Bezahlung im Online-Ticket-Shop, eine effizientere Abwicklung in der Bereitstellung des Schienenersatzverkehrs sowie der verstärkte Einsatz von mobilen Reparaturdiensten.

Die wichtigsten Beschwerdegründe

Ein Bahnunternehmen meldete die Beschwerden nicht nach den nachstehend angeführten Beschwerdekategorien, sondern nach den Kategorien des „Verkehrsdienstvertrages mit dem Bund“. Diesen Auswertungen zufolge beschwerten sich die meisten Kunden in der Kategorie „Tickets/Info/Kundenkarten“. Auf dem zweiten Platz lagen Beschwerden die Kategorie „Fernverkehr“ betreffend.

Bei den anderen Eisenbahnunternehmen inklusive des größten österreichischen Bahnhofsbetreibers, der ÖBB-Infrastruktur, lag bei einer gemeinsamen Auswertung aller Beschwerdegründe die Kategorie „Verspätungen/Unregelmäßigkeiten“ auf dem ersten Platz. Auf dem zweiten Platz lag knapp dahinter die Kategorie „Information“ und auf dem dritten Platz, mit einem deutlichen Abstand, die Kategorie „Mitarbeiter“.



Abb. 10: Entwicklung der Beschwerden bei den Personenverkehrsbahnen BOB, MBS, StH, GySEV, StLB, GKB, SLB, WLB, CAT und WESTbahn in den Jahren 2012–2014.

¹ BOB: Betriebsbeginn im Dezember 2013. Quelle: Schienen-Control

Entschädigungen bei Beschwerden

ÖBB-Personenverkehr

In diesem Kapitel werden die im Zusammenhang mit Beschwerden ausbezahlten diversen Entschädigungen behandelt. Im Jahr 2014 entschädigte die ÖBB-Personenverkehr insgesamt einen Betrag von 181.782 Euro, zumeist in Form von Gutscheinen (Abbildung 11). Im Vergleich zum Jahr 2013 entspricht das einem Rückgang um 20,6 Prozent.

Laut Unternehmensangaben waren die vermehrten Zugausfälle durch Überschwemmungen und die daraus resultierenden Entschädigungsleistungen auf das Hochwasser im Jahr 2013 zurückzuführen. Da es im Jahr 2014 kein derartiges wetterbedingtes Ereignis gab, konnte ein Rückgang der Entschädigungssumme von 229.002 Euro auf 181.782 Euro verzeichnet werden.

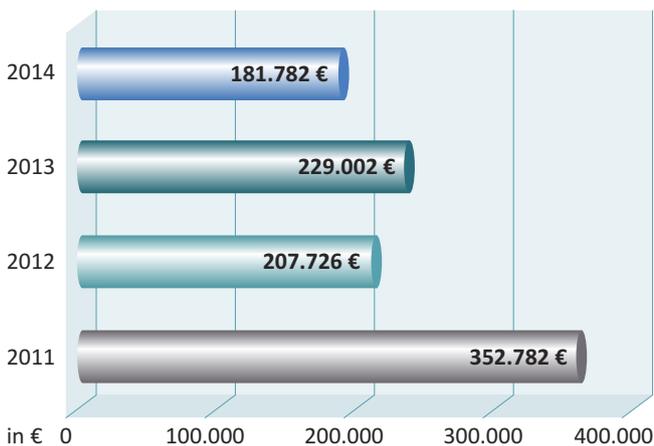


Abb. 11: Entschädigungen für Beschwerden bei der ÖBB-PV in den Jahren 2011–2014. Quelle: Schienen-Control

Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen

Die Entschädigungsfälle bei Beschwerden samt ausbezahlten Entschädigungssummen blieben bei den anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen wie in den Vorjahren in einem geringen Ausmaß (Abbildung 12). Vier von zehn Personenverkehrsbahnen (ohne DB-Regio) meldeten für 2014 keine Anträge. Dazu zählen die Raaberbahn, die WLB, Stern & Hafferl und die Montafonerbahn. Bei zwei weiteren Personenverkehrsbahnen, der Salzburger Lokalbahn (SLB) und der Graz-Köflacher Bahn (GKB) blieben die Entschädigungen im zweistelligen Bereich. Im Jahr 2014 zahlten lediglich der City Airport Train (CAT) mit 7.679 Euro (2013: 9.880 Euro) und die WESTbahn mit 1.416 Euro (2013: 794 Euro) größere

Beträge aus. Beim City Airport Train verringerte sich der Auszahlungsbetrag das vierte Jahr in Folge. Erstmals zahlte auch die Bayerische Oberlandbahn (BOB) Entschädigungen aus, da sie im Dezember 2013 den Verkehr aufgenommen hat und seitdem unter der Bezeichnung „Meridian“ Regionalverkehr von München nach Salzburg bzw. Kufstein betreibt.

Der größte österreichische Bahnhofsbetreiber, ÖBB-Infrastruktur, zahlte an Entschädigungen insgesamt 680 Euro (2013: 11.500 Euro) aus.



Abb. 12: Entschädigungen für Beschwerden bei den Personenverkehrsbahnen SLB, GKB, StLB, BOB, ÖBB-Infra, WESTbahn und CAT im Jahr 2014. ¹ BOB: Betriebsbeginn im Dezember 2013. Quelle: Schienen-Control

Zugverspätungen

Bearbeitungsdauer bei Beschwerden wegen Zugverspätungen

Die Eisenbahnverkehrsunternehmen WESTbahn, WLB und Raaberbahn (GySEV) konnten die gemäß Art. 17 Abs. 2 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 vorgeschriebene maximale Frist von einem Monat zur Zahlung der Entschädigungen bei Zugverspätungen, im Jahr 2014 einhalten (Abbildung 13, Seite 9). Die ÖBB-Personenverkehr zahlte in 93,9 Prozent, der City Airport Train in 96,6 Prozent und die Bayerische Oberlandbahn in 82,2 Prozent der Fälle die Entschädigungen bei Zugverspätungen innerhalb der vorgeschriebenen Frist aus.

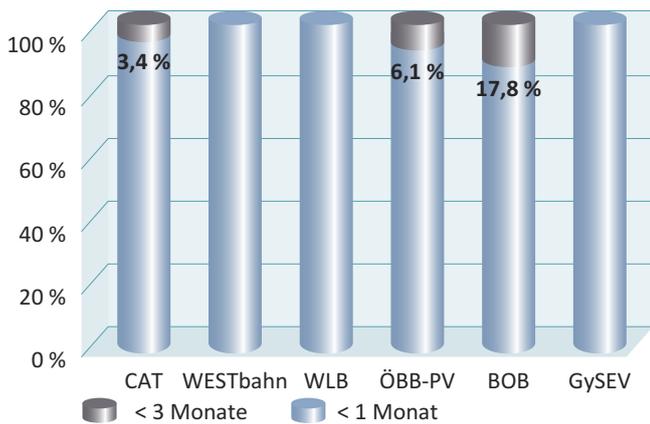


Abb. 13: Bearbeitungsdauer der Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen durch die Personenverkehrsbahnen CAT, WESTbahn, WLB, ÖBB-PV, BOB und GySEV in Prozent im Jahr 2014.

Quelle: Schienen-Control

Entwicklung der Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen

ÖBB-Personenverkehr

Bis Ende 2009 bekamen Fahrgäste der ÖBB-Personenverkehr Entschädigungen bei Zugverspätungen gemäß der sogenannten Passagiercharta, einer freiwilligen rechtsverbindlichen Selbstverpflichtung der ÖBB-Personenverkehr. Seit dem Inkrafttreten der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 am 3. Dezember 2009 bzw. dem Inkrafttreten der beiden nationalen gesetzlichen Umsetzungen, dem Bundesgesetz zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 am 23. April 2010 (mittlerweile wieder außer Kraft getreten) und dem EisbBFG am 1. Juli 2013, haben Fahrgäste in Österreich einen Rechtsanspruch auf Entschädigungen bei Zugverspätungen. Bei Einzelfahrkarten erhält der Fahrgast ab 60 Minuten 25 Prozent Entschädigung und ab 120 Minuten 50 Prozent Entschädigung auf den Ticketpreis.

Für Wochen und Monatskarten können Bahnunternehmen eine angemessene Entschädigung selbst festlegen. Derzeitige Regelung z. B. bei der ÖBB-Personenverkehr: Pro 20-minütiger Zugverspätung erhält der Fahrgast 1,50 Euro, sofern er im Gültigkeitszeitraum seiner Zeitkarte mindestens dreimal diese Verspätung erlitten hat und sich dies bestätigen hat lassen.

Besitzerinnen bzw. Besitzer einer Jahreskarte haben im Fall von vermehrten Zugverspätungen bzw. Zugausfällen (Stadtverkehr ist ausgenommen) Anspruch auf Entschädigung. Im Regionalverkehr gilt ein Pünktlichkeitsgrad von mindestens 95 Prozent. Bahnunternehmen, wie etwa die WESTbahn, die nur im Fernverkehr

tätig ist, legen ihren Pünktlichkeitsgrad grundsätzlich selbst fest. Wird der Pünktlichkeitsgrad in zumindest einem Monat nicht erreicht, haben Personen mit einer Jahreskarte Anspruch auf Verspätungsentschädigung von mindestens 10 Prozent des Bahnticketpreises.

Die Entschädigungsfälle erhöhten sich bei der ÖBB-Personenverkehr von 2010 auf 2013 um ca. 163 Prozent (Abbildung 14), von 2013 auf 2014 ist allerdings ein deutlicher Rückgang um 38,6 Prozent zu verzeichnen.

Laut ÖBB-Personenverkehr kam es durch das Hochwasser 2013 und den daraus resultierenden Überschwemmungen zu den vermehrten Zugverspätungen und in der Folge zu Entschädigungsfällen. Da es im Jahr 2014 kein derartiges Ereignis gab, waren die Entschädigungsfälle im Jahr 2014 im Vergleich zum Vorjahr rückläufig.

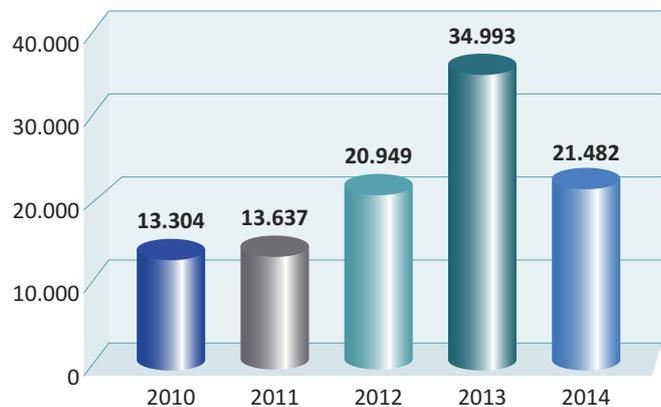


Abb. 14: Entwicklung der Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei der ÖBB-PV in den Jahren 2010–2014.

Quelle: Schienen-Control

Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen

Für das Jahr 2014 meldeten die WESTbahn 3.093 (2013: 3.448) Entschädigungsfälle, der CAT 119 (2013:

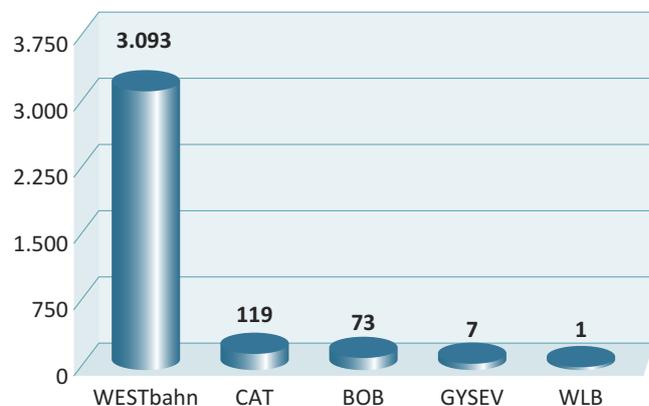


Abb. 15: Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei den Personenverkehrsbahnen WESTbahn, CAT, BOB, GySEV und WLB im Jahr 2014.

Quelle: Schienen-Control

126) und die WLB erneut einen Entschädigungsfall. Erstmals gaben die GySEV sieben und die BOB 73 Entschädigungsfälle bekannt (Abbildung 15, Seite 9). Die weiteren Eisenbahnverkehrsunternehmen zahlten im Jahr 2014 keine Entschädigung für Zugverspätungen aus.

Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen nach Ticketgattungen

Jahreskarten

Im Jahr 2014 meldete die ÖBB-Personenverkehr 1.486 Entschädigungsfälle (2013: 1.748). In 1.333 (2013: 1.665) Fällen wurden Verspätungsentschädigungen für Verbund-Jahreskarten und in 153 (2013: 83) Fällen für unternehmenseigene Jahreskarten (ÖSTERREICHCARD) ausbezahlt. Im Jahr 2014 haben, laut ÖBB-Personenverkehr, erstmals alle Verkehrsverbünde die Daten der Jahreskartenbesitzerinnen bzw. -besitzer, die sich für das Entschädigungsverfahren angemeldet haben, der ÖBB-Personenverkehr zur Verfügung gestellt.

Der City Airport Train (CAT) gab vier Entschädigungsfälle (2013: 3), welche unternehmenseigene Jahreskarten betrafen, die WLB erneut einen Entschädigungsfall und die Raaberbahn (GySEV) erstmalig sieben Entschädigungsfälle bekannt (das Entschädigungsverfahren bei Verbund-Jahreskarten wird bei der GySEV in Kooperation mit der ÖBB-Personenverkehr abgewickelt). Bei WLB und GySEV betrafen es Verbund-Jahreskarten (Abbildung 16).

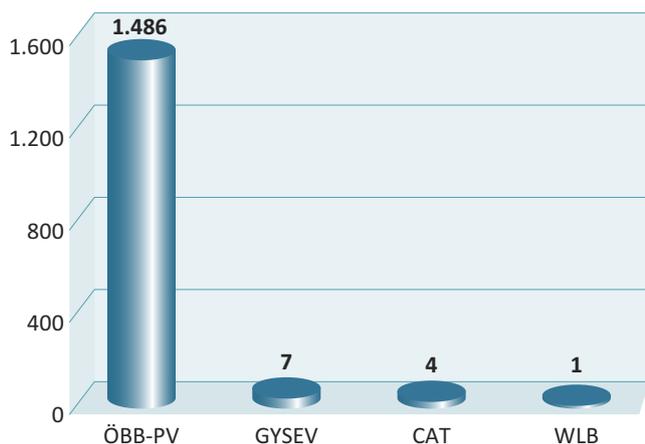


Abb. 16: Jahreskarten-Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei den Personenverkehrsbahnen ÖBB-PV, GySEV, CAT und WLB im Jahr 2014 (Verbund-Jahreskarten und unternehmenseigene Jahreskarten).

Quelle: Schienen-Control

Die WESTbahn meldete im Jahr 2014 keine Entschädigungsfälle (2013: 335). Auch die anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen (inklusive DB Regio für die Außerfernbahn) leisteten im Jahr 2014 wie in den Jahren zuvor keine Entschädigungen für Jahreskarten.

Sonstige Zeitkarten

Für das Jahr 2014 gab die BOB zehn Entschädigungsfälle bekannt.

Die anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen zahlten im Jahr 2014 keine Entschädigung für Zugverspätungen in der Kategorie „Sonstige Zeitkarten“ wie beispielsweise Wochen- oder Monatskarten aus.

Einzeltickets

Im Jahr 2014 meldete die ÖBB-Personenverkehr 19.996 (2013: 33.245) Entschädigungsfälle bei „Sonstigen Fahrkarten“. Es ist davon auszugehen, dass es sich dabei überwiegend um Einzeltickets handelt⁷. Bei den anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen berichtete der CAT über 63 (2013: 123) und die WESTbahn über 3.093 (2013: 3.113) Einzelticketfälle. Erstmals gab die BOB 33 Entschädigungsfälle bekannt (Abbildung 17).

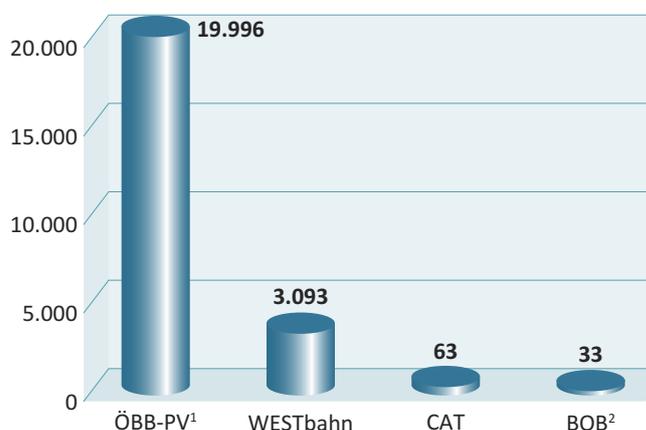


Abb. 17: Einzelkarten-Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei den Personenverkehrsbahnen ÖBB-PV, WESTbahn, CAT und BOB im Jahr 2014.

Quelle: Schienen-Control

¹Eine exakte Bekanntgabe, ob auch einzelne andere Fahrkarten wie z. B. Gruppenfahrkarten darin enthalten sind, ist laut ÖBB-PV nicht möglich. ²BOB: Betriebsbeginn im Dezember 2013.

Die weiteren Eisenbahnverkehrsunternehmen zahlten im Jahr 2014 keine Entschädigung bei Zugverspätungen für Fahrgäste mit Einzeltickets aus.

⁷ Die ÖBB-Personenverkehr führt keine gesonderte Erhebung für Einzelfahrkarten durch, sondern subsummiert diese unter „Sonstige Fahrkarten“ (z. B. Gruppenfahrkarten). Daher kann sich eine gewisse Ungenauigkeit bei der Zuordnung ergeben.

Sonstige Fahrkarten

Für das Jahr 2014 gaben die BOB 30 und der City Airport Train (CAT) 52 Entschädigungsfälle bekannt. Die anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen zahlten im Jahr 2014 keine Entschädigung für Zugverspätungen für „Sonstige Fahrkarten“ wie zum Beispiel Gruppenfahrkarten aus.

Entschädigungen bei Zugverspätungen

ÖBB-Personenverkehr

Für Zugverspätungen wurden im Jahr 2014 von der ÖBB-Personenverkehr insgesamt 590.604 Euro (2013: 625.236 Euro) entschädigt. Das entspricht einem Rückgang an Entschädigungszahlungen von 5,5 Prozent im Vergleich zum Vorjahr (Abbildung 18).



Abb. 18: Entschädigungen für Verspätungen bei der ÖBB-PV in den Jahren 2011–2014. Quelle: Schienen-Control

Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen

Die WESTbahn zahlte 15.275 Euro (2013: 17.042 Euro), der City Airport Train 5.404 Euro (2013: 7.835 Euro) und



Abb. 19: Entschädigungen für Verspätungen bei den Personenverkehrsbahnen WESTbahn, CAT, BOB, GySEV und WLB im Jahr 2014.

¹BOB: Betriebsbeginn im Dezember 2013. Quelle: Schienen-Control

die WLB 15 Euro (2013: 7) aus. Im Vergleich zum Vorjahr bedeutet das bei der WESTbahn einen Rückgang von 10,4 Prozent und beim CAT von 31 Prozent. Erstmals wurden auch von der BOB 1.173 Euro und der Raaberbahn (GySEV) 87 Euro für Entschädigungen bei Zugverspätungen ausbezahlt (Abbildung 19).

Entschädigungssumme bei Zugverspätungen nach Ticketgattungen

Jahreskarten

Für das Jahr 2014 meldete die ÖBB-Personenverkehr 77.504 Euro an ausbezahlten Entschädigungen für Jahreskartenbesitzerinnen bzw. -besitzer, wobei die gesamten Auszahlungen für Verbund-Jahreskarten anfielen. Bei den Eisenbahnverkehrsunternehmen WLB, Raaberbahn (GySEV) und City Airport Train (CAT) wurden Beträge zwischen 15 Euro und 110 Euro ausbezahlt, beim City Airport Train für unternehmenseigene Jahreskarten, bei der WLB und der Raaberbahn (GySEV) für Verbund-Jahreskarten (Abbildung 20). Die weiteren Eisenbahnverkehrsunternehmen leisteten im Jahr 2014 keine Entschädigungen für Jahreskartenbesitzerinnen bzw. -besitzer.



Abb. 20: Jahreskarten-Entschädigungssumme bei Zugverspätungen bei den Personenverkehrsbahnen ÖBB-PV, CAT, GySEV und WLB im Jahr 2014 (Verbund-Jahreskarten und unternehmenseigene Jahreskarten). Quelle: Schienen-Control

Sonstige Zeitkarten

Für das Jahr 2014 meldete nur die BOB die Auszahlung von 19,5 Euro für Wochen- oder Monatskarten. Die anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen zahlten im Jahr 2014 keine Entschädigung für Zugverspätungen für „Sonstige Zeitkarten“ aus.

Einzeltickets

Im Jahr 2014 meldete die ÖBB-Personenverkehr die Auszahlung von 513.100 Euro an Entschädigungen für Einzelkarten, die nicht gesondert, sondern unter der Kategorie „Sonstige Fahrkarten“⁸ ausgewiesen werden. Bei den anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen berichtete der City Airport Train (CAT) die Auszahlung von 1.371 Euro, die WESTbahn von 15.275 Euro und die BOB von 705 Euro (Abbildung 21).

Andere Eisenbahnverkehrsunternehmen zahlten im Jahr 2014 keine Entschädigung bei Zugverspätungen für Fahrgäste mit Einzeltickets aus.

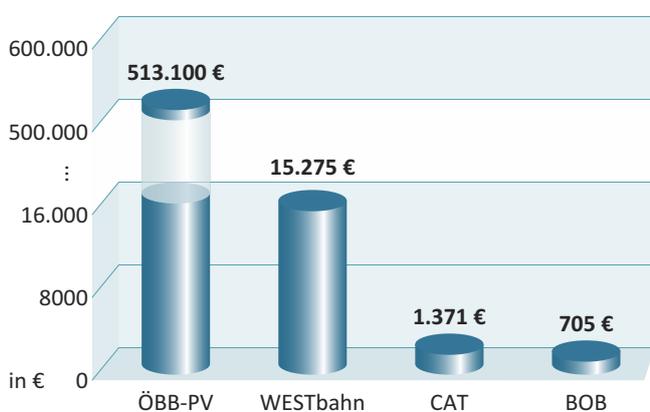


Abb. 21: Einzelkarten-Entschädigungssumme bei Zugverspätungen bei den Personenverkehrsbahnen ÖBB-PV, WESTbahn, CAT und BOB im Jahr 2014.

Quelle: Schienen-Control

⁸Eine exakte Bekanntgabe, ob auch einzelne andere Fahrkarten wie z. B. Gruppenfahrkarten darin enthalten sind, ist laut ÖBB-PV nicht möglich. ⁹BOB: Betriebsbeginn im Dezember 2013.

Sonstige Fahrkarten

Für das Jahr 2014 meldete die BOB die Auszahlung von 449 Euro und der City Airport Train (CAT) von 3.924 Euro.

Die weiteren Eisenbahnverkehrsunternehmen zahlten im Jahr 2014 keine Entschädigung für Zugverspätungen für sonstige Fahrkarten wie Gruppenfahrkarten aus.

Kostenersatz für alternative Beförderung und Unterbringung

Kostenersatz für alternative Beförderung

Gemäß Art. 18 Abs. 3 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 organisiert das Eisenbahnunternehmen bei (technischen) Störungen so schnell wie möglich einen

alternativen Beförderungsdienst für die Fahrgäste, sofern keine Möglichkeit zur Fortsetzung der Fahrt besteht. Ist keine alternative Fahrt mit einem öffentlichen Verkehrsmittel möglich, werden bei Benützung eines Taxis die Kosten bis zu einem gewissen Betrag (z. B. bei der ÖBB-Personenverkehr bis zu 50 Euro pro Person und Taxifahrt) durch das Bahnunternehmen ersetzt. Im Jahr 2014 zahlte die ÖBB-Personenverkehr 18.917 Euro (2013: 20.071 Euro), der City Airport Train 1.130 Euro (2013: 1.832 Euro) und die Raaberbahn (GySEV) 120 Euro (2013: 38 Euro) aus. Erstmals zahlten die GKB 60 Euro und die StLB 22 Euro an Kostenersatz für einen alternativen Beförderungsdienst (Abbildung 22).

Die WESTbahn (2013: 400 Euro) und die MBS (2013: 126 Euro) zahlten wie alle anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen 2014 keinen derartigen Kostenersatz aus.

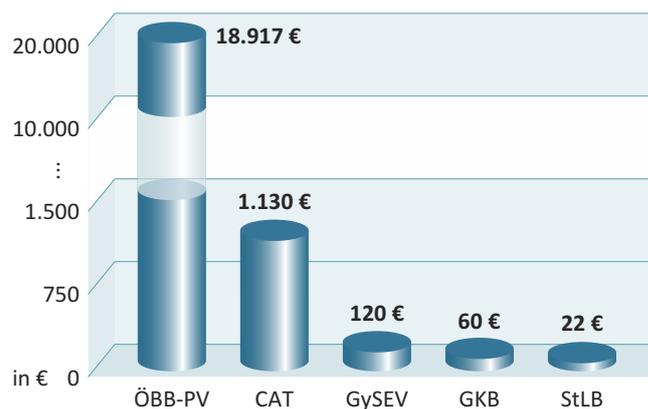


Abb. 22: Kostenersatz für alternative Beförderungsdienste (z. B. Taxi) bei den Personenverkehrsbahnen ÖBB-PV, CAT, GySEV, GKB und StLB im Jahr 2014.

Quelle: Schienen-Control

Kostenersatz für die Unterbringung

Unabhängig vom jeweiligen Ticket haben gemäß Art. 18 Abs. 2 lit. b der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 alle Fahrgäste ab einer Verspätungen von mehr als 60 Minuten, sofern eine Übernachtung notwendig ist, das Recht auf eine kostenlose Nächtigung in einem Hotel bzw. einer anderen Unterkunft. Bleibt ein Zug auf der Strecke hängen, z. B. aufgrund eines umgestürzten Baumes, ist das Bahnunternehmen verpflichtet, einen Schienenersatzverkehr zu organisieren und die Fahrgäste zum Zielort des Verkehrsdienstes oder zumindest zum nächsten Bahnhof zu bringen. Falls seitens des

⁸ Daher können in diesem Betrag für Entschädigungen von Einzelfahrkarten auch geringe Beträge von anderen Fahrkarten wie etwa Gruppenfahrkarten inkludiert sein.

Bahnunternehmens kein Hotel organisiert werden kann, werden die Kosten bis zu einem gewissen Betrag (z. B. bei der ÖBB-Personenverkehr bis zu 80 Euro pro Person und Übernachtung) ersetzt.

2014 zahlten die ÖBB-Personenverkehr 43.188 Euro (2013: 108.171 Euro) und erstmalig der City Airport Train (CAT) 61 Euro an Nächtigungskosten aus. Die WESTbahn zahlte 2014 (2013: 80 Euro) keine Nächtigungskosten aus. Laut Unternehmensangaben der ÖBB-Personenverkehr konnten im Juni 2013 einige Passagiere aufgrund des Hochwassers die Reise nicht fortsetzen und mussten in Hotels untergebracht werden. Im Jahr 2014 gab es kein derartiges Ereignis, wodurch die Auszahlungen in dieser Kategorie erheblich niedriger waren.

Bei allen anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen gab es im Jahr 2014 keine derartige Hilfeleistung.

Rückerstattungen

Seit Juli 2013 gibt es ergänzende nationale Erstattungsbestimmungen im § 9 EisbBFG, welche zusätzliche Möglichkeiten der Erstattung etwa bei Rückgabe des Tickets vor dem ersten Geltungstag einräumen. Für diese Fälle ist unter anderem eine Frist von zwei Monaten (abgesehen von entsprechend begründeten Fällen) für die Zahlung bzw. Zahlungsanweisung zur Erstattung vorgesehen. Daneben sehen die Tarifbestimmungen der Eisenbahnverkehrsunternehmen bei einzelnen Fahrkartengattungen darüber hinausgehende Rege-

lungen zur Rückerstattungen vor. 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 Rückerstattung des vollen oder anteiligen Fahrpreises. Die Zahlung hat hier innerhalb von einem Monat zu erfolgen.

Sämtliche Bahnunternehmen hielten die gesetzlich vorgeschriebene Frist von maximal zwei Monaten für die Auszahlung der Rückerstattung im Jahr 2014 ein.

Im Jahr 2014 erstattete die ÖBB-Personenverkehr 4.137.677 Euro (2013: 2.046.038). Laut Unternehmensangaben der ÖBB-Personenverkehr, wurden im Jahr 2014 erstmalig auch die direkt an den Personenkassen erstatteten Fahrkarten berücksichtigt (zuvor wurden nur Erstattungen über das ÖBB-Kundenservice in die Auswertungen miteinbezogen), wodurch der deutliche Anstieg der Rück-Erstattungssumme erklärt werden kann. Die WESTbahn erstattete 183.676 Euro (2013: 194.179 Euro).

Die Graz-Köflacher Bahn (GKB) erstattete 1.159 Euro (2013: 6.243 Euro), die WLB 7.706 Euro (2013: 5.286 Euro), der City Airport Train (CAT) 3.762 Euro (2013: 2.985 Euro) und die Raaberbahn (GySEV) 758 Euro (2013: 411 Euro) (Abbildung 23).

Die Montafonerbahn (2013: 1.991 Euro) und die Steiermärkischen Landesbahnen (2013: 36 Euro) zahlten 2014 wie alle anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen keine Erstattungen aus.



Abb. 23: Fahrpreis-Rückerstattung bei den Personenverkehrsbahnen ÖBB-PV, WESTbahn, WLB, CAT, GKB und GySEV im Jahr 2014.

Quelle: Schienen-Control

Glossar - Eisenbahnunternehmen

BOB	Bayerische Oberlandbahn GmbH	NÖVOG	Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft m. b. H.
CAT	City Air Terminal BetriebsgmbH, City Airport Train	ÖBB-Infrastruktur	ÖBB-Infrastruktur AG
DB-Regio	DB Regio AG – Tochtergesellschaft der Deutschen Bahn AG	ÖBB-PV	ÖBB-Personenverkehr AG
GKB	Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH	SLB	Salzburger Lokalbahn, Geschäftsfeld der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation
GySEV	Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt (Raaberbahn)	StH	Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m. b. H.
IVB	Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahnhof GmbH	StLB	Steiermärkische Landesbahnen
MBS	Montafonerbahn AG	WESTbahn	WESTbahn Management GmbH
RPA	Metrans Railprofi Austria GmbH	WLB	Wiener Lokalbahnen AG
		ZB	Zillertaler Verkehrsbetriebe AG

Impressum

Eigentümer, Herausgeber und Redaktion:

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte. Eine Abteilung der Schienen-Control.
Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien, T: +43 1 505 0707, F: +43 1 505 0707 180
www.schienencontrol.gv.at, www.apf.gv.at, www.passagier.at

Produktion: Atelier Tintifax, Breitenfurt, www.tintifax.biz
©Schienen-Control GmbH, 2016

