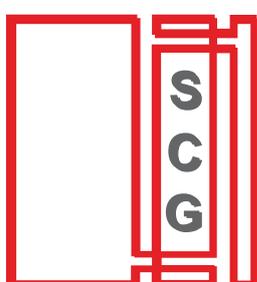
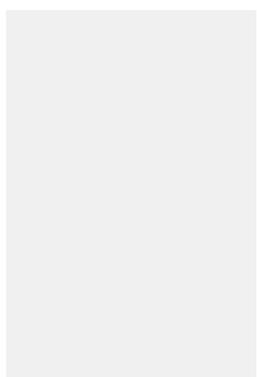


# Beschwerden und Zufriedenheit der Bahnkunden



# 2009

Bericht der SCG-Schlichtungsstelle



# Vorwort



## Liebe Leserinnen und Leser!

Mit dem Bericht der SCG-Schlichtungsstelle 2009 geben wir Ihnen neuerlich einen Überblick über die Aktivitäten und Aufgaben der Schlichtungsstelle der Schienen-Control.

Die Schlichtungsstelle bearbeitet nicht nur vielfältige Beschwerden und führt damit einhergehend konkrete Schlichtungsverfahren durch, sondern sieht sich generell als Vertreterin des Konsumentenschutzes im Bereich der Fahrgastrechte. Wir diskutieren die Anliegen der Fahrgäste mit den Eisenbahnunternehmen und bringen Verbesserungsvorschläge ein. Wir tauschen uns mit Interessenvertretungen aus und arbeiten im Sinne der Fahrgäste mit diesen zusammen.

Im Frühjahr 2010 erhielt die Schienen-Control zusätzliche Kompetenzen. Sie wurde mit dem am 23. April 2010 in Kraft getretenen Bundesgesetz betreffend Fahrgastrechte endgültig als staatliche Schlichtungsstelle verankert.

Damit können wir nun Bahnkundinnen und Bahnkunden stärker als bisher unterstützen, ihre Rechte durchzusetzen.

Relativ neu ist der Anspruch der Fahrgäste auf Entschädigung bei Zugverspätungen, durch

den sich vermehrt Personen an die Schlichtungsstelle wenden. Die Palette der Beschwerden ist aber insgesamt breit gefächert, sie reicht von Kritik an fehlenden Kundeninformationen über Fahrgeldnachforderungen wegen eines vergessenen Ausweises, Einwendungen betreffend Erhöhung der Monatskarte für Fahrräder bis zu Beanstandungen am Fahrplan oder an der Bahnhofsinfrastruktur.

Uns ist es ein großes Anliegen, an der Steigerung von Qualität, Service, Pünktlichkeit sowie Effizienz der Bahn mitzuarbeiten. Die Schiene ist ein wichtiger Verkehrsträger, damit sie auch ein attraktiver ist, braucht sie zufriedene Fahrgäste.

Wir stellen den Anspruch an uns, die Anliegen und Beschwerden der Bahnkundinnen und Bahnkunden unbürokratisch sowie rasch zu bearbeiten. In den meisten Fällen kann ein zufriedenstellendes Schlichtungsergebnis erzielt werden. Mit unserer Arbeit wollen wir die Bahnen beim Aufbau und der Entwicklung ihrer Qualitätsmanagementsysteme unterstützen.

Wir hoffen, dass der Bericht Ihr Interesse findet!

**Mag. Ursula Zechner**, Geschäftsführerin SCG



### **Sehr geehrte Damen und Herren!**

In den mehr als drei Jahren ihres Bestehens hat sich die Schlichtungsstelle der Schienen-Control zu einer kompetenten Anlaufstelle für Fahrgastbeschwerden weiterentwickelt. Es steigt die Zahl der anhängigen Schlichtungsverfahren und die Höhe der erreichten Entschädigungen für die um Hilfe suchenden Fahrgäste. Die Tätigkeit der Schlichtungsstelle soll berechtigten Forderungen und Anliegen der Kundinnen und Kunden zur Durchsetzung verhelfen sowie langwierige Rechtsstreitigkeiten vermeiden.

Als überparteiliche behördliche Schlichtungsstelle versuchen wir aus den einzelnen Fahrgastbeschwerden grundsätzliche Verbesserungen für alle Kundinnen und Kunden der Eisen-

bahn zu erreichen. Nur zufriedene Fahrgäste machen die Eisenbahnunternehmen im Wettbewerb auf Dauer erfolgreich gegenüber den anderen Verkehrsträgern. Diesbezüglich wurde ein kontinuierlicher Dialog mit den Eisenbahnunternehmen gestartet, der bereits erste Erfolge gebracht hat.

Neben einer detaillierten Bilanz unserer Tätigkeit finden Sie im Bericht auch aufschlussreiche Daten und Analysen etwa zu Preisentwicklungen sowie statistische Daten zu Beförderungen und Beschwerden.

Ich hoffe, der Bericht der SCG-Schlichtungsstelle wird Ihr Interesse finden. Selbstverständlich stehen wir für weitere Fragen gerne zur Verfügung.

**Mag. Norman Schadler**, Fachbereichsleiter Schlichtungsstelle



# Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	5
Summary	11
SCG-Schlichtungsverfahren	16
Jahresbilanz 2009 der SCG-Schlichtungsstelle	18
Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit	24
Überblick Fahrgastrechte	31
Preisentwicklung von 1999 bis 2009	36
Preisentwicklung im Jahr 2009	38
Preisentwicklung bei den ÖBB-Kilometertarifen 1999 bis 2009	40
Beschwerdestatistik der Bahnen	46
Umfragen und Befragungen	53
Fachbeitrag ticket4all	55
Anhang 1: Fragen und Antworten zum Schlichtungsverfahren	57
Anhang 2: Richtlinie für die Schlichtungsstelle	60
Anhang 3: Auszug aus dem Eisenbahngesetz	63
Anhang 4: Beschwerdeabteilungen	66
Anhang 5: Links	67
Anhang 6: Glossar	68

## Impressum

Eigentümer, Herausgeber und Redaktion:  
Schienen-Control GmbH, GF Mag. Ursula Zechner  
Frankenberggasse 9/5, A-1040 Wien

Tel: +43 1 5050707

Fax: +43 1 5050707-17

E-Mail: [office@scg.gv.at](mailto:office@scg.gv.at)

Website: [www.scg.gv.at](http://www.scg.gv.at)

Grafik und Druck: Atelier Tintifax, Breitenfurt,  
[www.tintifax.biz](http://www.tintifax.biz)

Fotos & Grafiken: Atelier Tintifax, Doris Kucera,  
Gregor Ecker, Herwig Peuker, ÖBB/Konrad Kaiser,  
ÖBB-PV, ÖBB/Robert Deopito, SCG

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

# Zusammenfassung

Der vorliegende Bericht für das Jahr 2009 ist die zweite gedruckte Ausgabe des Tätigkeits- und Kundenzufriedenheitsberichtes der Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH. Gemäß § 78a (4) EisbG hat die Beschwerdestelle der SCG jährlich einen Tätigkeitsbericht über ihre Tätigkeiten und Ergebnisse zu erstellen. Im Folgenden eine Zusammenfassung wesentlicher Inhalte, die Details können Sie in den jeweiligen Kapiteln nachlesen. Sie finden den gesamten Bericht auch auf der Website der SCG<sup>1</sup>.

## Gesetzliche Grundlagen

Mit Inkrafttreten der Eisenbahngesetznovelle 2006<sup>2</sup> am 27.07.2006 hat die SCG die Aufgabe einer Schlichtungsstelle für Kunden von Eisenbahnunternehmen (im Güter- und Personenverkehr) gemäß § 78a EisbG übernommen. Die SCG wurde neben ihrer behördlichen Aufgabe im Rahmen der Regulierung des Schienenverkehrsmarktes auch für die exemplarische Behandlung von Fahrgastbeschwerden mittels Schlichtungsverfahren zuständig. Die SCG ist in Aufbau, Finanzierung, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung von den Betreibern der Infrastruktur, den Entgelt erhebenden Stellen, den Zuweisungsstellen und den Eisenbahnunternehmen unabhängig.

Durch die gesetzliche Umsetzung der EU-Verordnung über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr<sup>3</sup> in innerstaatliches Recht wurde die SCG-Schlichtungsstelle als eine der nationalen Stellen zur Durchsetzung der Fahrgastrechte benannt und mit zusätzlichen Aufgaben und Kompetenzen betraut. Dazu zählt etwa die Missbrauchsaufsicht in Angelegenheiten der Verordnung oder die Vorlagepflicht der Entschädigungsbedingungen durch die EVUs an die SCG.

Die Schlichtungsstelle ersetzt nicht das Beschwerdemanagement des jeweiligen Eisenbahnunternehmens. Vielmehr können vom je-

weiligen Eisenbahnunternehmen nicht zur Zufriedenheit des Kunden gelöste Problemfälle nach angemessener Frist der SCG zur Schlichtung vorgelegt werden. Voraussetzung ist, dass der Beschwerde eine konkrete Geschäftsbeziehung zugrunde liegen muss.

Die SCG wird sich gemeinsam mit dem Kunden und dem Eisenbahnunternehmen um eine einvernehmliche Lösung (Schlichtungsvorschlag) bemühen. Die genauen Verfahrensabläufe („Richtlinie“) sind auf unserer Website<sup>1</sup> abrufbar.

In diesem Bericht finden Sie jedoch nicht nur die gesetzlichen Vorschriften des SCG-Schlichtungsverfahrens und die zugrunde liegenden Richtlinien, im Rahmen derer die Schlichtungsstelle tätig ist. Der vorliegende Bericht versucht das Thema Kundenzufriedenheit bewusst breiter zu behandeln. Wie wichtig ein gutes Beschwerdemanagement für die Kundenbindung ist, zeigen Studien, denen zufolge unzufriedene Kunden ihre Erfahrungen dreimal häufiger weitergeben bzw. Unternehmen vom überwiegenden Teil der unzufriedenen Kunden erst gar nicht erfahren.

Maßstab für die Behandlung von Schlichtungsverfahren ist immer der durchschnittlich verständige, informierte und redliche Verbraucher. Dies ist Voraussetzung dafür, dass die Schlichtungsstelle ein Verfahren einleitet. Unser Ziel ist, berechtigten Kundeninteressen zur Durchsetzung zu verhelfen und unnötige sowie langwierige Rechtsstreitigkeiten zu vermeiden.

## SCG-Jahresbilanz 2009

Im Jahr 2009 verzeichnete die Schlichtungsstelle 154 Beschwerdefälle. Das bedeutet gegenüber dem Vorjahr eine geringfügige Steigerung. Mittlerweile wenden sich die Beschwerdeführer in erster Linie direkt oder über Weiterleitung durch Interessenvertretungen an die SCG. Besonders viele Beschwerden langten bei

<sup>1</sup> [www.scg.gv.at](http://www.scg.gv.at), Schlichtungsstelle

<sup>2</sup> BGBl. Nr. 60/1957 zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 25/2010

<sup>3</sup> VO (EG) 1371/2007

der SCG in den Monaten Jänner, August, November und Dezember ein. Fast zwei Drittel aller Beschwerdeführer kommen aus Wien oder Niederösterreich.

Beschwerden über Fahrgeldnachforderungen bzw. Inkassogebühren haben weiter zugenommen. Dies führt dazu, dass die Gruppe der „Restlichen Beschwerden“ mit 35% die weitaus größte darstellt. Mit großem Abstand folgen Beschwerden zum Fahrplan mit 16%, gefolgt von jenen über Verspätungen mit 12%.

Häufiger wurden Beschwerdefälle, bei denen die rechtlich zulässige Bearbeitungsdauer der Bahn bei weitem überschritten wurde. Im Zunehmen begriffen sind auch Beschwerden mit Auslandsbezug bzw. über die schlechten Kontaktmöglichkeiten zum Bahnunternehmen (telefonisch, persönlich).

Auch im Jahr 2009 stellten Beschwerdefälle ohne Einigung mit den Bahnunternehmen die Ausnahme dar. Schlussendlich konnte in sieben Beschwerdefällen trotz intensiver Bemühung keine Einigung erzielt werden, im Jahr zuvor war es überhaupt nur ein Fall. Seitens der Schlichtungsstelle mussten nur fünf Schlichtungsfälle abgelehnt werden.

Bei den von den Beschwerden betroffenen Eisenbahnen dominiert weiterhin mit fast 99% aller Beschwerden der Branchenführer ÖBB. Innerhalb des Konzerns betraf es hauptsächlich die ÖBB-PV, auf welche mehr als 95% der an die SCG herangetragenen Beschwerden entfielen. Unverändert bezog sich auch im Jahr 2009 keine einzige an die SCG gerichtete Beschwerde auf eine der kleineren Bahnen.

Die Schlichtung hat den Vorteil, dass insbesondere bei Konflikten um Kleinststreitwerte mit geringer Formalisierung und niedrigen Kosten gearbeitet werden kann. An monetären Entschädigungen bzw. Strafnachlässen konnten im Jahr 2009 für Kunden von Eisenbahnunternehmen 3.686,21 € in 54 Fällen erkämpft werden. Im Jahr davor waren es 1.441,45 € in

22 Fällen. Dazu kommen noch sonstige Einigungen wie etwa Neuausstellungen von Tickets, bisher nicht mögliche Sitzplatzreservierungen oder Umbuchungen.

### **Inhaltliche Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit**

Konkrete Einzelbeschwerden zeigen oft auch grundsätzliche Probleme bzw. Schwächen im System auf und werden seitens der SCG aufgegriffen, um generell für Fahrgäste Verbesserungen zu erreichen. In dem Kapitel werden einige der Schwerpunktthemen aus dem Berichtsjahr behandelt und mit Fallbeispielen anschaulich dargestellt.

Das Ticketsystem bei den Bahnen ist generell leider wenig kundenfreundlich und schwer zu durchschauen. Dies führt dazu, dass der Kauf des richtigen und günstigsten Tickets, insbesondere für Gelegenheitsfahrer, eine Herausforderung darstellt. Eine Ursache dafür sind die oft verwirrenden und unterschiedlichen Tarifbestimmungen zwischen der ÖBB-PV und den Verkehrsverbänden. Zudem glauben viele Fahrgäste, das Ticket auch weiterhin im Zug kaufen zu können. Doch dies ist falsch, der Kauf des Tickets im Zug ist nur mehr sehr eingeschränkt zulässig. Auf den so genannten Selbstbedienungsstrecken ist er überhaupt nicht mehr möglich.

Die Tarifbestimmungen sind auch wenig konsumentenfreundlich, mit vielen Ausnahmen versehen und für den durchschnittlichen Kunden nur schwer verständlich. Gerade für Stammkunden der Bahn, welche eine VORTEILScard besitzen, ist die Rückgabe von Tickets zusätzlich eingeschränkt. Dies gilt noch stärker für jene Käufer, welche die seitens der Bahnen forcierten Tickets via Internet oder Handy erwerben. Hier ist nahezu jegliche Erstattung ausgeschlossen.

Die Schlichtungsstelle konnte erste Verbesserungen für die Fahrgäste bei Online-

Buchungen auf der ÖBB-Website erreichen. Insgesamt jedoch sind Online-Buchungen nach wie vor noch nicht wirklich konsumentenfreundlich und verständlich gestaltet. So sind Online-Tickets namensgebunden und nicht übertragbar. Sie können nicht storniert werden und im Gegensatz zu an Schaltern gekauften Tickets ist auch vor Fahrtantritt keine Fahrpreisrückerstattung möglich.

Bei Problemen im Rahmen grenzüberschreitender Reisen ist die Frage des Vertragspartners des Fahrgastes von Bedeutung, denn dieser ist auch der Ansprechpartner für eventuelle Forderungen. Häufig werden die Fahrgäste zwischen den betroffenen Eisenbahnen hin- und hergeschickt. Vertragspartner ist grundsätzlich, bis auf wenige Ausnahmen, jenes Bahnunternehmen, welches das Ticket verkauft hat. Dies wurde nun auch seitens ÖBB-PV gegenüber der Schlichtungsstelle klargestellt. Rechtlich zumindest fragwürdig und jedenfalls nicht kundenfreundlich wurde und wird bei AGB-Änderungen seitens ÖBB-PV vorgegangen. Im Berichtsjahr war die Streichung des Zutritts zu den ÖBB-Club Lounges für Besitzer der ÖSTERREICHcard 2. Klasse ein Beispiel dafür. Die geeignete Kundmachung von wesentlichen Änderungen von AGBs wurde unterlassen, die entsprechenden Kundenschreiben waren irreführend. Seitens der Schlichtungsstelle wurde eine Änderung dieser Vorgehensweise vorgeschlagen.

ÖBB-PV führt vermehrt Schwerpunktkontrollen an Bahnhöfen durch. Grundsätzlich ist für das Betreten des Bahnhofsgebäudes und der Bahnsteige kein Fahrschein erforderlich. Das Betreten der Bahnsteige, z. B. um jemanden abzuholen oder mit seinem Gepäck zum Zug zu bringen, ist ohne Ticket erlaubt.

Gemäß den Tarifbestimmungen dürfen Bahnhöfe, in denen Bahnsteigsperrren eingerichtet wurden, nur mit gültigem Fahrausweis betreten werden. Derzeit existieren auf den Bahnhöfen bzw. Bahnsteigen jedoch keine Bahn-

steigsperrren. Die Schlichtungsstelle vertritt die Ansicht, dass es derzeit sowohl an der rechtlichen wie auch praktischen Basis für derartige Kontrollen fehlt.

## Überblick Fahrgastrechte

Im Kapitel über die Fahrgastrechte wird ein grober Überblick über die wichtigsten Rechtsgrundlagen und deren Anwendungsbereiche gegeben sowie über die aktuellen Fahrgastrechte bezüglich Information, Haftung, Erstattung, Entschädigung und Beschwerden. Die rechtlich bisher eher schwache Position des Fahrgastes gegenüber den Verkehrsunternehmen wurde durch das Inkrafttreten der VO (EG) 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste und die notwendigen Ergänzungen durch den nationalen Gesetzgeber entscheidend verbessert.

Zusätzlich zu den Bestimmungen aus der VO (EG) 1371/2007 wurde in Österreich auch für Inhaber von Verbund-Jahreskarten ein Entschädigungssystem eingeführt. Bei Nichterreichen des Pünktlichkeitsgrades für die genutzte Bahnstrecke in mindestens einem Monat hat der Inhaber dieser Karte Anspruch auf Entschädigung in Höhe von zumindest zehn Prozent der Kosten einer Monatskarte (nur auf den Anteil, der auf die jeweilige Bahnstrecke entfällt) pro Monat, an dem der Pünktlichkeitsgrad nicht erreicht worden ist. Mehr dazu im Beitrag zu den Fahrgastrechten.

## Preisentwicklung

Leistungsfähige und schnelle öffentliche Verkehrsmittel sind für viele Menschen von immenser Bedeutung. Im Kapitel Preisentwicklung wird eine kurze Analyse der Preisentwicklung bei den Verkehrsdienstleistungen von 1999 bis 2009, detailliert für das Jahr 2009, und beim wichtigsten Eisenbahnverkehrsunternehmen in Österreich präsentiert.

## Preisentwicklung von 1999 bis 2009

Der Verbraucherpreis ist in Österreich von 1999 bis 2009 um rund 21,8% gestiegen und bei den Verkehrsdienstleistungen um 22,8%. Damit liegen die Verkehrsdienstleistungen um rund 1% über dem Verbraucherpreisindex (VPI).

Die stärksten Preissteigerungen zwischen 1999 und 2009 hat es beim Betrieb von Privatfahrzeugen mit 39,9% gegeben. Die Preise der Personenbeförderung im Schienenverkehr stiegen um 35,7%, in der Personenbeförderung im Straßenverkehr um 35,6% und bei den Verkehrsverbänden um 33,3%. Bis 2008 lag die Verteuerung im Schienenverkehr immer mehr oder weniger klar über der des Straßenverkehrs, erst 2009 kam es nahezu zu einem Gleichstand.

Bei den Preisen für die Personenbeförderung im Schienenverkehr gab es in den Jahren 2001 mit 5,1%, 2003 mit 6,4% und 2005 mit 5,3% besonders hohe Steigerungen und im Jahr 2004 mit 1,3% eine unterdurchschnittliche Preissteigerung. Nur einmal im Jahr 2002 gab es eine Senkung, nämlich um 0,5%.

## Preisentwicklung im Jahr 2009

Das Jahr 2009 verzeichnete mit einer Inflationsrate von nur 0,5%<sup>4</sup> die niedrigste Inflationsrate seit 1945, abgesehen vom Jahr 1953. Gegenüber dem Vorjahrswert von 3,2% bedeutet diese Inflationsrate einen deutlichen Rückgang. Im Jahresverlauf sank die Inflation bis zur Jahresmitte kontinuierlich ab, um am Ende des Jahres wieder zu steigen.

Der HVPI<sup>5</sup> lag 2009<sup>4</sup> in Österreich bei 0,4%, in der Eurozone bei 0,3% und in der EU bei 1%. Damit lag Österreich knapp über dem Wert der Eurozone bzw. deutlich unter dem Wert innerhalb der EU.

Das Auf und Ab der Inflationsentwicklung bei der Gruppe Verkehr hat sich auch 2009 fortgesetzt. Nach der nur geringen Verteuerung von 0,4% im Jahr 2007 stieg dieser Wert im Jahr

2008 auf 5,3% an, während er im Jahr 2009 um -4,3% sank. Innerhalb der Gruppe Verkehr haben sich die Preise sehr unterschiedlich entwickelt. So nahmen die Preise in einigen Teilbereichen, wie bei der Personenbeförderung im Luftverkehr mit 13%, außerordentlich ab. Die stärksten Preissteigerungen verzeichneten die Personenbeförderung im Straßenverkehr mit 5% und jene auf der Schiene mit 2,5%.

## Preisentwicklung bei den ÖBB-Kilometertarifen

Beim Preisvergleich der Kilometertarife der ÖBB-PV<sup>6</sup> wurden die Standardpreise, 1. und 2. Klasse von 1999 bis 2009 im 2-Jahres-Intervall analysiert. Die Preise auf den mittleren Strecken über 100 km sind im Vergleichszeitraum am stärksten angehoben worden. So verteuerte sich die Strecke Wien – Salzburg (317 km) in der 2. Klasse um 59,4% sowie in der 1. Klasse sogar um 77,5% und nimmt damit den absoluten Spitzenplatz in beiden Kategorien ein. Im Vergleichszeitraum stieg die Inflation um nur 21,7%.

Ein Vergleich der Preisentwicklung von 2. und 1. Klasse ergibt, dass die Preise für die 1. Klasse auf sechs der neun verglichenen Strecken stärker als die der 2. Klasse erhöht wurden. Die geringste Anhebung in der 2. Klasse war von 1999 auf 2001, die stärkste Anhebung in der 1. und in der 2. Klasse von 2005 auf 2007. Bemerkenswert ist, dass bei den Strecken Wien – Salzburg, Wien – Graz und Wien – Linz die jährliche Preissteigerung sowohl in der 1. als auch 2. Klasse fast immer zweistellig war, was schlussendlich zu den überdurchschnittlichen Preissprüngen führte.

Im Vergleichszeitraum von 1999 bis 2009 stiegen auf sieben von neun verglichenen Strecken die Preise in der 1. wie auch in der 2. Klasse über der Inflation.

Für Gelegenheitsfahrer hat sich ohne Inanspruchnahme spezieller Angebote die Bahn-

<sup>4</sup> Quelle: Statistik Austria

<sup>5</sup> Der Harmonisierte Verbraucherpreisindex (HVPI) ist die Grundlage für die vergleichbare Messung der Inflation in Europa

<sup>6</sup> Quelle: ÖBB-Fahrpläne



Bahnhof Baden



fahrt bei der überwiegenden Zahl der untersuchten Strecken im Vergleichszeitraum weiterhin überdurchschnittlich verteuert. Insbesondere die mittellangen und stark frequentierten Strecken sind davon betroffen. Somit fällt das Ergebnis nur für Vielfahrer, welche eine VORTEILScard benützen, preiswert aus. Diese Kundengruppe fährt immer noch im Verhältnis günstig.

### **Beschwerdestatistik der Bahnen**

2009 transportierte ÖBB-PV 206,4 Mio. Fahrgäste, was einen Rückgang von rund 1,25 Mio. Fahrgästen bedeutet. Die WLB beförderten 9,37 Mio., die SLB 4,76 Mio., die GKB 4,5 Mio., StH 2,25 Mio. und alle übrigen Personenver-

kehrsbahnen zwischen 1,05 Mio. und 1,47 Mio. Fahrgäste.

Mehr als fünf Sechstel aller beförderten Personen der ÖBB-PV wurden im Nah- und Regionalverkehr transportiert. Nur eine von 100 Personen wird in der 1. Klasse befördert. Der Anteil der 1. Klasse erhöhte sich von 2008 auf 2009 leicht um rund 0,6% auf 1,37%.

Die restlichen statistischen Angaben wurden als Entgegenkommen gegenüber den Bahnen anonymisiert. Beim größten österreichischen EVU stieg die Zahl der Beschwerden um 6,8% an. Es meldete 53.910 Beschwerden, das bedeutet fast unverändert 98,71% aller Beschwerden. Der Beschwerdeanteil fällt weiterhin rund 10% höher aus als der Anteil an beförderten Personen. Bei den kleineren Bahnen

meldeten sechs von acht EVUs zurückgehende Beschwerdezahlen und nur zwei steigende Zahlen.

Die Entschädigungsfälle samt ausbezahlten Entschädigungssummen bewegen sich bei den kleinen Bahnen weiterhin im bescheidenen Umfang. Vier von acht EVUs meldeten für 2009 überhaupt keine Fälle. Das größte EVU zahlte im Jahr 2009 23.276 € an Entschädigungen in bar aus, dazu kommen noch Gutscheine im Wert von 265.261 €, was zusammen immerhin einen Wert von fast 288.500 € ausmacht. Dies bedeutet eine Steigerung von rund 18,6%. Mehr dazu in diesem Kapitel.

### **Umfragen und Befragungen**

Die SCG führte selbst bis dato keine Umfragen oder Fahrgastbefragungen durch. Da diese eine gute Möglichkeit der Meinungsäußerung und -feststellung durch die Bahnkunden darstellen, finden Sie im entsprechenden Kapitel die Zusammenfassung von Umfragen bzw. Fahrgastbefragungen im Berichtsjahr.

Beim VCÖ-Bahntest 2009<sup>7</sup> bekam die Bahn die Note 2,2, wie schon die Jahre zuvor und auch wieder im Jahr 2010. Für je 34% hat sich die Bahn verbessert bzw. teilweise verbessert. Fast genauso viele, nämlich 32% meinen, dass sich die Bahn nicht verbessert hat. Besonders wichtig sind den Bahnfahrern pünktliche, schnelle und häufigere Zugverbindungen. Unverändert schönster Bahnhof, und das nun schon zum fünften Mal, blieb auch 2009 der Linzer Hauptbahnhof. Am wenigsten gefällt der Wiener Südbahnhof, der aber gerade zum neuen Hauptbahnhof umgebaut wird.

<sup>7</sup> VCÖ-Bahntest 2009  
– Umfragezeitraum  
15.04.–28.06.09,  
16.933 befragte  
Personen

### **Fachbeitrag ticket4all**

Um den bereits seitens der SCG kritisierten umständlichen und komplizierten Ticketkauf zu verbessern, beschreitet die ÖBB-PV nun neue Wege und setzt ab Mitte 2011 auf ticket4all. Damit kann zwar noch nicht die Komplexität, die durch viele regionale und Verbundangebote gegeben ist, reduziert werden, es soll aber dem Kunden helfen, das für ihn beste Ticket auszuwählen. Die ÖBB nehmen diese Neuerung zum Anlass, auch die eigene Tariflandschaft zu vereinfachen und damit mehr Übersicht für den Kunden zu bieten. Schritt für Schritt sollen alle Vertriebskanäle in das neue System integriert werden, Anfang 2014 soll das ticket4all in allen Bereichen zum Einsatz kommen. Mehr darüber im Fachbeitrag der ÖBB-PV.

### **Service**

Im Anhang werden die wesentlichen Fragen zum Schlichtungsverfahren behandelt. Wie kann ich mich an die Schlichtungsstelle wenden, was muss ich vorlegen, wie sieht das Verfahren aus und was kostet das Verfahren. Diese und andere Fragen werden dort beantwortet. Als weiterer Service sind die aktuelle Richtlinie, welche den rechtlichen Rahmen der Schlichtungsstelle darstellt und die für die Schlichtungsstelle maßgeblichen Bestimmungen des Eisenbahngesetzes angehängt. Die Liste der Kontaktdaten der Beschwerdeabteilungen der österreichischen Personenverkehrsbahnen und relevante Links auf Institutionen, Organisationen, Verkehrsverbände und sonstige Websites mit Informationen zum Themenbereich Eisenbahn und Fahrgäste runden den Bericht ab.

# Summary

This paper which covers the year 2009 is the second printed version of the activity report published by the SCG arbitration board. According to § 78a (3) of the Railway Act the arbitration board has to publish annual reports on its activities. This is a summary of the main contents, details can be found in the different chapters. The whole publication is available on the SCG web page<sup>1</sup>.

## Legal basis

When the 2006 update of the Railway Act came into force on 27 July 2006<sup>2</sup> the Schienen-Control GmbH (SCG) had to take over the task of an arbitration board for customers of railway undertakings (passenger and freight) according to § 78a of the Railway Act. This added a completely new task to the SCG scope of work. In addition to the traditional task of regulating the railway market SCG is now also responsible for dealing with significant examples of passenger complaints. Due to its financial and legal structure and due to its way of decision making SCG is independent from infrastructure managers, fee collecting bodies, path allocation bodies and railway undertakings.

The EU regulation on passenger rights<sup>3</sup> has been amended by national law which appointed SCG as arbitration board and gave SCG additional powers and competences. These include the supervision of abuse regarding the regulation's contents and monitoring of conditions for compensation by railway undertakings.

The SCG arbitration board does not replace complaints management conducted by railway undertakings. However, if complaints cannot be solved in line with the client's demand they can be forwarded to SCG after a certain period of time. It is a prerequisite that there exists a real business relationship.

SCG then tries to find a consensual solution between the client and the railway undertaking (arbitration proposal). Details on the formal

procedure ("guideline") can be found on our web page<sup>1</sup>.

This report contains the legal basis of the SCG arbitration procedure and the guidelines its activities are based on. Furthermore this report tries to give a wider view of customer satisfaction. The importance of a good complaint management for customer linkage is highlighted by studies showing that unsatisfied customers tell their experience three times as often and that undertakings do not learn most of customers' complaints.

Benchmark for arbitration procedures is a honest client with standard understanding and level of information. This is a prerequisite for SCG to start a procedure. It is our aim to enforce justifiable claims of customers and to avoid unnecessary and long lasting legal disputes.

## SCG arbitration board results 2009

In 2009 the arbitration board dealt with 154 complaints, which is a small increase compared to 2008. Meanwhile most complaints are filed to SCG directly or via consumer organisations. Most complaints were made in January, August, November and December. About two thirds of complaints were made by customers from Wien and Niederösterreich.

Complaints regarding additional fare demands and collection penalties did further increase. As these are included in the section "other complaints" this section is the biggest (35%), whilst complaints on timetables (16%) and delays (12%) are far behind.

Another increase was noted with complaints on exceeding the maximum period for answering complaints by the railway undertaking. Complaints on international cases and on availability of complaints management did also increase.

In 2009 again only a few procedures ended without consensus, this was the case only with seven complaints. In the year before this had

<sup>1</sup> www.scg.gv.at, Schlichtungsstelle

<sup>2</sup> BGBl. Nr. 60/1957, most recent update BGBl. I Nr. 25/2010

<sup>3</sup> VO (EG) 1371/2007

been the case with even only one procedure. Five complaints had to be rejected by SCG. Again most complaints (99%) dealt with ÖBB, most of them (95%) concerned ÖBB-PV. As in the past no complaints against minor railway undertakings have been made.

One of the advantages of arbitration is that disputes on small amounts of money can be settled without formal procedures and at low costs. In 2009 direct compensation payments of 3.686,21 € for a total of 54 cases could be achieved, in 2008 it had been 1.141,45 € for 22 cases. To this add agreements on re-issuing of tickets, rejected seat reservations and re-bookings.

### **Focus of arbitration**

Specific complaints often reveal principal problems and weaknesses of the system, SCG takes them up so that improvements for customers in general can arise. This chapter deals with some of the main topics of this year and illustrates them with examples.

In general the railway fare system is not very customer friendly and not easy to understand. The result is that the purchase of the proper and least expensive ticket is a challenge for occasional clients. Amongst the reasons are complicated and differing fare rules between ÖBB-PV and integrated fare systems. In addition many customers still believe that tickets can be bought on board a train. This is not the case, on board sales have been limited and on so-called “self service railway lines” they are no longer possible at all.

Many fare rules are not very customer friendly, include lots of exceptions and are difficult to understand by the average customer. It is rather unpleasant that regular customers holding a VORTEILScard suffer from additional restrictions on cancellation of tickets. The situation is even worse for those customers who buy their tickets via the internet or by using their mobile phone, where cancellation is almost impossible.

The arbitration board already could enforce some improvements for online bookings via the internet. In total such bookings are still too much complicated and online tickets have some big disadvantages. They are tied to a name and cannot be transferred. Other than with tickets bought at a desk cancellation is impossible even before they become valid.

For international travel it is essential to know who is the contracting party of the client, because this party is responsible for dealing with complaints. Often different railway companies pass on complaints amongst them without results. Apart from very few exceptions the railway undertaking which sold the ticket is the contracting party, SCG has clarified this position with ÖBB-PV.

Changes of terms and conditions are legally doubtful and in any case unfriendly to customers. An example was the cancellation of access to ÖBB Club Lounges for holders of a 2<sup>nd</sup> Class ÖSTERREICHcard. The change of terms and conditions had not been published properly and customer information was misleading. The arbitration board did criticise this method several times.

ÖBB-PV recently increased the number of ticket checks at stations. However, for entering a station and its platforms no ticket is necessary. It is allowed to be on a platform to meet arriving passengers or to accompany leaving passengers.

According to the fare regulations only at stations equipped with platform barriers a valid ticket is required. At present there are no such barriers. The arbitration board insists that at present there is no legal or practical basis for such ticket checks.

### **Passenger rights overview**

The chapter on passenger rights contains an overview on the main legal basis and its application as well as on passenger rights concer-

ning information, liability, reimbursement, compensation and complaints. So far the position of passengers had been rather weak but regulation 1371/2007 on passenger rights and the necessary amendments of national law did improve this position significantly.

In addition to regulation 1371/2007 a compensation system for annual season ticket holders has been introduced in Austria. If a certain level of punctuality has not been achieved on a section of railway line used by the ticket holder within at least one month he has to be compensated with at least 10% of the monthly ticket price for this section for each month in which punctuality was below the target. More can be found in the chapter on passenger rights.

### Price development

Affordable and fast public transport is of high importance to many people. The chapter on the development of passenger tariff levels gives an analysis of price development in the year 2009 and analyses the services offered in the period 1999–2009 by the most important Austrian passenger train operator.

### Development of fare levels 1999–2009

From 1999 to 2009 inflation in Austria amounted to 21,8%, the price increase for transport services rose by 22,8%, which is 1% above the general price increase.

The highest price increase during the period 1999–2009 occurred to the operation of private cars (39,9%). Prices for rail passenger transport rose by 35,7%, for public road transport by 35,6% and within integrated tariff areas by 33,3%. Up to 2008 price increases for rail traffic were always higher than for road traffic, in 2009 both became more or less equal.

Prices for rail passenger transport rose significantly in 2001 by 5,1%, in 2003 by 6,3% and in 2005 by 5,3%, whilst in 2004 there was a mo-

dest increase by 1,3%. Only in 2002 a decrease by 0,5% was noted.

### Prices in 2009

In 2009 inflation was very low at just 0,5%<sup>4</sup>, which is apart from 1953 the lowest figure since 1945. Compared to 3,2% in the year before this was a significant decrease. During 2009 inflation decreased continuously during the first six months and started to rise again at the end of the year.

The HVPI<sup>5</sup> for Austria was 0,4% in 2009<sup>4</sup>, in the Euro zone it was 0,3% and in the EU it was 1%. So in 2009 inflation in Austria was slightly above the Euro zone and well below inflation in the EU.

The up and down in inflation for the transport sector did continue in 2009. Following a very low price increase by 0,4% in 2007 the figure rose to 5,3% in 2008 whilst it decreased in 2009 by 4,3%. Price development within the transport sector was not homogenous. In some segments of the sector prices decreased significantly, such as fuel (–17,7%) and – as in the years before – aviation fares (–13%). Highest price increases have been noted with road passenger transport (5%) and rail passenger transport (2,5%).

### Development of ÖBB mileage tariff

A comparison of ÖBB-PV tariffs by mileage<sup>6</sup> in intervals of 2 years between 1999 and 2009 has been carried out by taking into account standard 1<sup>st</sup> and 2<sup>nd</sup> class fares. The highest price increase was noted on medium distances (more than 100 km): Wien-Salzburg (317 km) rose by 59,4% (2<sup>nd</sup> class) and even by 77,5% (1<sup>st</sup> class) which is the maximum in both categories. During the same period inflation was just 21,7%. A comparison between 1<sup>st</sup> and 2<sup>nd</sup> class fares shows that on 6 of 9 different distances 1<sup>st</sup> class fares increased more than those for 2<sup>nd</sup> class.

<sup>4</sup> Source: Statistik Austria

<sup>5</sup> The Harmonised Price Index (HVPI) is the basis for comparison of inflation in Europe

<sup>6</sup> Source: ÖBB timetables



The lowest increase in 2<sup>nd</sup> class was from 1999 to 2001, the highest increase in 1<sup>st</sup> and 2<sup>nd</sup> class was from 2005 to 2007. It is remarkable that for the destinations Wien-Salzburg, Wien-Graz and Wien-Linz annual increases amounted almost always to more than 10%, which resulted in a high overall increase of rail passenger fares. During the 1999 – 2009 period fares for 7 of 9 different distances increased higher than inflation for both 1<sup>st</sup> and 2<sup>nd</sup> class.

For occasional passengers using standard fares prices increased above average on most distances. This applies especially to medium di-

stances and frequently used destinations. As a result only frequent travellers using a VORTEILScard did benefit from low fares, this is the only group of passengers which benefits from low fares.

### Railway complaints statistics

In 2009 ÖBB-PV carried 206,4 million passengers which is a decrease by 1,25 million. WLB carried 9,37 million, SLB 4,76 million, GKB 4,5 million, StH 2,25 million and all other passenger operators between 1,05 and 1,47 million passengers.

More than 5/6 of all ÖBB-PV passengers used local and regional transport. Only 1,37% of passengers travelled in 1<sup>st</sup> class. Since 2008 there was a slight increase in the share of 1<sup>st</sup> class by 0,6%.

Any other statistical data have been made anonymous. The biggest Austrian rail passenger transport company reported an increase in the number of complaints by 6,8%. The actual number was 53.910 complaints, which gives a share of 98,71% of all complaints – a figure almost unchanged since 2008. The share of complaints is still 10% higher than the share of passengers carried. Of the minor passenger operators 6 of 8 reported a decrease in the number of complaints and only 2 reported an increase. The number of cases resulting in compensation and the amount of compensation paid is still very low with small railway operators. In 2009 4 of 5 did not report any compensation at all in. In 2009 the biggest rail passenger operator paid 23.276 € of compensation in cash. To this add vouchers worth 265.261 € which gives a total compensation of nearly 288.500 €. This is an increase by 18,6% since 2008, more details can be found in this chapter.

### Surveys

So far SCG did not carry out its own surveys or enquiries. Survey results are a good possibility

<sup>7</sup> VCÖ-Bahntest 2009  
- period 15 April –  
28 June 2009,  
sample 16.933 people

to find out the opinion of railway passengers, so we include in our report the results of several surveys carried out in 2009.

The railway survey 2009 of VCÖ<sup>7</sup> gave an overall assessment of note 2,2 as in the year before (and also in 2010). 34% said that the railways did improve or made partial improvements. Almost the same number (32%) said that there were no changes. Punctual, fast and frequent trains are of most importance to railway passengers. Linz has been elected as the most beautiful railway again (since five years), whilst Wien Südbahnhof is last in this ranking. However, the latter station is now being rebuilt as the new Hauptbahnhof. Details on this and other surveys can be found in this chapter.

### **ticket4all**

In order to improve the complicated and incomprehensible ticket sales which have often been criticised by SCG ÖBB will introduce a new system called ticket4all in May 2011. This will not reduce the complexity of fares offered by ÖBB and integrated ticketing organisations

but will assist the customer to select the most appropriate ticket. ÖBB will take the opportunity to simplify its fare structure on this occasion and to offer a better overview to its clients. Step by step all channels of distribution will be integrated and from the beginning of 2014 ticket4all will have been integrated into all systems. More can be found in a contribution by ÖBB-PV.

### **Service**

In the annex SCG answers frequently asked questions to the arbitration procedure. These concern how to address the arbitration board, which documents must be produced, what are the details of the procedure and what does it cost. The actual regulation setting the legal framework of the arbitration board as well as all the relevant paragraphs of the Railway Act have been attached as an additional service. To these add contact data of complaints departments of Austrian railway operators and links to relevant institutions, integrated ticketing organisations and other websites with information on railway and passenger matters.

# SCG-Schlichtungsverfahren

## Gesetzliche Grundlage

Mit Inkrafttreten der Eisenbahngesetznovelle 2006<sup>1</sup> am 27.07.2006 hat die Schienen-Control GmbH (SCG) die Aufgabe einer Schlichtungsstelle für Kunden von Eisenbahnunternehmen (im Güter- und Personenverkehr) gemäß § 78a EISBG übernommen, welche für die SCG ein völlig neues Aufgabenfeld zusätzlich zu ihrer bisherigen Tätigkeit darstellte.

<sup>1</sup> BGBl. Nr. 60/1957  
zuletzt geändert  
durch BGBl. I  
Nr. 25/2010

## Neue Aufgabe als behördliche Schlichtungsstelle

Die SCG wurde neben ihrer behördlichen Aufgabe im Rahmen der Regulierung des Schienenverkehrsmarktes auch für die exemplarische Behandlung von Fahrgastbeschwerden mittels Schlichtungsverfahren zuständig. Diese Aufgabe des Konsumentenschutzes für den sogenannten Endkunden kann als außergerichtliche Einrichtung mit dem Ziel der Schlichtung gesehen werden, die im Rahmen der Berichterstattung auch Empfehlungen abgeben kann. Die in Österreich nach dem Vorbild der Schlichtungsstellen von RTR und E-Control gewählte Lösung, die Schlichtung beim unabhängigen Schienenregulator anzusiedeln, hat gegenüber anderen Modellen den Vorteil, dass jedenfalls die Finanzierung sicher gestellt ist. Die SCG erfüllt auch die allgemeinen Anforderungskriterien in puncto Unabhängigkeit in Aufbau, Finanzierung, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung von den Betreibern der Infrastruktur, den Entgelt erhebenden Stellen, den Zuweisungsstellen und den Eisenbahnunternehmen.

## Neue Kompetenzen

Durch die gesetzliche Umsetzung der EU-Verordnung über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr<sup>2</sup> in innerstaatliches Recht wurde die SCG-Schlichtungsstelle als eine der nationalen Stellen zur Durch-

<sup>2</sup> VO (EG) 1371/2007

setzung der Fahrgastrechte benannt und mit zusätzlichen Aufgaben und Kompetenzen betraut.

Dazu zählt etwa die Missbrauchsaufsicht in Angelegenheiten der Verordnung. Die EVUs müssen die Entschädigungsbedingungen bei der erstmaligen Veröffentlichung und bei Änderungen der SCG vorlegen. Die SCK kann unter bestimmten Voraussetzungen die Entschädigungsbedingungen ganz oder teilweise für unwirksam erklären. Fahrgäste können sich wegen unrichtiger oder unzumutbarer Regelungen in den Entschädigungsbedingungen bei der SCG beschweren. Die SCK ist über ungelöste Beschwerden gemäß § 78a (2) zu informieren.

## Was ist Schlichtung

Schlichtung ist ein modernes Konfliktlösungsverfahren, eine Form der außergerichtlichen Streitbeilegung. Ein unparteiischer Dritter (Schlichter) erarbeitet einen individuellen Schlichtungsvorschlag und vermittelt so in einem vorhandenen Streitfall. Die Vorteile gegenüber der gerichtlichen Schlichtung sind die wesentlich niedrigeren Kosten, der geringe Bedarf an Formalisierung, konsensorientierte Lösungen und die bessere Eignung für Kleinstreitwerte.

## Voraussetzung

Die Schlichtungsstelle ersetzt keinesfalls das Beschwerdemanagement des jeweiligen Eisenbahnunternehmens. Vielmehr können vom jeweiligen Eisenbahnunternehmen nicht zur Zufriedenheit des Kunden gelöste Problemfälle nach angemessener Frist der SCG zur Schlichtung vorgelegt werden. Die Eingrenzung auf „Kunden von Eisenbahnunternehmen“ bedeutet, dass der Beschwerde eine konkrete Geschäftsbeziehung (Fahrkarte bzw. Frachtbrief o. Ä.) zugrunde liegen muss. Beschwerden über Bauarbeiten, Lärmbelastungen usw. sind



ebenso wie Beschwerden über Busse und Straßenbahnen (auch wenn sie zum jeweiligen Unternehmen gehören) nicht von der Tätigkeit der Schlichtungsstelle umfasst.

Die SCG wird sich – wenn die Beschwerde von einer Gebietskörperschaft oder Interessenvertretung kommt jedenfalls, im Fall von Einzelkunden bei häufig auftretenden exemplarischen Problemen – gemeinsam mit dem Kunden und dem Eisenbahnunternehmen um eine einvernehmliche Lösung (Schlichtungsvorschlag) bemühen.

## **Verfahren**

Die genauen Verfahrensabläufe („Richtlinie“) sind auf unserer Website<sup>3</sup> abrufbar. Beschwerden, die bei uns direkt einlangen, leiten wir umgehend an das jeweilige Unternehmen weiter und erhalten dann jeweils eine Rückmeldung über die Art der Erledigung. Auch wenn kein Schlichtungsverfahren durchgeführt wird bzw. keine unmittelbare Zuständigkeit der SCG vorliegt, werden die Fälle bei allgemeinem Interesse im Bericht über die Entwicklung der Kundenzufriedenheit berücksichtigt.

<sup>3</sup> [www.scg.gv.at](http://www.scg.gv.at)

# Jahresbilanz 2009 der SCG-Schlichtungsstelle

Maßstab für die Behandlung von Schlichtungsverfahren ist immer der durchschnittlich verständige, informierte und redliche Verbraucher. Dies ist Voraussetzung dafür, dass die Schlichtungsstelle ein Verfahren einleitet. Wir sehen uns nicht als Gegenspieler, sondern als Vermittler zwischen den Eisenbahnunternehmen und ihren Kunden.

Unser Ziel ist, berechtigten Kundeninteressen zur Durchsetzung zu verhelfen und unnötige sowie langwierige Rechtsstreitigkeiten zu vermeiden. Damit soll schlussendlich auch das Image der Eisenbahnen in der Öffentlichkeit verbessert werden.

## Beschwerdeentwicklung

### *Fünf Schlichtungsfälle abgelehnt*

Im dritten Jahr des Bestehens der Schlichtungsstelle konnte sich die SCG-Schlichtungsstelle als kompetente Anlaufstelle für Fahrgäste in Österreich etablieren. 2009 mussten nur fünf Schlichtungsfälle abgelehnt und vom Recht Gebrauch gemacht werden, die Beschwerde keinem Schlichtungsverfahren zuzuleiten. Hier fehlte es grundlegend an den Voraussetzungen, die für ein Schlichtungsverfahren notwendig sind, welche ohnehin von der Schlichtungsstelle sehr großzügig ausgelegt werden.

Da die überwiegende Zahl Kulanzfälle sind, bei denen die rechtliche Position des Beschwerdeführers gegenüber dem Eisenbahnunternehmen eher schwach ist, ist die Anerkennung der

Überparteilichkeit für den Erfolg der Schlichtungsstelle sehr wichtig.

### *154 Beschwerdefälle*

Die Schlichtungsstelle verzeichnete im Jahr 2009 154 Beschwerdefälle. Das bedeutet gegenüber dem Vorjahr eine geringfügige Steigerung. Die Zahl der Beschwerdegründe liegt jedoch um einiges darüber. In den beiden Jahren zuvor kam der Großteil der Beschwerden über das BMVIT, was sich 2009 gänzlich änderte. Mittlerweile wenden sich die Beschwerdeführer entweder direkt oder über Weiterleitung durch Interessenvertretungen, wie Arbeiterkammer bzw. Verein für Konsumenteninformation an die SCG.

Besonders viele Beschwerden langten bei der SCG in den Monaten Jänner, August, November und Dezember ein. Eine Beschwerde muss schriftlich bei der Schlichtungsstelle eingebracht werden, die Form der Übermittlung (Post, Telefax, E-Mail) ist Sache des Beschwerdeführers. Allerdings hat sich gezeigt, dass die Zusendung per E-Mail bei weitem am häufigsten gewählt wird, da sie die einfachste und schnellste Form darstellt. Seitens der Schlichtungsstelle wird ebenfalls diese Form für den Kontakt mit den Beschwerdeführern und Eisenbahnen präferiert, da sie eine zügige Bearbeitung der Beschwerden gewährleistet. Trotzdem haben auch telefonische Beratungen bzw. persönliche Kontakte zugenommen, insbesondere ältere Personen schätzen den persönlichen Kontakt.

Abb. 1: Vergleich der Zahl der eingelangten Beschwerden 2007–2009

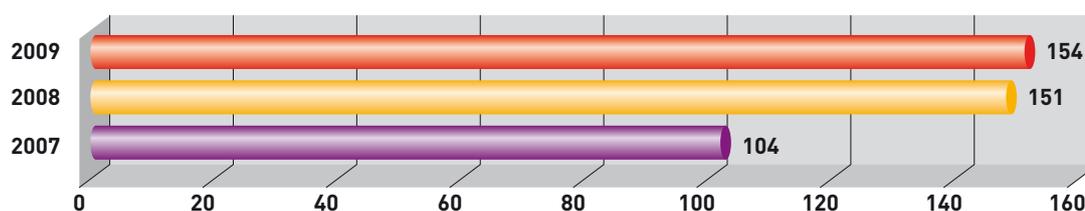


Abb. 2: Prozentuelle Verteilung Beschwerdegründe 2009

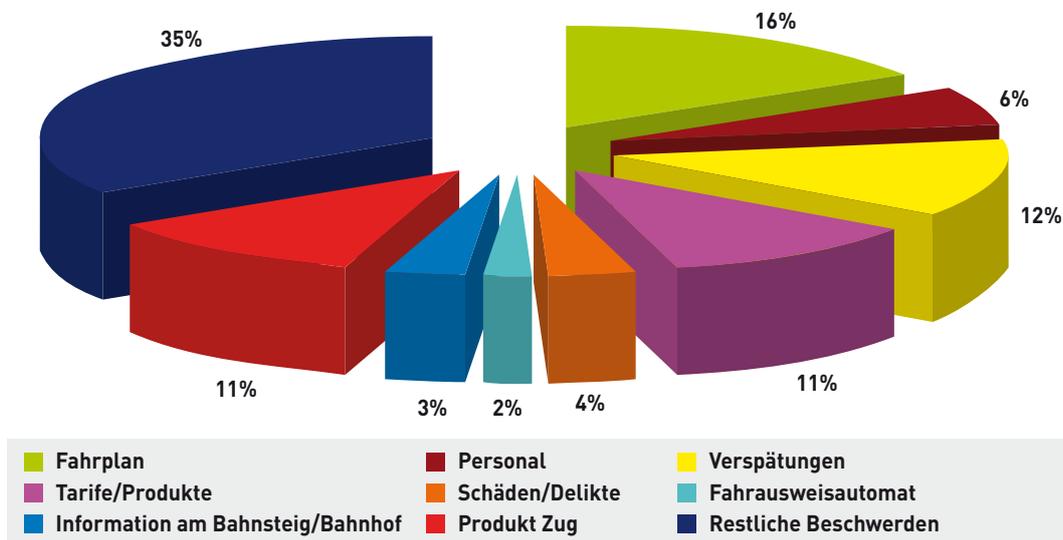


Abb. 2: Anzahl der wichtigsten Beschwerdegründe 2009. In der Gruppe der restlichen Beschwerden sind sehr unterschiedliche Beschwerdegründe zusammengefasst, etwa Fahrgeld - nachforderungen, die Beschwerdebetreuung oder Inkassogebühren.  
Quelle: SCG

## Beschwerdegründe

Im Vergleich zum Vorjahr gab es wiederum eine recht deutliche Verschiebung bei der Häufigkeit der einzelnen Beschwerdegründe. Die Gruppe der restlichen Beschwerden, insbesondere jene bezüglich Fahrgeldnachforderungen bzw. Inkassogebühren haben weiter zugenommen und stellen mit 35% die weitaus größte Gruppe dar. Danach folgen Beschwerden zum Fahrplan mit 16%, gefolgt von jenen über Verspätungen mit 12%. Je 11% betreffen das Produkt Zug und die Tarife. Die übrigen Beschwerdegruppen liegen zwischen 2% und 6%.

### *Fahrgeldnachforderungen und Inkassogebühren auf Platz 1*

Eindeutig zugenommen haben Beschwerden bezüglich Fahrgeldnachforderungen, Inkassogebühren und sonstiger Strafen, die nunmehr auf Platz 1 liegen. Die Ursachen dafür können verstärkte Kontrollen seitens der ÖBB-PV oder etwa eine rigidere Unternehmenslinie bzgl. der Eintreibung von Forderungen sein.

Festzustellen ist weiters, dass sich viele Beschwerdeführer, insbesondere Jugendliche und Schüler, nicht über die Tarifbestimmungen informieren. Damit geht öfter einher, dass Forderungen sehr lange nicht ernst genommen werden und erst (zu) spät darauf reagiert wird. Die anfallenden Kosten steigen jedoch, etwa durch die Einschaltung der Inkassobüros, sprunghaft an.

### *Fahrplan bzw. Verspätungen auf den Plätzen 2 und 3*

Auf den Plätzen 2 und 3 befinden sich Beschwerden bezüglich des Fahrplans bzw. Verspätungen. Die Kritik am Fahrplan basiert wie jedes Jahr hauptsächlich auf der im Dezember durchgeführten Fahrplanänderung. Im Gegensatz dazu sind Verspätungen über das gesamte Jahr ein wichtiges Thema, zumeist in Verbindung mit schlechter Information. Gleich geblieben ist die Frustration der Gruppe der Pendler, welche aufgrund der stärkeren Abhängigkeit vom Transportmittel wenig Alternativen besitzen.

### *Produkt Zug*

Bei den Beschwerden über die Qualität bzw. Ausstattung der Züge ging es wiederum um Themen wie defekte Klimaanlage, gesperrte WC-Anlagen, überfüllte Waggons, Kritik am Wagenmaterial, fehlende Stromversorgung oder Abstellplätze für Fahrräder.

Gerade für Stammkunden wie ÖSTERREICH-card-Besitzer bzw. Businessreisende sind nicht vorhandene 1. Klassewaggons oder Businessabteile bzw. das gänzliche Fehlen eines Waggons besonders unangenehm. Diese Personengruppe nützt sehr häufig und aus beruflichen Gründen die Bahn, bezahlt einen höheren Preis dafür und erwartet sich auch eine dementsprechende Leistung.

### **Fahrgastbeschwerde**

*Der Beschwerdeführer (BF) fuhr mit dem Nachtzug von Hannover nach Wien zu einem geschäftlichen Termin. Für einen Aufpreis von 149,90 € reservierte er ein Single Deluxe-Abteil mit eigener Dusche. Allerdings funktionierte die Stromversorgung nicht. Zudem war die Duschwand aus ihrer Verankerung heraus gebrochen und machte ein Duschen unmöglich. Auf die eingereichte Reklamation vergingen drei Monate ohne eine Antwort. Daraufhin nahm der BF Kontakt zur Beschwerdestelle auf und bat um Bearbeitung seiner Reklamation. Das Angebot über 20 € in Form von Gutscheinen lehnte der BF genauso ab wie das Angebot über 30 €. Zuerst lehnte das Bahnunternehmen die Forderung der Schlichtungsstelle nach gänzlicher Rückzahlung des Aufpreises für das Deluxe-Abteil ohne adäquate Duschmöglichkeit und ohne Stromversorgung ab. Schlussendlich einigte man sich auf das adaptierte Schlichtungsangebot von 75 € in bar.*

### *Tarife und Produkte*

Mehrmals kritisiert wurden die teilweise hohen Gebühren bei Erstattungen. Tarifliche Fragen,

### **Fahrgastbeschwerde**

*Der Beschwerdeführer (BF) wollte den Zug von Velden nach Klagenfurt nehmen, wo er einen Freund besuchte. Der Fahrausweisautomat nahm seinen 50 €-Geldschein nicht an und über eine Kreditkarte verfügte er nicht. Bevor er stundenlanges Warten riskierte, ging er vom kleineren Übel des Aufschlages von 3 € im Zug aus. Offensichtlich waren ihm die besonderen Vorschriften bei Selbstbedienungsstrecken (SB-Strecken) nicht bewusst. Im guten Glauben ging er von sich aus auf den kontrollierenden Zugbegleiter zu. Der Zugbegleiter lehnte die Bezahlung ab und stellte ihm eine Kontrollgebühr aus. Frustriert fuhr der BF nach Klagenfurt, um sich dort bei der Info-stelle über den rechtmäßigen Ablauf zu informieren, die dortige Mitarbeiterin bestätigte sein rechtmäßiges Verhalten und meinte, ein etwaiges Schreiben solle er ignorieren. Sein Anruf bei der Beschwerdestelle blieb erfolglos. Nach Intervention durch die Schlichtungsstelle reduzierte das Bahnunternehmen die Fahrgeldnachforderung auf 20,20 €. Das nachträgliche Inkassoschreiben über 135,47 € wurde gegenstandslos.*

wie etwa Ermäßigungen, Gültigkeitsbestimmungen, Rückerstattungsmodalitäten oder Bearbeitungsgebühren waren auch dieses Jahr ein häufiges Thema. Dies reichte von der versehentlich doppelt gekauften Fahrkarte über Missverständnisse bei der Gültigkeitsdauer bis hin zu vergessenen Jahres- oder sonstigen Ermäßigungskarten. Leider ist es bei der ÖBB-PV nicht möglich, dass der Zugbegleiter vor Ort abklärt, ob der Fahrgast Inhaber einer derartigen Karte ist. Seitens der Schlichtungsstelle wurde eine entsprechende Änderung mehrmals angeregt. Auf wenig Verständnis bei den Bahnkunden stieß wiederum der Umstand, dass der Fahrkartenautomat weniger als 10 € Retourgeld herausgibt, sodass etwa ein Fahrpreis von 9,95 € nicht mit einem 20 €-Geldschein bezahlt

werden kann. Dies führte oft dazu, dass der Fahrgast das Ticket im Zug kaufen wollte, aber dann Strafe bezahlen musste.

#### *Positiver Trend bei Mitarbeitern hält an*

Der Vorjahrestrend bezüglich des Rückganges an Beschwerden gegenüber Mitarbeitern der ÖBB hat sich fortgesetzt. So machen die diesbezüglich der SCG zur Schlichtung vorgelegten Beschwerden nur mehr 6% aus. Von einzelnen negativen Fällen abgesehen, haben sich die Bemühungen seitens ÖBB-PV gelohnt.

#### *Lange Bearbeitungsdauer und mehr Fälle mit Auslandsbezug*

Zugenommen haben Beschwerdefälle, bei denen die – seitens der EU-Verordnung bzw. von der ÖBB-PV vorgegebene – Bearbeitungsdauer bei weitem überschritten wurde. Teilweise wird bis zu einem halben Jahr benötigt, um eine Beschwerde abzuschließen.

#### **Fahrgastbeschwerde**

*Die Beschwerdeführerin (BF) fuhr mit einer Gruppe von Erwachsenen von Innsbruck nach Berlin. Die Fahrkarten hatte sie in Innsbruck bei der ÖBB-PV gekauft und gleichzeitig eine Reservierung für den Zug nach Berlin vorgenommen. In Deutschland hielt der Zug aufgrund eines vermuteten Personenschadens an, daher kam der Zug mit einer Verspätung von zwei Stunden in Berlin an. Die Zugbegleiterin der DB händigte ihr eine Gutscheinkarte aus und wies darauf hin, dass sie einen Entschädigungsanspruch gegen die DB hätte, der bei den ÖBB geltend zu machen sei.*

*Sie wandte sich daher mit ihrem Anliegen an die ÖBB-PV. Diese lehnten ihren Anspruch mit dem Hinweis auf die international gültige Passagiercharta ab, da es keine Entschädigung für eine Reisekette gäbe. Nach Intervention durch die Schlichtungsstelle bekam die BF Gutscheine in Höhe von 144 €.*

Gesetzliche Sanktionen sind allerdings keine vorgesehen.

Im Zunehmen begriffen sind auch Beschwerden mit Auslandsbezug. In diesen Fällen funktioniert die Zusammenarbeit zwischen den involvierten Bahnen nicht optimal, was zu Verzögerungen bei der Bearbeitung führt. Zuständig ist grundsätzlich jene Bahn, die die Tickets verkauft hat. Da aber die Ursache für die Verspätung oft bei einer anderen Bahn liegt, ist das Prozedere meist langwierig.

#### *Weitere Beschwerdethemen breit gefächert*

Mehrmals kritisiert wurden das Fehlen von englischen Durchsagen zumindest auf den häufig von Touristen frequentierten Bahnhöfen bzw. die verbesserungsfähigen Monitorangaben bei Zügen zum Flughafen. Weitere

#### **Fahrgastbeschwerde**

*Da am Rumer Bahnhof der Fahrkartenautomat defekt war, stieg der Beschwerdeführer (BF) mit gutem Glauben ohne Ticket in den Zug ein. Um Unannehmlichkeiten zu vermeiden, suchte er beim Einsteigen in den Zug nach einem Zugbegleiter, um ihm sofort den Grund für die fehlende Fahrkarte zu sagen.*

*Da er keinen Zugbegleiter finden konnte, setzte er sich auf einen freien Platz, als plötzlich ein Kontrolleur auftauchte. Er versuchte nun, ihm die Umstände zu erklären. Der Zugbegleiter wusste vom Ausfall des Automaten, meinte aber, er hätte auf den anderen Bahnsteig gehen müssen, denn dort stünde ein funktionierender Automat.*

*Der BF erwiderte, dass auf dem defektem Automaten nirgends ein Hinweisschild zu finden sei, dass dieser defekt sei, oder dass man auf die andere Seite zu marschieren habe. Der Zugbegleiter beharrte jedoch auf die Kontrollgebühr von 95 €. Nach Intervention durch die Schlichtungsstelle reduzierte die Bahn die Fahrgeldnachforderung auf 8,40 €.*

Themen: Probleme mit dem Ticketautomaten, schlechte oder gar keine Information.

Viele Beschwerdeführer finden keine zuständigen Ansprechpartner für ihr Anliegen auf der Website der ÖBB-PV, das CallCenter ist oft nicht erreichbar bzw. auf Mails wird nicht oder spät geantwortet.

Nicht alle Beschwerden fallen auch in den Zuständigkeitsbereich der SCG-Schlichtungsstelle, wurden aber trotzdem so weit wie möglich behandelt bzw. zumindest an die zuständigen Stellen weitergeleitet.

Im Güterverkehr wurde im Jahr 2009 erstmalig ein Schlichtungsverfahren eingeleitet.

### Regionale Verteilung der Beschwerdeführer

Die Auswertung der regionalen Verteilung der Beschwerdeführer mit bekannt gegebener Adresse zeigt, dass fast zwei Drittel aller Beschwerdeführer in Wien oder Niederösterreich leben, je zwischen 6% und 7% wohnen in Oberösterreich, Salzburg, Kärnten, Tirol und der Steiermark. 2% sind im Burgenland zu Hause, keine Beschwerde kam aus Vorarlberg. Weitere 2%

der Beschwerden übermittelten Beschwerdeführer mit Wohnsitz außerhalb von Österreich.

### Zusammenarbeit mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen

#### Sieben Beschwerdefälle ohne Einigung

Die Zusammenarbeit mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen und der SCG-Schlichtungsstelle verläuft weitgehend gut und reibungslos. Insbesondere mit dem hauptbetroffenen Bahnunternehmen ÖBB-PV besteht ein gutes Einvernehmen zum Wohle des Kunden. Dies spiegelt sich auch in der Statistik wider, da auch im Jahr 2009 Beschwerdefälle ohne Einigung die Ausnahme darstellten. Schlussendlich konnte in sieben Beschwerdefällen trotz intensiver Bemühung keine Einigung erzielt werden, im Jahr zuvor war es überhaupt nur ein Fall.

### Verteilung der Beschwerden auf die Eisenbahnverkehrsunternehmen

99% aller Beschwerden betreffen die ÖBB  
Bei den von den Beschwerden betroffenen Eisenbahnen dominiert weiterhin mit fast

Abb. 3: Prozentuelle regionale Verteilung der Beschwerdeführer nach Bundesländern im Jahr 2009 aufgrund ihres Wohnsitzes.  
Quelle: SCG

Abb. 3: Regionale Verteilung der Beschwerdeführer

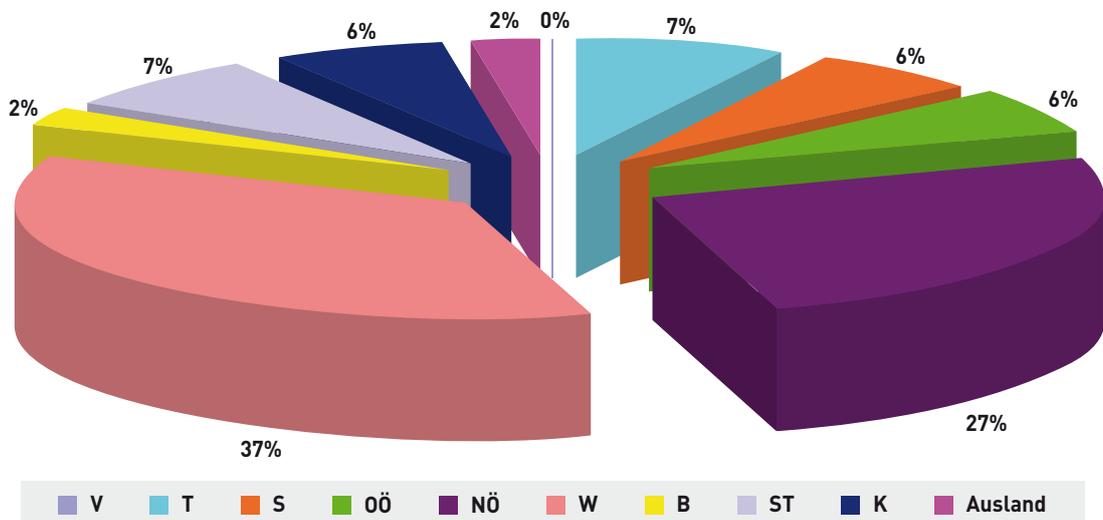


Abb. 4: Prozentuelle Verteilung der Beschwerden 2009

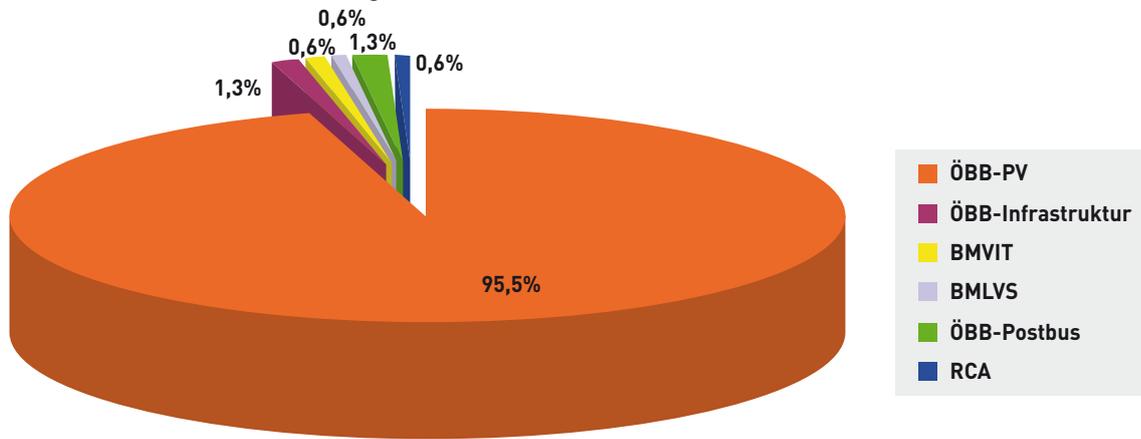


Abb. 4: Prozentuelle Verteilung der Beschwerden 2009 auf die Eisenbahnverkehrsunternehmen. Quelle: SCG

99% aller Beschwerden der Branchenführer ÖBB. Innerhalb des Konzerns betraf es hauptsächlich ÖBB-PV mit mehr als 95% oder 147 Beschwerden, die restlichen sieben Beschwerden verteilen sich auf die weiteren Tochterunternehmen der ÖBB, ÖBB-Postbus, ÖBB-Infra und RCA.

Ergänzend muss aber hinzugefügt werden, dass Beschwerden mit Bezug zu europäischen Nachbarbahnen stetig zunehmen. Da diese Beschwerden ebenfalls über ÖBB-PV laufen, auch wenn der Verursacher eine ausländische Eisenbahn ist, wurden diese Beschwerden ÖBB-PV zugeordnet.

Unverändert betraf auch im Jahr 2009 keine einzige an die SCG gerichtete Beschwerde eine der kleineren Bahnen. Dies bestätigte die bereits getätigte Analyse, dass hier der persönliche Kontakt bei Beschwerden sehr lösungs-

fördernd ist. Jeweils eine Beschwerde erging an das BMVIT und das BMLVS.

### 3.686 € an monetären Entschädigungen bzw. Strafnachlässen erreicht

Die Schlichtung hat den Vorteil, dass insbesondere bei Konflikten um Kleinststreitwerte mit geringer Formalisierung und niedrigen Kosten gearbeitet werden kann. An monetären Entschädigungen bzw. Strafnachlässen konnten im Jahr 2009 für Kunden von Eisenbahnunternehmen 3.686,21 € in 54 Fällen erkämpft werden. Im Jahr davor waren es 1.441,45 € in 22 Fällen. Dazu kommen noch sonstige Einigungen wie Neuausstellungen von Tickets, bisher nicht mögliche Sitzplatzreservierungen, Umbuchungen, rückwirkende Nachträge, Ausstellung von CLUB MEMBERcards oder diverse Informationen.

Abb. 5: Entschädigungen und Strafnachlässe

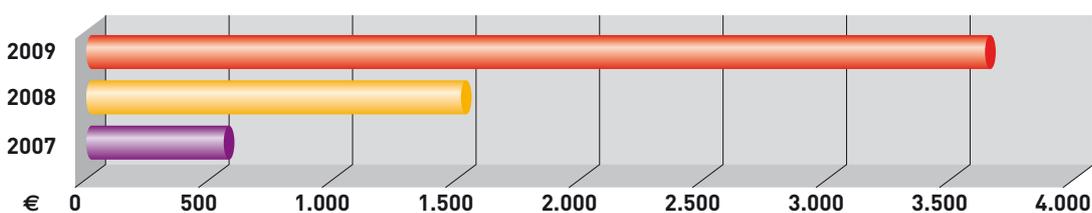


Abb. 5: Vergleich der durch die SCG-Schlichtungsstelle erreichten Strafnachlässe und Entschädigungen 2007-2009. Quelle: SCG

# Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit

Konkrete Einzelbeschwerden zeigen oft auch grundsätzliche Probleme bzw. Schwächen im System auf und werden seitens der SCG aufgegriffen, um generell für Fahrgäste Verbesserungen zu erreichen. Untenstehend ein kleiner Auszug von verbesserungswürdigen Vorgehensweisen bzw. Bestimmungen für Fahrgäste im Eisenbahnbereich.

## Tarifsystem

Das Tarifsystem bei den Bahnen ist generell leider wenig kundenfreundlich und schwer zu durchschauen. Unter Einbeziehung sämtlicher Sondertarife gibt es bis zu 2.000 verschiedene Tickets. Eine Ursache dafür sind die oft verwirrenden und unterschiedlichen Tarifbestimmungen zwischen ÖBB-PV und Verkehrsverbänden. Günstige Angebote wiederum sind oft an umfangreiche zeitliche oder räumliche Bedingungen geknüpft.

Dies führt dazu, dass der Kauf des richtigen und günstigsten Tickets, insbesondere für Gelegenheitsfahrer, eine Herausforderung darstellt. Die Grafik zeigt eine grob vereinfachte Einteilung der Tarife und ist bei weitem nicht vollständig. Zahlreiche Sondertarife ergänzen das vielfältige Angebot, ebenso wie der umfassende Österreichische Personentarif (ÖPT). Teilweise wurden einzelne Tarife nach den Angeboten beispielhaft gegliedert dargestellt.

Durch die regionale Tarifhoheit stellen die Verbundtarife im Nah- und Regionalverkehr die wichtigste Tarifgruppe dar. Jeder dieser Verbünde bietet Einzel- und Zeitkarten an. Manche Verbünde bieten auch Kleingruppen- oder Gruppentarife an. Zeitlich reicht das Spektrum von Stunden- über Tages- bis zu Jahreskarten. Der Verkehrsverbund Ostregion (VOR) bietet ebenso wie der Salzburger Verkehrsverbund (SVV) beispielhaft auch grenzüberschreitende Tarife an.

Die Abbildung der ÖBB-Haustarife zeigt nur ansatzweise die Vielfältigkeit der Tarife der ÖBB-

PV. Die wichtigste Gruppe ist der ÖPT, der u. a. Einzel-, Zeit-, Kleingruppen- und Gruppentarifen umfasst. Spezielle Tarife gibt es für Auto-transport- und Fahrradmitnahme, aber auch für die Online-Bestellung von Fahrscheinen.

National und international gibt es die beiden großen Gruppen der Normal- und Sondertarife. Eine eindeutige Abgrenzung fällt schwer, sind doch Globalpreise für den Fahrgast kontingentiert und daher nicht jederzeit verfügbar. Andererseits sind die seit vielen Jahren sehr stark nachgefragten EURegiotickets jederzeit für jedermann verfügbar und somit durchaus als Normaltarif aus Kundensicht zu betrachten. Der internationale Tarif zwischen den einzelnen EVUs wird im SCIC<sup>1</sup> geregelt, welcher die internationalen Beförderungsbedingungen festlegt.

Mittlerweile gibt es immer mehr verschiedene Tarifkanäle, über die Tickets erworben werden können. Zu den bisherigen Möglichkeiten das Ticket beim Schalter oder auch beim Zugbegleiter zu erwerben, sind der Kauf über den Automaten, über das Internet oder neuerdings auch über das Handy dazugekommen. Für viele Fahrgäste ist das Ticketsystem zu kompliziert geworden, daher passiert es nicht selten, dass man glaubt, das Ticket auch weiterhin im Zug kaufen zu können. Doch dies ist falsch, zumindest wenn man keine Strafe bezahlen möchte. Der Kauf des Tickets im Zug ist nur mehr sehr eingeschränkt zulässig. Auf den so genannten Selbstbedienungsstrecken ist er überhaupt nicht mehr möglich.

Aber auch bei den übrigen Strecken muss sich der Fahrgast ohne Ticket unaufgefordert beim Zugbegleiter melden. Darunter versteht die ÖBB-PV das „Zugehen“ im Zug bzw. das aktive „Bemerkbarmachen“ beim Zustieg in den Zug beim Zugbegleiter. Wer also nach dem Einstieg nicht sofort und im Extremfall im gesamten Zug nach dem Zugbegleiter sucht, bezahlt ebenfalls die Strafgebühr. Wer übersieht, dass in seinem Zug ein Fahrkartenselbstbedienungsautomat steht,

<sup>1</sup> Gemeinsamer internationaler Tarif für die Beförderung von Personen

Abb. 1: Komplexes Tarifsystem – Überblick über die wichtigsten Tarife

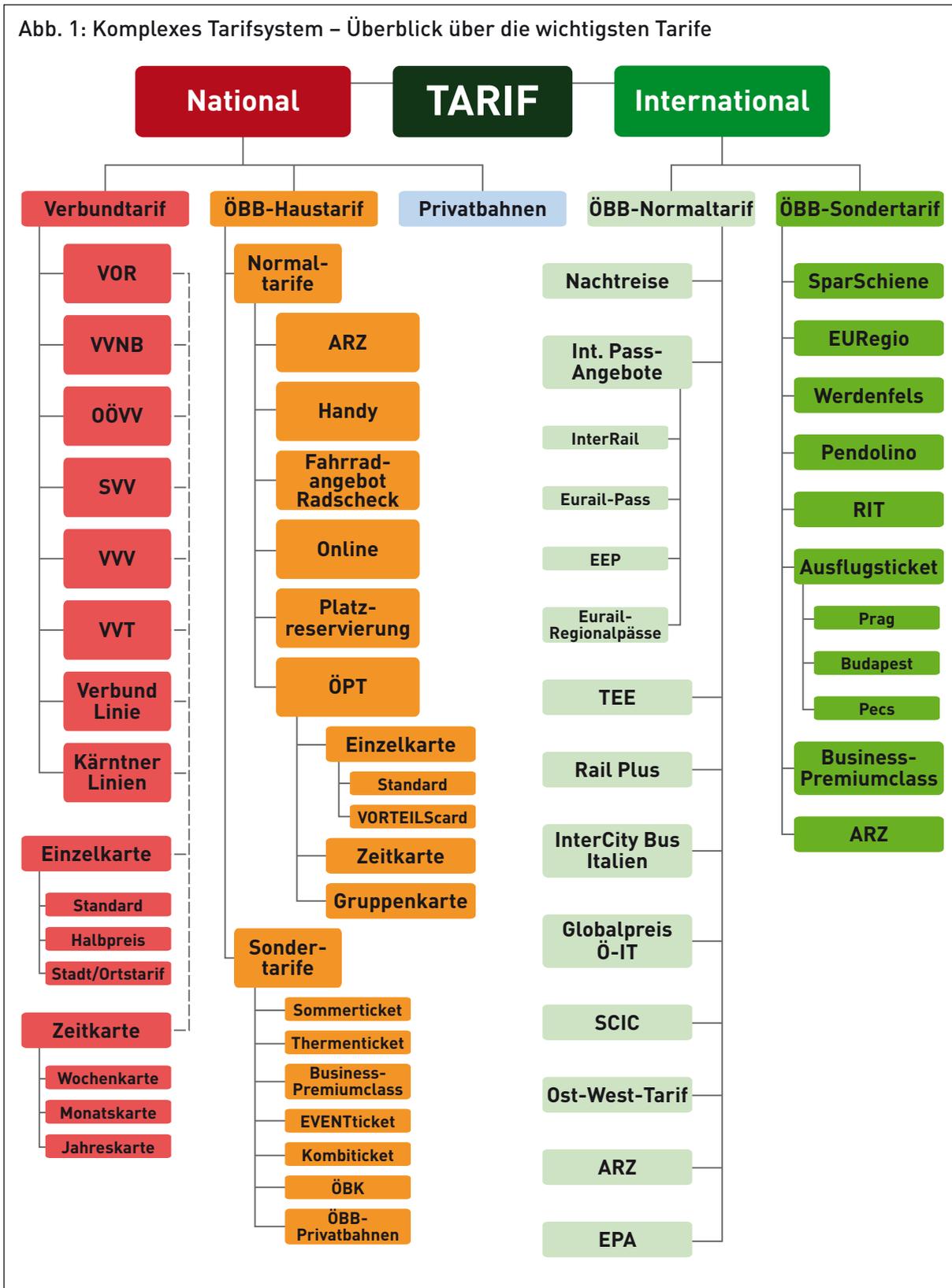


Abb. 1: Tarifangebot. Diese Grafik ist bei weitem nicht vollständig. Es ist nur ein kleiner Teil der angebotenen Tickets abgebildet und soll die Komplexität des Tarifsystems darstellen.

wird ebenfalls zum Schwarzfahrer. Diese Aufzählung könnte noch um einige Beispiele ergänzt werden.

#### **Fahrgastbeschwerde**

Die Beschwerdeführer (BF) besuchten einen einmonatigen Kurs in Wien und kauften sich daher für die Strecke Bad Vöslau – Wien Meidling Monatstickets. Da sie sich mit den Nummern der benötigten Zonen nicht auskannten, begaben sie sich bei ihrer ersten Fahrt direkt zum Zugbegleiter, welcher so freundlich war, die benötigten Zonen von Bad Vöslau nach Wien Meidling auf ihren Monatskarten einzutragen. Sie fuhren täglich mit diesen Karten nach Wien Meidling und zurück, wurden auch oft kontrolliert, nie wurde etwas an den Karten beanstandet. Bei einer der Kontrollen fiel dem kontrollierenden Zugbegleiter auf, dass die falschen Zonen eingetragen waren und stellte beiden Fahrgeldnachforderungen über je 76,70 € aus.

Die BF wandten sich an das Bahnunternehmen, da sie sich schuldlos fühlten, bekamen jedoch keine Antwort. Stattdessen kam ein Brief des Inkassobüros über Forderungen von zweimal 131,80 €. Wieder kontaktierten sie umgehend das Bahnunternehmen sowie das Inkassobüro. Durch die Intervention der Schlichtungsstelle bekamen beide BF Gutscheine in der Höhe von je 131,80 €.

#### **Wenig konsumentenfreundliche Tarifbestimmungen**

Wenig konsumentenfreundlich sind auch die Tarifbestimmungen. Die Fahrpreisrückerstattung ist mit vielen Ausnahmen versehen. Gerade für Stammkunden der Bahn, welche eine VORTEILScard besitzen, ist die Rückgabe von Tickets sehr eingeschränkt. Dies gilt noch stärker für jene Käufer, welche die seitens der Bahnen forcierten Tickets via Internet oder Handy

#### **Fahrgastbeschwerde**

Der Beschwerdeführer (BF) fuhr mit einem SparSchiene-Ticket von Wien über Ulm nach Augsburg und wieder retour. Bei der Retourfahrt fuhr er gegen 23:00 Uhr von Augsburg weg, der Anschlusszug in Ulm startete ca. eine Stunde später (um 00:11 Uhr = gerade schon Folgetag). Die Schaltermitarbeiterin datierte jedoch auch das Ticket für den Anschlusszug auf den Vortag, vermutlich hat sie sich mit dem Datum geirrt.

Der Zugbegleiter ließ das Ticket nicht gelten, da ja SparSchiene-Tickets besonderen Tarifbestimmungen unterliegen. Der BF musste nicht nur 84,90 € zusätzlich bezahlen, sondern konnte auch nicht den Schlafwagen benutzen, sondern musste sich in die 2. Klasse setzen. Die von ihm kontaktierten Bahnmitarbeiter gaben unterschiedliche Auskünfte. Auf seine Reklamation bekam er vom Bahnunternehmen aus Kulanz Gutscheine im Wert von 20 €. Aufgrund der Intervention durch die Schlichtungsstelle bekam der BF auch die restlichen 65 € zurück.

bzw. Sonderangebote erwerben. Hier ist nahezu jegliche Erstattung ausgeschlossen. Nur wenn die Bahn die Schuld trägt, wird großzügiger vorgegangen. Insgesamt sind die verschiedensten Regelungen und Ausnahmen bei der Erstattung für den durchschnittlichen Kunden nur schwer zu durchschauen.

Ein eigener Fall ist auch die so genannte Nichtbenützungsbesccheinigung, die eben bescheinigt, dass man die Fahrkarte nicht benützt hat. Ohne diese kann eine nicht benützte Fahrkarte grundsätzlich nicht zurückgegeben werden. Das Fehlen einer entsprechenden Zangenprägung am Fahrausweis wird als Beweis der Nichtbenützung nicht anerkannt. Die Nichtbenützungsbesccheinigung ist aber nicht so einfach zu bekommen, grundsätzlich nur dort, wo die Fahrt abgebrochen wurde. Beispielsweise fährt der Kunde von Wien nach Linz und retour

und bricht die Reise in Linz ab, weil er eine Mitfahrgelegenheit in einem Auto hat, dann kann er die Bestätigung nur in Linz erhalten. Versäumt er dies, müsste er entweder noch einmal nach Linz fahren oder auf die Erstattung verzichten.

Zudem fallen bei Erstattungen noch unterschiedlich hohe Gebühren an, die je nach Fall den zu erstattenden Betrag nahezu erreichen können.

### **Problem Online-Buchungen**

Die Schlichtungsstelle konnte erreichen, dass Online-Buchungen auf der ÖBB-Website für Reisen ins Ausland nun um einiges kundenfreundlicher, einfacher und auch datensicherer sind. Die Zahlungsdetails müssen nun erst am Ende der Buchung eingegeben werden bzw. erfährt der Fahrgast die tatsächliche Verfügbarkeit der Tickets schon früher. Dadurch passiert es nicht mehr, dass am Ende des Buchungsvorgangs automatisch und nur mit einem kleinen Hinweis versehen, ein teureres Ticket angeboten wird, wenn das gewünschte billigere Ticket nicht mehr verfügbar ist.

Insgesamt jedoch sind Online-Buchungen noch nicht wirklich konsumentenfreundlich und verständlich gestaltet. Die Eingabe der Zahlungsdetails bei der Buchung mit einer Kreditkarte ist anders als generell im Internet üblich und kann daher zu Fehlbuchungen führen. Online-Tickets sind zudem namensgebunden und nicht übertragbar. Sie können nicht storniert werden und im Gegensatz zu an Schaltern gekauften Tickets ist auch vor Fahrtantritt keine Fahrpreisrückerstattung möglich. Sollte es zu Problemen bei der Bezahlung kommen (z. B. falsche Kontonummer eingegeben), bekommt der Fahrgast ohne Hinweis oder Mahnung eine Inkassonachricht. Eine Überprüfung der Zahlung bzw. Reklamationen durch den Fahrgast sind auch mangels Ansprechpartner bei ÖBB-PV nahezu unmöglich.

### **Fahrgastbeschwerde**

*Der Beschwerdeführer (BF) und seine Frau wollten an einem verlängerten Wochenende zu einem Familientreffen nach Hamburg. Er kaufte SparSchiene-Tickets für 78 €. Gleich darauf bat ihn auch der Schwager zwei Tickets zu kaufen. Dies erledigte er sofort und da ihm alle Schritte identisch zu sein schienen wie gerade zuvor, klickte er auf den Button „Bestellen“. Erst auf dem Ausdruck der Tickets entdeckte er, dass diese beiden Tickets nicht 78 €, sondern 259,80 € kosteten. Zuerst dachte er an einen Buchungsfehler. Der kontaktierte Mitarbeiter der Bahn wies ihn zuerst nur daraufhin, dass jeglicher Umtausch ausgeschlossen sei.*

*Der BF blieb hartnäckig und ging mit dem Mitarbeiter den Buchungsvorgang noch einmal durch. Laut Angebotsseite waren zu diesem Zeitpunkt noch genügend Plätze frei. Dem BF war jedoch bewusst, dass diese Angebote noch nicht bindend seien. Sehr wohl bedeutend war für ihn aber, dass auch auf der Seite, auf der die Kundendaten und die Zahlungsdaten eingegeben sowie auch die Tarifbestimmungen akzeptiert werden müssen, die Tickets noch immer 78 € kosteten. Erst nach dem nächsten Klick auf einer neuen Buchungsseite war nun der neue Preis angegeben und in roter Farbe geschrieben, dass die gewählte Buchungsklasse nicht mehr verfügbar sei und sich deshalb der Preis auf 259,80 € erhöht habe. Dies hatte er überlesen. Nach Intervention der Schlichtungsstelle bekam der BF zumindest 40 € in Form von Gutscheinen. Zusätzlich änderte das Bahnunternehmen den Buchungsvorgang, um derartige Probleme zukünftig zu vermeiden.*

Bestimmte Online-Tickets (z. B. SparSchiene-Tickets) sind zudem außerhalb Österreichs (ausgenommen etwa Deutschland, Schweiz) nur in Verbindung mit einem Kontrollbeleg des Zugbegleiters der ÖBB gültig. Wenn dieser je-

doch keine Kontrolle durchführt, ist das Ticket im Ausland ungültig und es muss ein neues gekauft werden, obwohl dem Fahrgast keine Schuld trifft. Hier forderte die Schlichtungsstelle bereits mehrmals Verbesserungen ein.

### **Wer ist Vertragspartner?**

Bei Problemen im Rahmen grenzüberschreitender Reisen ist die Frage des Vertragspartners des Fahrgastes von Bedeutung, denn dieser ist auch der Ansprechpartner für eventuelle Forderungen. Häufig werden die Fahrgäste zwischen den betroffenen Eisenbahnen hin- und hergeschickt. Vertragspartner ist aber grundsätzlich, bis auf wenige Ausnahmen, jenes Bahnunternehmen, welches das Ticket verkauft hat. Dieses hat sich gegebenenfalls bei dem anderen Eisenbahnunternehmen zu regressieren. Das wurde nun auch seitens ÖBB-PV gegenüber der Schlichtungsstelle klargestellt.

### **Änderungen der AGBs bei der ÖSTERREICHcard**

Seitens ÖBB-PV wurde Besitzern der ÖSTERREICHcard 2. Klasse der Zutritt zu den ÖBB-Club Lounges gestrichen. Dies wurde mit Vereinheitlichung bzw. als Verbesserung der Atmosphäre und der Serviceleistungen argumentiert – was für diese Kundengruppe nicht nachvollziehbar ist. Die Vorgehensweise dabei ist rechtlich fragwürdig.

Wesentliche Änderungen von AGBs müssen in geeigneter Form kundgemacht werden, jedenfalls in klarer, deutlicher und nicht irreführender Art und Weise. Genau dies war jedoch nicht der Fall. Beim Durchlesen des ÖBB-Verlängerungsschreibens gewann der durchschnittlich kundige Konsument den Eindruck, als Besitzer einer ÖSTERREICHcard, egal ob 1. oder 2. Klasse, auch weiterhin den Zugang zu den ÖBB-Lounges zu haben.

Nicht nur, dass die Kundmachung unterlassen wurde, waren die entsprechenden Schreiben irreführend. Auch derjenige, der sich auf der Website über die angepassten AGBs kundig machte, erhielt nicht die entsprechenden Informationen. Seitens der Schlichtungsstelle wurde eine Änderung dieser Vorgehensweise vorgeschlagen.

### **Fahrgastbeschwerde**

*Die Beschwerdeführer (BF) sind bereits seit längerem Besitzer der ÖSTERREICHcard 2. Klasse und bekamen vom Bahnunternehmen das Verlängerungsschreiben. In diesem Schreiben wurde mit keinem Wort erwähnt, dass ab Neuausstellung der Karte ein Besuch der Club-Lounges auf den Bahnhöfen nicht mehr erlaubt sei. Ganz im Gegenteil, das Schreiben führte diese Leistung explizit auf. Beim Durchlesen der Mitteilung wurde der Eindruck gewonnen, dass generell Besitzer einer ÖSTERREICHcard Zugang zu den Lounges hätten. Dass dies nunmehr zukünftig nur mehr über das Club & Bonus-Programm möglich sein soll, würde nicht aus dem Schreiben hervorgehen. Doch gerade dieser Zutritt war für die beiden BF ein wesentlicher Grund für die Verlängerung der Karte. Den BF wurde nun aber an den Eingängen in die Lounges der Eintritt verwehrt. Die BF beklagten, dass sie sich nun als Menschen 2. Klasse fühlten.*

*Die BF bestanden auf die Einhaltung des Vertrages seitens der Bahn und forderten, wie im Vertrag ausdrücklich schriftlich vom Bahnunternehmen festgehalten, den Zutritt zu den Lounges auf den angeführten Bahnhöfen. Das Bahnunternehmen begründete die Entscheidung, Inhabern der ÖSTERREICHcard 2. Klasse keinen Zutritt mehr zu gewähren, als Teil eines Gesamtpaketes, im Rahmen dessen die Zutrittsbestimmungen zur Club Lounge vereinheitlicht und vereinfacht würden. Diese neuen Zugangsregeln würden ab dem*

*1. August 2009 für alle neu verkauften oder neu verlängerten ÖSTERREICHcards gelten. Für Kunden mit einer bereits bestehenden ÖSTERREICHcard 2.Klasse würden für die Restlaufzeit ihrer Karte noch die alten Zutrittsregeln gelten. Das Bahnunternehmen bat um Verständnis für diese Neuregelung, die dazu beitragen soll, die Atmosphäre und Serviceleistungen in den Club Lounges zu verbessern. Nach Intervention durch die Schlichtungsstelle bekamen die BF aus Kulanz CLUB MEMBERcards, welchen den Zutritt zu den Lounges ermöglichten.*

### **Mangelnde Information über Selbstbedienungszüge**

Ein immer wiederkehrendes Problem sind die so genannten Selbstbedienungszüge. Die ÖBB haben auf ca. 30 Streckenabschnitten in ganz Österreich so genannte Selbstbedienungszüge eingeführt. In diesen Zügen findet kein Fahrkartenverkauf durch Zugbegleiter mehr statt, der Reisende muss vor Fahrtantritt ein gültiges Ticket kaufen. Wer dies unterlässt, muss bei einer Kontrolle eine Kontrollgebühr in Höhe von 65 € entrichten, diese erhöht sich bei nicht sofortiger Bezahlung auf 95 €.

#### **Fahrgastbeschwerde**

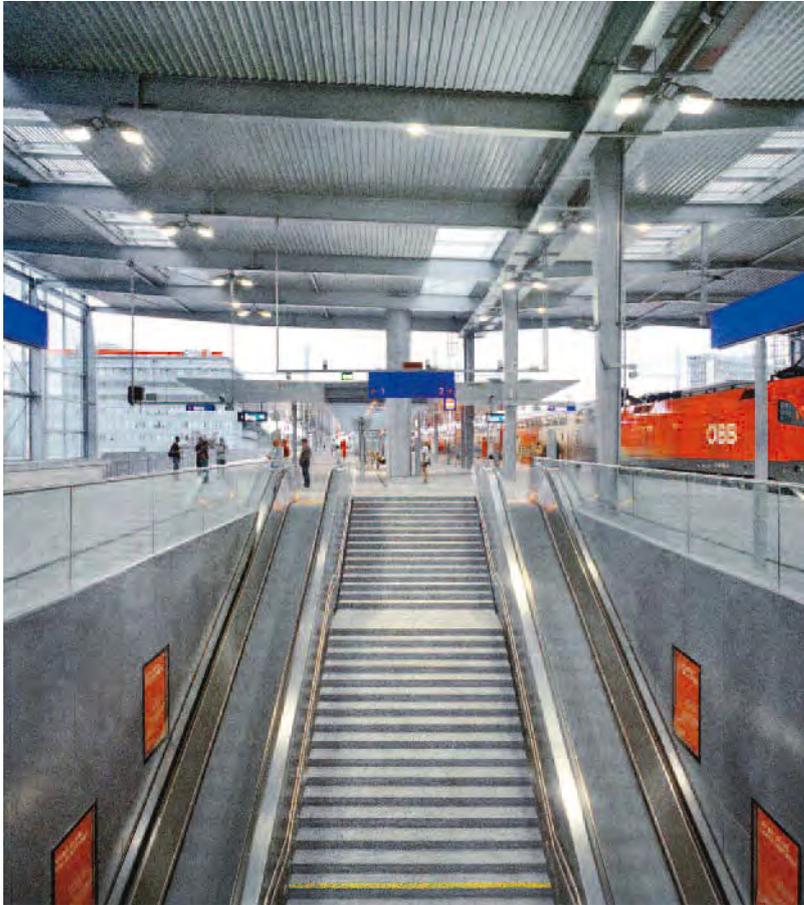
*Die Beschwerdeführerin (BF) fuhr von der U-Bahn-Station Spittelau über Floridsdorf nach Stockerau. Sie hatte in Spittelau eine Streifenkarte entwertet, ist bis Floridsdorf mit der U-Bahn gefahren und dort in den Regionalzug eingestiegen. Die BF behauptete, dass sie den Zug direkt neben dem am Bahnsteig stehenden Zugbegleiter betreten habe. Sie sei im Eingangsbereich stehen geblieben und habe dem Zugbegleiter dann sofort ihre Fahrkarte entgegengehalten. Der Zugbegleiter habe nach Abfahrt des Zuges die Karte kontrolliert und*

*festgestellt, dass sie nicht gültig sei, da nur eine Zone entwertet sei, worauf die BF ihren Irrtum bemerkte und den Zugbegleiter gebeten habe, die fehlenden Zonen auf einer weiteren Zonenkarte, die sie bei sich hatte, zu entwerten. Das wurde vom Zugbegleiter abgelehnt. Danach habe der Zugbegleiter ihre Daten aufgenommen, den Fahrschein mit den noch nicht entwerteten Zonen an sich genommen und ihr einen Erlagschein über 95 € gegeben. Laut BF wurde ihr nicht angeboten gleich im Zug zu bezahlen, was nur 65 € gekostet hätte.*

*Laut Bahnunternehmen befand sich die BF auf einer Selbstbedienungstrecke. Auf dieser muss bereits vor Fahrtantritt ein Ticket gelöst und entwertet werden. Da die Kundin nicht das entsprechende Ticket vorweisen konnte, habe ihr der Zugbegleiter tariflich völlig korrekt eine Kontrollgebühr ausgestellt. Die BF habe sich allerdings geweigert, den geforderten Betrag zu begleichen. Das Bahnunternehmen bestand deshalb auf der ursprünglichen Forderung.*

*Die BF beharrte jedoch darauf, dass sie von der Barzahlung nichts wusste, da der Zugbegleiter es nicht angeboten habe. Auch habe sie den Erlagschein sofort angenommen, sofort ihren Ausweis freiwillig dem Zugbegleiter gegeben und immer betont, dass sie sich beim Entwerten geirrt habe. Das Bahnunternehmen ging auf das Schlichtungsangebot ein und reduzierte die Fahrgeldnachforderung auf 65 €.*

Auch wenn ÖBB-PV insbesondere bei der Umstellung auf die Selbstbedienung mittels Plakaten oder Flugblättern darauf hingewiesen hat, geschieht es häufig, dass Fahrgäste dies übersehen. Besonders Gelegenheitsfahrer, die über das Ticketsystem nicht so informiert sind, passiert dies. Seitens der Schlichtungsstelle wurde eine Verbesserung der Information vorgeschlagen, so sollte etwa bei der Lautsprecherdurchsage darauf hingewiesen werden.



### Kontrollen im Bahnhof und auf Bahnsteigen

ÖBB-PV führt vermehrt Schwerpunktkontrollen an Bahnhöfen durch. Grundsätzlich ist aber für das Betreten des Bahnhofgebäudes und der Bahnsteige kein Fahrschein erforderlich. Das Betreten der Bahnsteige, z. B. um jemanden abzuholen oder mit seinem Gepäck zum Zug zu bringen, ist ohne Ticket erlaubt.

Bei den Kontrollen der Wiener Linien besteht der Unterschied, dass hier Bahnsteigsperrren vorhanden sind und die Kennzeichnung vor Ort für jedermann klar ersichtlich ist. Gemäß den Tarifbestimmungen dürfen Bahnhöfe, in denen Bahnsteigsperrren eingerichtet wurden, nur mit gültigem Fahrausweis betreten werden. Derzeit existieren auf den Bahnhöfen bzw. Bahnsteigen jedoch keine Bahnsteigsperrren.

ÖBB-PV beruft sich bei ihren Schwerpunktkontrollen darauf, dass Fahrausweise den Eisenbahnbediensteten, die mit der Prüfung der Fahrausweise betraut sind, immer vorzuweisen sind und diese Prüfung nicht im Zug erfolgen muss. Zudem wird behauptet, dass die Bahnsteigsperrren bei der Wiener U-Bahn ebenso für alle Bahnhöfe entlang der Stammstrecke der Wiener Schnellbahn gelten.

Diese Auslegung wurde seitens der Schlichtungsstelle kritisiert. Dies führt zu zahlreichen Konstellationen, bei denen nichts ahnende Personen bestraft werden. Die Schlichtungsstelle vertritt die Ansicht, dass es derzeit sowohl an der rechtlichen wie auch praktischen Basis für derartige Kontrollen fehlt. Die Schlichtungsstelle urgierte daher eine rechtliche Klarstellung. Zudem müssen in der Praxis die entsprechenden Vorrichtungen (etwa Bahnsteigsperrren) errichtet werden.

#### **Fahrgastbeschwerde**

*Der Beschwerdeführer (BF) wurde am Bahnhof Floridsdorf in der Kassenhalle von einem Kontrolleur im Zuge einer Großkontrolle angehalten, um seinen Fahrausweis vorzuzeigen. Da er bloß auf dem Weg war seine Frau vom Bahnsteig abzuholen, führte er weder einen Fahrausweis, noch sonstige Ausweise mit sich. Ihm war nicht bewusst, dass das bloße Betreten eines Bahnsteiges der ÖBB nur mit gültigem Fahrausweis erlaubt sei.*

*Er wandte sich an das Bahnunternehmen, bekam aber keine Auskunft, allerdings einige Tage später ein Mail, in welchem zwar nicht auf sein Anliegen eingegangen, er jedoch aufgefordert wurde, den offenen Betrag von 95 € zu bezahlen. Auch nachfolgende Urgezen blieben ohne Antwort. Nach Intervention durch die Schlichtungsstelle verzichtete das Bahnunternehmen auf die Fahrgeldnachforderung.*

# Überblick Fahrgastrechte

## Überblick über die wichtigsten Bestimmungen aus der VO (EG) 1371/2007<sup>1</sup> und des Bundesgesetzes zur VO (EG) 1371/2007<sup>2</sup>

Im Folgenden eine Zusammenfassung der wichtigsten Bestimmungen aus der VO (EG) 1371/2007 und des Bundesgesetzes zur VO (EG) 1371/2007. Ergänzend dazu kommen noch wesentliche gesetzliche Bestimmungen insbesondere im EBG und in den Tarifbestimmungen der Eisenbahnen und Verkehrsverbände.

### Wichtige Rechtsgrundlagen für Fahrgäste

VO (EG) 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr

Bundesgesetz zur VO (EG) 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

EBG – Eisenbahnbeförderungsgesetz i. d. g. F.

EisbG – Eisenbahngesetz i. d. g. F.

EKHG – Eisenbahn- und Kraftfahrzeughauptpflichtgesetz i. d. g. F.

### Wichtige Tarifbestimmungen für Fahrgäste

ÖPT – Österreichischer Eisenbahn-Personen- und -Reisegepäcktarif der ÖBB-PV AG

PT ÖBB – Personentarif der ÖBB-PV AG

Fahrgastrechte der ÖBB-PV AG

Sonstige Tarifbestimmungen der Bahnen

(z. B.: ÖBB-PV AG: Auto im Reisezug, nationale & internationale Sondertarife,

SparSchiene, EURegio, Nachtreiseverkehr, internationale Passangebote, etc.;; Personentarif des CAT GmbH)

*Tarifbestimmungen der Verbände*

### Inkrafttreten

Die in der Verordnung festgelegten Rechte und Pflichten von Reisenden im Eisenbahnverkehr gelten in Österreich seit dem 03.12.2009, die Bestimmungen für die Fahrpreisschädigungen für Verbund-Jahreskartenbesitzer, die Entschädigungsbedingungen, die Schlichtungsstelle und die Verwaltungsstrafen seit dem 23.04.2010.

### Anwendungsbereich

1. Fahrten innerhalb der Europäischen Union (EU),

2. Fahrten in ein oder aus einem Drittland, sofern die EU ein Abkommen über den Eisenbahnverkehr mit diesem Land geschlossen hat,

3. Fahrten im Inland

a) Die Beförderung im Stadtverkehr ist von der EU-Verordnung weitestgehend ausgenommen. Es gelten nur folgende Rechte:

- Artikel 9 Verfügbarkeit von Fahrkarten, Durchgangsfahrkarten und Buchungen
- Artikel 11 Haftung für Fahrgäste und Gepäck
- Artikel 12 Versicherung der Eisenbahnunternehmen
- Artikel 19 Anspruch auf Beförderung
- Artikel 20 (1) Information von Personen

<sup>1</sup> Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23.10.2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. L 315 vom 03.12.2007

<sup>2</sup> Bundesgesetz zur VO (EG) 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr sowie Änderung des Eisenbahngesetzes 1957 und des Schieneninfrastrukturfinanzierungsgesetzes, BGBl I Nr 25/2010 (Art 1)

- mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität
- Artikel 26 Persönliche Sicherheit der Fahrgäste

Im Stadtverkehr gibt es daher keine Fahrpreisschädigung bei Verspätungen.

- b) Die Beförderung im Vorort- und Regionalverkehr ist von der Verordnung zwar nicht generell ausgenommen, aber von zahlreichen wesentlichen Bestimmungen. Folgende Bestimmungen gelten nicht:
- Artikel 13 (2) Mindestbetrag beim Vorschuss im Todesfall
  - Artikel 16 Erstattung oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung
  - Artikel 17 Fahrpreisschädigung
  - Artikel 18 (2) und (4) Hilfeleistung bei Verspätung
  - Artikel 27 (3) Veröffentlichungen der Unternehmen bei Beschwerden
  - Artikel 28 Dienstqualitätsnormen
- Im Vorort- und Regionalverkehr gilt aber die Fahrpreisschädigung für Verbund-Jahreskarten. Für Einzelkarten gibt es jedoch keine Entschädigung.

- c) Für die Beförderung im nationalen Fernverkehr gelten sämtliche Rechte ohne Einschränkungen, ausgenommen die Fahrpreisschädigung für Verbund-Jahreskarten. Für Einzelkarten gilt die Fahrpreisschädigung.

## Die Rechte und Pflichten im Einzelnen

### 1. Informationspflichten (Art 8)

- a) Informationen vor Fahrtantritt:
- Allgemeine Vertragsbedingungen
  - Fahrpläne und Bedingungen der Fahrt mit der kürzesten Fahrtzeit bzw. zu den günstigsten Fahrpreisen
  - Zugänglichkeit und Zugangsbedingungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität, Personen mit Behinderungen oder Fahrgäste, die Fahrräder mitführen

- Verfügbarkeit von Sitzen in Raucher- und Nichtraucherbereichen, erster und zweiter Klasse sowie Liege- und Schlafwagen
- Aktivitäten, die voraussichtlich zu Störungen oder Verspätungen von Verkehrsdiensten führen

- Verfahren bei Gepäckverlust
- Beschwerdeverfahren

b) Informationen während der Fahrt

- Dienstleistungen im Zug
- nächster Haltebahnhof
- wichtigste Anschlussverbindungen
- Verspätungen
- Sicherheit

Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) sollten zusammenarbeiten, um den Fahrgästen im Eisenbahnverkehr das Umsteigen zwischen Betreibern zu erleichtern.

### 2. Haftungsregelungen (Art 11ff.)

- Haftung für den Schaden bei Tod, Verletzung oder Beeinträchtigungen der körperlichen oder geistigen Gesundheit eines Fahrgasts bei Unfällen
- Das Eisenbahnunternehmen ist in folgenden Fällen von der Haftung befreit:
  - Unfall ist durch außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegende und unabwendbare Umstände verursacht
  - Verschulden des Reisenden
  - Ein unabwendbares Verhalten eines Dritten
- Für Schäden durch Verlust oder Beschädigung von Sachen, Handgepäck oder Tieren, zu deren Beaufsichtigung der Reisende verpflichtet ist, haftet das Eisenbahnunternehmen nur bei Verschulden
- Bei Tötung und Verletzung des Reisenden haftet das Eisenbahnunternehmen auch für die Sachen, die der Reisende an sich trägt bzw. als Handgepäck mit sich führt
- Mindestversicherungssumme, Haftungshöchstbeträge, Haftungsausschlüsse und Verjährungsfristen beachten

- Anspruch auf eine Vorauszahlung zur Deckung der unmittelbaren wirtschaftlichen Bedürfnisse bei Unfall oder Tötung. Im Todesfall beträgt diese Zahlung mindestens 21.000 €
- Bei grenzüberschreitenden Fahrten mit verschiedenen nacheinander benutzten Eisenbahnunternehmen kann der Fahrgast seine Ansprüche bei einem Unternehmen seiner Wahl geltend machen. Es haftet derjenige Beförderer, der die Beförderungsleistung, bei der sich der Unfall ereignet hat, gemäß Beförderungsvertrag zu erbringen hatte

### 3. Verspätungsregelungen (Art 15ff.)

Haftung des Eisenbahnunternehmens bei Verspätungen, verpassten Anschlüssen und Zugausfällen

#### a) Fahrpreiserstattung (Art 16) und Hilfeleistung (Art 18)

Der Fahrgast hat das Recht auf Erstattung oder Reisewegänderung, wenn er eine Verbindung aufgrund einer Verspätung oder eines Zugausfalls verpasst. Bei voraussichtlicher Verspätung von mehr als 60 Minuten:

- haben Fahrgäste die Wahl zwischen der Erstattung des vollen Fahrpreises, wenn die Fahrt nach den ursprünglichen Reiseplänen des Fahrgasts sinnlos geworden ist, gegebenenfalls zusammen mit einer Rückfahrt zum Ausgangspunkt oder der Fortsetzung der Fahrt oder der Weiterreise mit geänderter Streckenführung bis zum Zielort

- unter bestimmten Voraussetzungen den Anspruch auf Betreuungsleistungen wie Mahlzeiten, Unterbringung und alternative Beförderungsmöglichkeiten

#### b) Fahrpreiseschädigung (Art 17)

Bei Verspätungen, für die keine Fahrpreiserstattung erfolgt ist, kann der Fahrgast eine Mindestentschädigung verlangen, die innerhalb eines Monats ausgezahlt werden muss:

- 25% des Fahrpreises bei einer Verspätung

- von 60 bis 119 Minuten
- 50% des Fahrpreises ab einer Verspätung von 120 Minuten
- Wahlmöglichkeit des Fahrgastes (Gutschein oder bar)
- Kein Abzug von Gebühren, Telefonkosten oder Porti
- Regelungen für Zeitfahrkartenbesitzer gemäß den Entschädigungsbedingungen der EVUs

Ausschluss der Fahrpreiseschädigung

- Verspätungen außerhalb der EU entstanden
- Information des Reisenden vor Kauf des Beförderungsausweises über mögliche Verspätungen
- Entschädigungswert unter 4 €

Entschädigungsbedingungen (Art 17, § 22a, § 78b)

- Fahrpreiseschädigung gemäß Art 17 für Einzelkarten und gem. § 2 für Verbund-Jahreskarten sind in den Tarifbestimmungen aufzunehmen
- Die Entschädigungsbedingungen und ihre Änderungen sind der SCG vorzulegen
- Die Entschädigungsbedingungen können aus bestimmten Gründen (unangemessene Modalitäten für Entschädigung, Pünktlichkeitsgrad wird nicht monatlich ermittelt, nimmt nicht auf Streckenverhältnisse Bedacht, entgegen den Kriterien des Art 17) von der Schienen-Control Kommission (SCK) für unwirksam erklärt werden

Fahrpreiseschädigung für Verbund-Jahreskartenbesitzer im Nahverkehr (§ 2)

- Verbund-Jahreskartenbesitzer bekommen von den Bahnunternehmen eine Pünktlichkeitsgarantie je Strecke bzw. Streckenabschnitt
- Bei Nichterreichen des vom EVU bekannt gegebenen Pünktlichkeitszieles erhalten



- Inhaber von Verbund-Jahreskarten mindestens 10% der Kosten des Bahnanteils einer Monatskarte. Vom Nichterreichen dieses Pünktlichkeitsgrades wird der Jahreskarteninhaber unaufgefordert nach Ablauf der Geltungsdauer der Jahreskarte von der Eisenbahn schriftlich verständigt
- Der Pünktlichkeitsgrad ist für die einzelnen Strecken des Vorort- und Regionalverkehrs vorzugeben und monatlich zu ermitteln
  - Für andere Zeitkarten (z. B. Stunden-Tages-, Wochen- oder Monatskarten) sind keine Entschädigungen vorgeschrieben

#### 4. Regelungen für Personen mit Behinderungen (Art 19ff.)

Personen mit Behinderungen oder mit eingeschränkter Mobilität haben wie andere Reisende das Recht, eine Fahrkarte und eine Buchung für jedwede Zugreise zu erwerben:

- Aufstellung nicht diskriminierender Zugangsregelungen

- Anbieten von Buchungen und Fahrkarten ohne Aufpreis. Ablehnungen sind schriftlich zu begründen!
- Bereitstellung aller erforderlichen Informationen über die Verfügbarkeit von Eisenbahndienstleistungen und über die Zugänglichkeit von Bahnhöfen, Bahnsteigen, Fahrzeugen und anderen Einrichtungen
- Der Bahnhofsbetreiber stellt entsprechende Betreuungsleistungen beim Einsteigen, Umsteigen in einen Anschlusszug und Aussteigen sicher
- Betreuungsleistungen im Zug, beim Einsteigen oder Aussteigen sind kostenlos, wenn der Betreuungsbedarf im Voraus mitgeteilt wurde

#### 5. Sicherheits-, Beschwerde- und Qualitätsbestimmungen (Art 26ff.)

##### a) Sicherheit der Fahrgäste

- Ergreifung von geeigneten Maßnahmen, um ein hohes Sicherheitsniveau in Bahnhöfen und in den Zügen zu gewährleisten

- Zusammenarbeit der EVUs, EIUs und Bahnhofsbetreiber, um das Sicherheitsniveau aufrechtzuerhalten und Verschlechterungen zu verhindern
  - Einhaltung des von staatlichen Stellen festgelegten Sicherheitsniveaus
- b) Beschwerden
- Einrichtung eines Verfahrens zur Beschwerdebearbeitung
  - Der Fahrgast kann seine Beschwerde bei jedem beteiligten Eisenbahnunternehmen einreichen
  - Umfangreiche Bekanntmachung der Kontaktdaten und der Arbeitssprache
  - Von begründeten Ausnahmen abgesehen, Beantwortung der Beschwerde innerhalb von einem Monat
  - Veröffentlichung der Zahl und Art der Beschwerden, die Beantwortungsdauer und Abhilfemaßnahmen im Geschäftsbericht
  - Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber haben die Fahrgäste im Zug und am Bahnhof über jene Stellen zu informieren, die zur Durchsetzung der Rechte der Fahrgäste eingerichtet wurden
- c) Schlichtung (Art 29ff., § 78a)
- Bei Nichteinigung zwischen Fahrgast und Eisenbahnunternehmen hat der Fahrgast die Möglichkeit, sich an SCG-Schlichtungsstelle zu wenden
  - SCG-Schlichtungsstelle weiterhin zuständig für Beschwerden, welche die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betreffen und mit EIU oder EVU nicht befriedigend gelöst werden konnten
  - Erweiterung der Zuständigkeit der SCG-Schlichtungsstelle auf Beschwerden wegen Verstößen gegen Bestimmungen der VO (EG) Nr. 1371/2007 und wegen unrichtiger oder unzumutbarer Regelungen in den Entschädigungsbedingungen
  - SCG-Schlichtungsstelle bemüht sich um einvernehmliche Lösung für Beschwerden, Möglichkeit einer mündlichen Verhandlung
  - Veröffentlichung eines Berichts über Kundenzufriedenheit und über anhängig gemachte Beschwerden durch SCG-Schlichtungsstelle
- d) Dienstqualitätsnormen (Art 28)
- Festlegung von Dienstqualitätsnormen (Mindestnormen siehe Anhang III der Verordnung)
  - Anwendung eines Qualitätsmanagements
  - Veröffentlichung eines jährlichen Berichts über die erreichte Dienstqualität im Internet
6. Information der Fahrgäste über ihre Rechte und Sanktionen (Art 29)
- Angemessene Veröffentlichung der Informationen der Fahrgäste über ihre Rechte, des Beschwerdeverfahrens beim EVU bzw. der Kontaktdaten der SCG-Schlichtungsstelle im Internet, am Bahnhof bzw. in den Zügen
  - Fahrgäste können sich bei Verstößen an die SCG-Schlichtungsstelle wenden
  - Verwaltungsstrafen bei schwerwiegenden Verstößen (keine Veröffentlichung von Entschädigungsbedingungen, schwerwiegende Verstöße gegen Informationspflichten, Hilfeleistungspflichten oder Beförderungsanspruch).

# Preisentwicklung von 1999 bis 2009

<sup>1</sup> in der Grafik als VPI bezeichnet

<sup>2</sup> in der Grafik als **Verkehr** bezeichnet, welcher den Kauf und Betrieb von Fahrzeugen inklusive der Treibstoffe und die Verkehrsdienstleistungen wie sämtliche Arten der Personenbeförderung umfasst

<sup>3</sup> in der Grafik als **Personenbeförderung Schiene** bezeichnet

Der Verbraucherpreis<sup>1</sup> ist von 1999 bis 2009 um rund 21,8% gestiegen. Besonders auffällige VPI-Steigerungen gibt es keine, unterdurchschnittliche VPI-Steigerungen waren in den Jahren 2003 und 2009 zu verzeichnen.

## Moderate Preissteigerungen im gesamten Verkehrsbereich

Die Preise bei den gesamten Verkehrsdienstleistungen<sup>2</sup> sind von 1999 bis 2009 um 22,8% gestiegen und damit um rund 1% über dem VPI.

Besonders hohe Steigerungen gab es 2000 mit 6,8% und 2008 mit 6,5%. Klar unterdurchschnittliche Steigerungen gab es 2002 mit 0,7%, 2003 mit 1,2% und 2007 mit 0,4%. 2009 war sogar ein Rückgang um 5,6% zu verzeichnen, der insbesondere auf die Preisrückgänge bei den Treibstoffen und im Luftverkehr fußt.

## Starke Preissteigerungen im Öffentlichen Verkehr

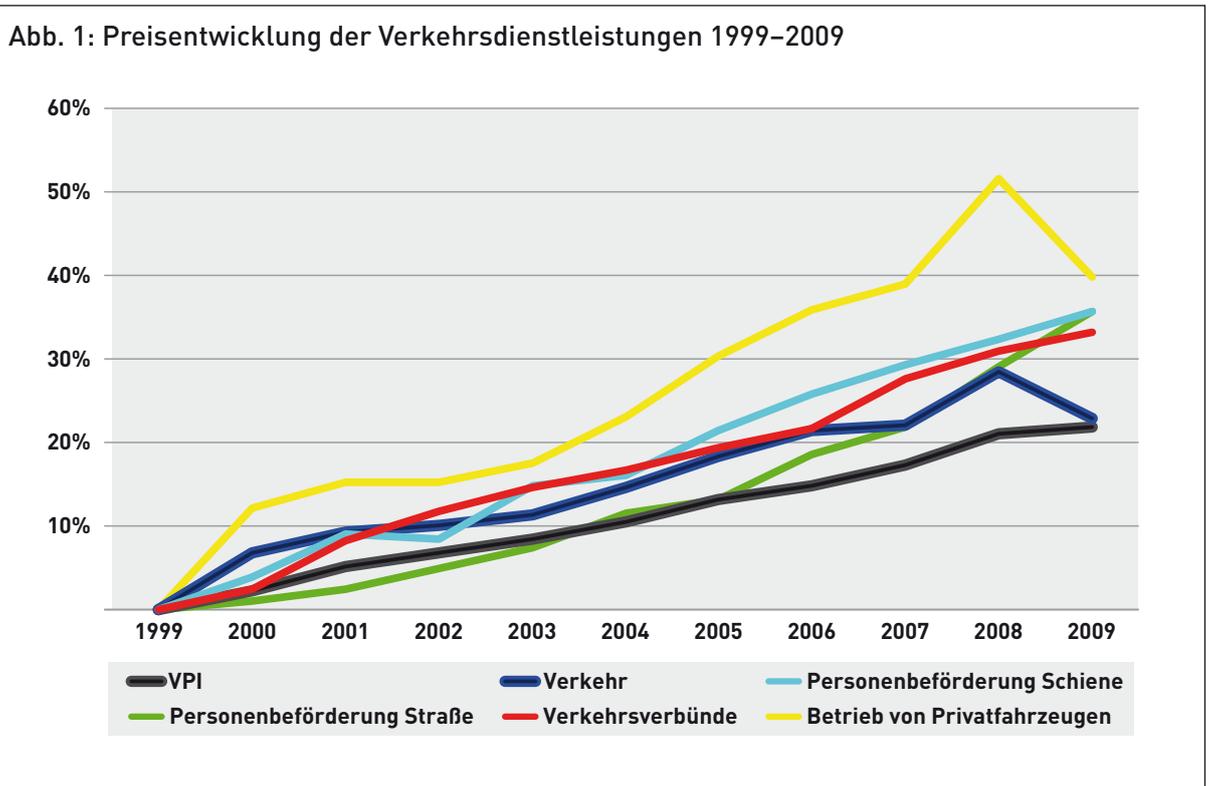
Die Preise für die Personenbeförderung auf der Schiene und im Straßenverkehr zwischen 1999 und 2009 sind wesentlich stärker als der VPI gestiegen.

### Personenbeförderung im Schienenverkehr

Im Jahr 2009 lag die Preiserhöhung in der Personenbeförderung im Schienenverkehr<sup>3</sup> mit 35,7% um 13,9% über dem VPI. Im Vergleich aller Verkehrsdienstleistungen ist die Verteuerung in der Personenbeförderung im Schienenverkehr um 12,9% stärker ausgefallen.

Bei den Preisen für die Personenbeförderung im Schienenverkehr gab es in den Jahren 2001 mit 5,1%, 2003 mit 6,4% und 2005 mit 5,3% besonders hohe Steigerungen und im Jahr 2004 mit 1,3% eine unterdurchschnittliche

Abb. 1: Gegenüberstellung der Preisentwicklung des Verbraucherpreisindex (VPI) und des Gesamtverkehrs und einzelner Teilbereiche 1999–2009, (VPI 99 = 100).  
Quelle: Statistik Austria





Preissteigerung. Nur einmal, im Jahr 2002, gab es eine Senkung, nämlich um 0,5%. Blieb die durchschnittliche allgemeine Preissteigerung in den Jahren 1999 bis 2009 zwischen 0,7% und 3,8% ziemlich konstant, lagen die Preissprünge bei der Personenbeförderung im Schienenverkehr zwischen -0,5% und 6,4%, wobei davon immerhin achtmal über dem VPI und nur zweimal unter dem VPI.

#### *Personenbeförderung im Straßenverkehr*

Die Preise bei der Personenbeförderung im Straßenverkehr<sup>4</sup> sind mit 35,6% um 13,8% über dem VPI gestiegen. Im Vergleich aller Verkehrsdienstleistungen ist die Verteuerung in der Personenbeförderung im Straßenverkehr um 12,8% stärker ausgefallen.

Aufschlussreich ist die Betrachtung der einzelnen Jahre, denn bis 2008 lag die Verteuerung im Schienenverkehr immer mehr oder weniger

klar über der des Straßenverkehrs. Erst 2009 kam es nahezu zu einem Gleichstand.

#### *Verkehrsverbünde*

Die Verkehrsverbünde sind um 11,5% über dem VPI und um 10,5% über den gesamten Verkehrsdienstleistungen gestiegen. Damit ist auch hier ein deutlich überdurchschnittlicher Preisanstieg zu verzeichnen, wenn auch etwas geringer als im Schienenverkehr.

#### **Massivste Preissteigerungen beim PKW-Betrieb**

Die stärksten Preissteigerungen zwischen 1999 und 2009 hat es beim Betrieb von Privatfahrzeugen<sup>5</sup> mit 39,9% gegeben. Dies bedeutet, dass die Preise für den Betrieb von Privatfahrzeugen um 18,1% mehr als der VPI und um 17,1% mehr als die gesamten Verkehrsdienstleistungen gestiegen sind.

<sup>4</sup> in der Grafik als **Personenbeförderung Straße** bezeichnet

<sup>5</sup> in der Grafik als **Betrieb von Privatfahrzeugen** bezeichnet

# Preisentwicklung im Jahr 2009

Das Jahr 2009 verzeichnete mit einer Inflationsrate von nur 0,5%<sup>1</sup>, vom Jahr 1953 abgesehen, die niedrigste Inflationsrate seit 1945. In den letzten Jahrzehnten gab es mit 0,6% im Jahr 1999 nur ein Jahr mit ähnlich niedriger Inflationsrate wie 2009. Gegenüber dem Vorjahreswert von 3,2% bedeutet diese Inflationsrate einen starken Rückgang. Nur in den Monaten Jänner, Februar und Dezember lag die Inflation bei 1% oder knapp darüber, Spitzenreiter war der Februar mit 1,3%. Im Jahresverlauf sank die Inflation bis zur Jahresmitte kontinuierlich ab und erreichte den absoluten Tiefstwert im Juli mit -0,3%, um am Ende des Jahres wieder auf 1% zu steigen.

## Österreichs Inflation auf der Höhe der Eurozone, aber deutlich unter der EU

Der HVPI<sup>2</sup> lag 2009 in Österreich bei 0,4%<sup>1</sup>, in der Eurozone bei 0,3% und in der EU bei 1%.

Damit war Österreich knapp über dem Wert der Eurozone bzw. deutlich unter dem Wert innerhalb der EU.

Die niedrigsten Inflationswerte verzeichneten Irland mit -1,7%, Portugal mit -0,9% und die Schweiz mit -0,7%. Die höchsten Inflationswerte verzeichneten Island mit 16,3% und Rumänien mit 5,6%.

## Stärkste Preisrückgänge beim Verkehr

Eine überdurchschnittliche Inflation wiesen die Waren- und Dienstleistungsgruppen „Verschiedene Waren und Dienstleistungen“ mit 3,4%, „Hausrat und Instandhaltung des Hauses“ und „Restaurants und Hotels“ mit 3,4%, „Hausrat und Instandhaltung des Hauses“ und „Restaurants und Hotels“ mit je 2,3% auf.

Preisdämpfend wirkten „Verkehr“ mit -4,3%, „Nahrungsmittel und alkoholfreie Getränke“ mit 0,2% und „Freizeit und Kultur“ mit 0,6%.

<sup>1</sup> Quelle: Statistik Austria

<sup>2</sup> Der Harmonisierte Verbraucherpreisindex (HVPI) ist die Grundlage für die vergleichbare Messung der Inflation in Europa

Abb. 1: Preisentwicklung der Waren- und Dienstleistungsgruppen 2009, VPI 2009, Bundesmesszahlen und Vorjahresvergleich in % nach COICOP (Classification of Individual Consumption by Purpose; (Klassifizierung des gewollten privaten Verbrauchs). Quelle: Statistik Austria

Abb. 1: Preisentwicklung der Waren- und Dienstleistungsgruppen 2009

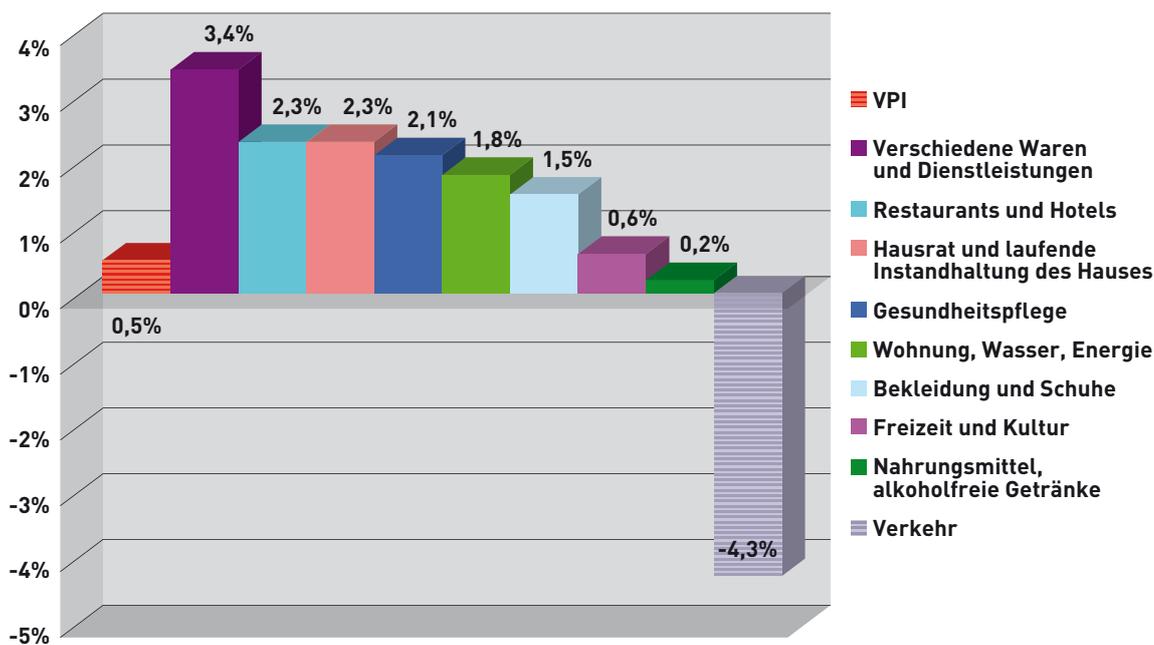




Abb. 2: Preisentwicklung in der Waren- und Dienstleistungsgruppe Verkehr 2009

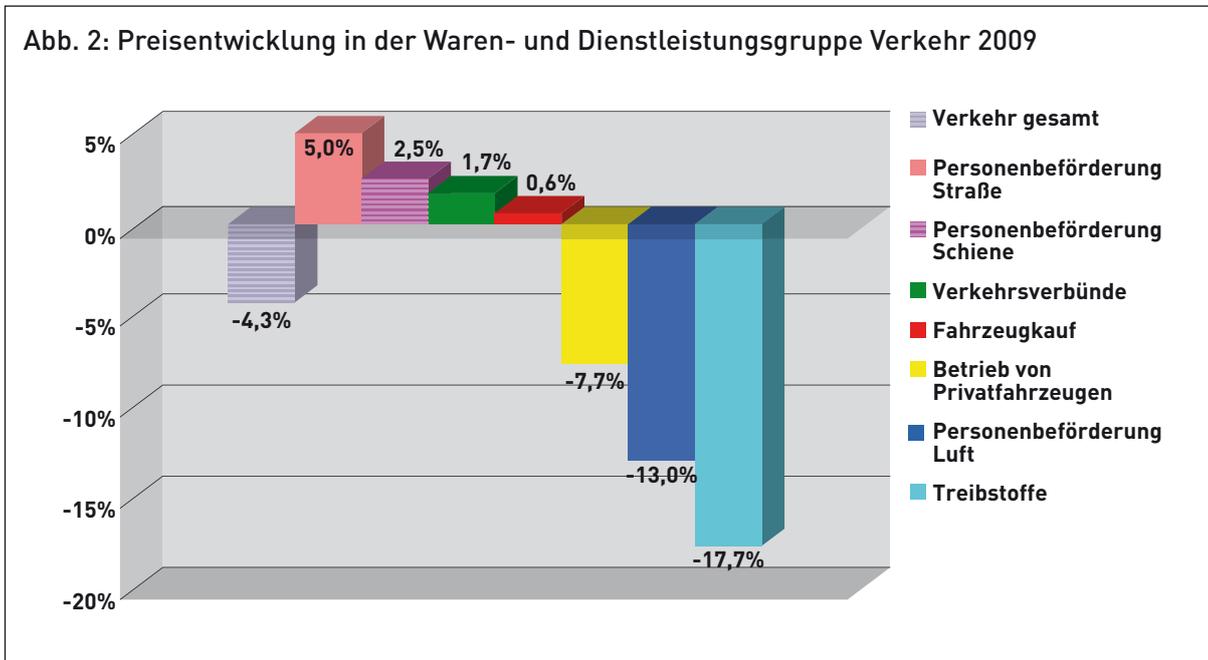


Abb. 2: Preisentwicklung in der Waren- und Dienstleistungsgruppe Verkehr 2009, VPI 2009, Bundesmesszahlen und Vorjahresvergleich in % nach COICOP. Quelle: Statistik Austria

## Inflationsentwicklung in der Gruppe Verkehr

Das Auf und Ab der Inflationsentwicklung bei der Gruppe Verkehr hat sich auch 2009 fortgesetzt.

Nach der nur geringen Verteuerung von 0,4% im Jahr 2007 stieg dieser Wert im Jahr 2008 auf 5,3% an, während er im Jahr 2009 um 4,3% sank. Den starken Preisrückgang haben die hohen Verbilligungen bei den Treibstoffen verursacht.

Innerhalb der Gruppe Verkehr ist eine sehr breit gefächerte Entwicklung zu erkennen. So fielen die Preise in einigen Teilbereichen außerordentlich stark. Am massivsten war dies bei den Treibstoffen mit 17,7%, welche sich im Vorjahr noch um 16,1% überdurchschnittlich erhöht hatten. Stark gesunken sind die Preise wie auch in den Jahren zuvor bei der Personenbeförderung im Luftverkehr mit 13%, gefolgt vom Betrieb von Privatfahrzeugen mit 7,7%.

Auf der anderen Seite der Skala liegen die Personenbeförderung im Straßenverkehr mit

5% und jene auf der Schiene mit 2,5% an gestiegenen Preisen.

## Preistreiber und Preisdämpfer

Zu den größten prozentuellen „Preistreibern“ zählten diesmal die Fahrräder mit 9,8% und die Parkgarage mit 7,2%. Zu den größten „Preistreibern“ aufgrund des Einflusses auf den Gesamtindex waren diesmal Buspauschalreisen im Ausland und das Fahrrad zu rechnen.

Zu den größten prozentuellen „Preisdämpfern“ gehörten der Dieseltreibstoff mit -21,3%, der Superbenzin mit -13,7%, der Normalbenzin mit -13,6% und wieder das Flugticket mit -13%. Zu den größten „Preisdämpfern“ aufgrund des Einflusses auf den Gesamtindex kommen zu den vorhin genannten noch die Flugpauschalreisen. Während es bei den Treibstoffen ein Auf und Ab bei den Preisen gegeben hat, sind die Preise im Luftverkehr in den letzten vier Jahren kontinuierlich gesunken. Dies bedeutet, dass die preisliche Konkurrenz der Eisenbahn durch den Luftverkehr unverändert gegeben ist.

# Preisentwicklung bei den ÖBB-Kilometertarifen 1999 bis 2009

<sup>1</sup> Quelle:  
ÖBB-Fahrpläne

Beim Preisvergleich der Kilometertarife der ÖBB-PV<sup>1</sup> wurden die Standardpreise der 1. und 2. Klasse im Monat Oktober der Jahre 1999, 2001, 2003, 2005, 2007 und 2009, also im 2-Jahres-Intervall, verglichen.

Um diesen Vergleich zu einem aussagekräftigen Überblick über die Entwicklung der Bahnpreise zu machen, wurde die Entwicklung der Preise der Entwicklung der Inflation gegenübergestellt. Verglichen wurden die Kilometertarife für die Standardpreise der 1. und 2. Klasse, also ohne eventuelle Zuschläge oder Ermäßigungen, wie etwa für VORTEILScard-Besitzer. Zu beachten ist zudem, dass etwa Verkehrsverbundtarife, die in einzelnen Fällen günstiger ausfallen, nicht berücksichtigt wurden.

## Mittellange Strecken – Stärkste Erhöhungen auf mittellangen Strecken

Die Preise auf den mittleren Strecken über 100 km sind im Vergleichszeitraum von 1999 bis 2009 wesentlich stärker angehoben worden als auf den langen Strecken bzw. auch auf den Kurzstrecken. So verteuerte sich die Strecke Wien – Salzburg (317 km) in der 2. Klasse um 59,4% und in der 1. Klasse um sogar 77,5% und nimmt damit den absoluten Spitzenplatz in beiden Kategorien ein. Auf Platz 2 der am meisten verteuerten Strecken liegt Wien – Linz (190 km), welche in der 2. Klasse 53,3% und in der 1. Klasse 67,3% teurer wurde. An dritter Stelle kommt die Strecke Wien – Graz (214 km), welche in der 2. Klasse 49,1% und in der 1. Klasse 64% teurer wurde, gefolgt von Linz – Salzburg (127 km), welche in der 2. Klasse 44,2% und in der 1. Klasse 53,6% teurer wurde. Im Vergleichszeitraum stieg die Inflation um nur 21,7%. Die drei Strecken sind daher zwischen 22,5% und 55,8% über der Inflation verteuert worden.

Auffällig ist auch der große Preissprung bei den sehr populären Strecken. So verteuert sich der Kilometertarif für die Strecke Wien – Linz gleich um 2,8 € im Vergleich zur vorigen Tarifstufe, in

der nächsten Stufe jedoch nur um 10 Cent. Ähnlich teurer wird die Strecke Wien – Graz, mit 2,2 € im Vergleich zur vorigen Tarifstufe. Der Kilometertarif für die Strecke Wien – Salzburg wird um 5,7 € angehoben, die nächsten beiden Tarifstufen liegen aber nur bei je 10 Cent.

## Kurzstrecken – 2. Klasse über, 1. Klasse mehrheitlich unter Inflation

Bei den Strecken unter 100 km ist kein einheitliches Bild festzustellen. In der 2. Klasse gab es in zwei Fällen immer eine Erhöhung und in einem Fall stagnierte zuletzt der Preis. Wien – St. Pölten (60 km) wurde im 10-Jahres-Vergleich um 42,9%, Linz – Wels (25 km) um 32,7% und die Strecke von der Stadtgrenze zum Flughafen Wien (6 km) um 37,9% teurer. Auf der kürzesten verglichenen Strecke gab es zuletzt keine Erhöhung. Schlussendlich lagen diese drei Strecken zwischen 11% und 21,2% über der Inflation, was deutlich geringer als bei den mittellangen Strecken ist.

In der 1. Klasse fällt auf, dass zuletzt im Jahr 2009 die Preise sogar gesenkt wurden. Im Endeffekt stiegen die Preise auf der Strecke Wien – St. Pölten um 40,5%, auf der Strecke Linz – Wels um 13,5% und auf der Strecke von der Stadtgrenze zum Flughafen Wien fielen die Preise sogar um 19,7%. Damit lagen auf zwei Strecken die Preise sogar zwischen 8,2% und 41,4% unter der Inflationsentwicklung. Diese Entwicklung ist erfreulich, anzumerken ist jedoch, dass auf diesen beiden Distanzen die Nachfrage nach 1. Klasse-Tickets naturgemäß nicht besonders hoch ist. Dies scheint eher eine Korrektur der viel zu hohen Verteuerung in den letzten Jahren zu sein.

## Langstrecken – 2. Klasse unter, 1. Klasse über Inflation

Auch bei den langen Strecken lag die Preisentwicklung über einige Jahre unter der In-



Abb. 1: Prozentueller Anstieg der ÖBB-Kilometertarife 1999–2009, 2. Klasse

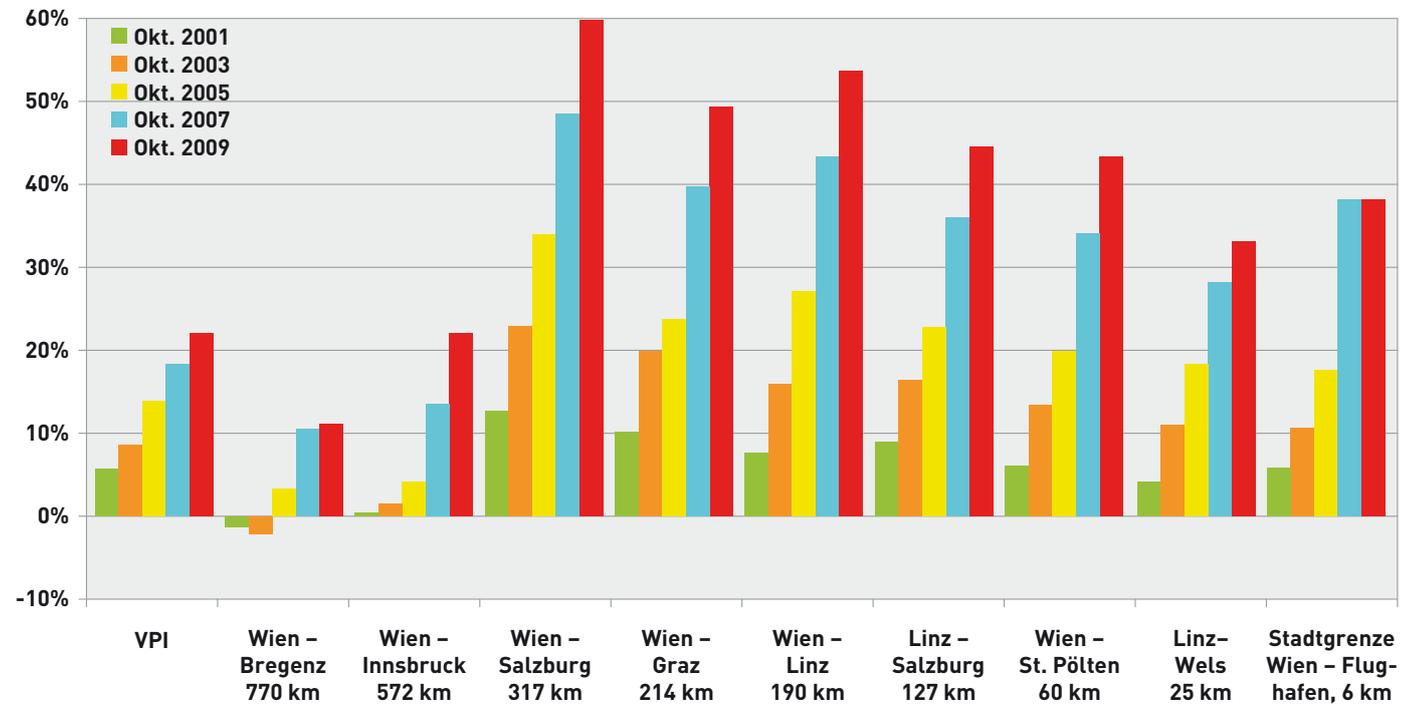


Abb. 2: Prozentueller Anstieg der ÖBB-Kilometertarife 1999–2009, 1. Klasse

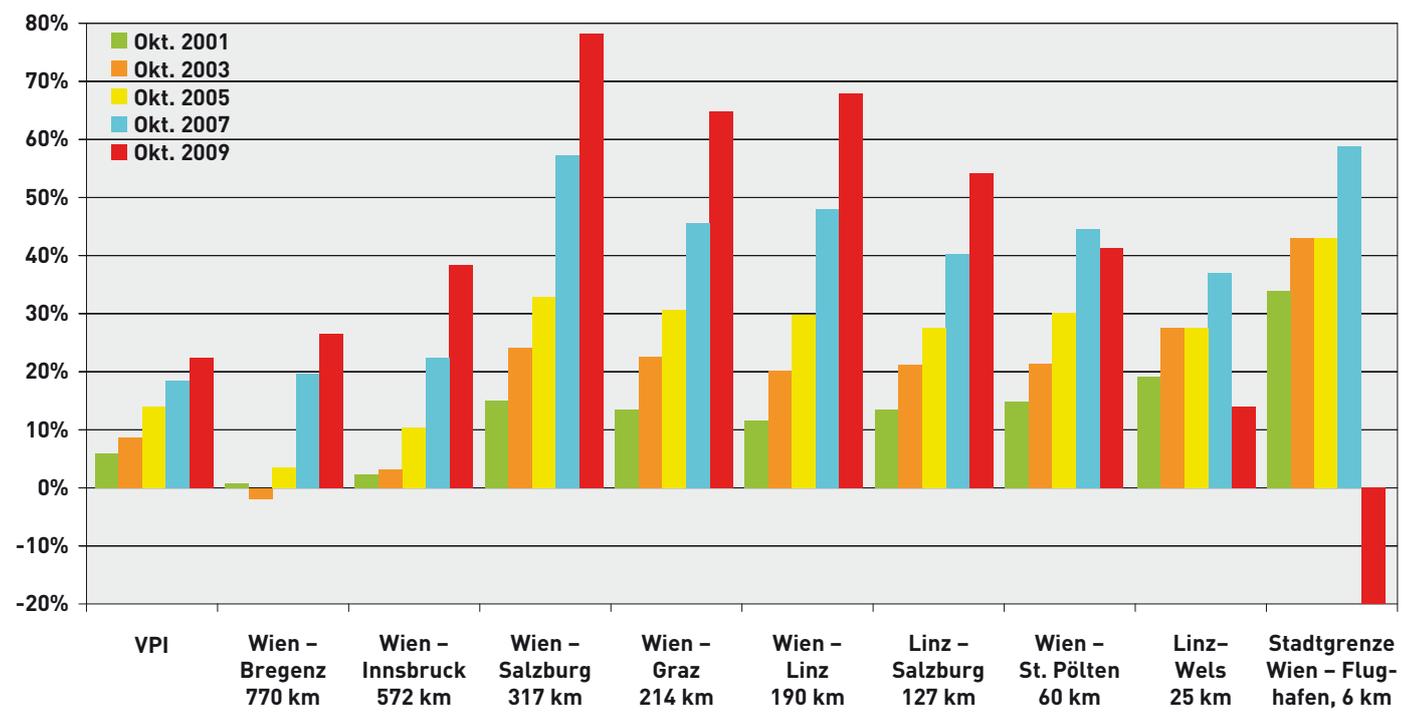


Abb. 1 und 2: VPI Okt. 1999 = 100. Quelle: ÖBB-Fahrpläne und Statistik Austria



flationsentwicklung bzw. wurden die Tickets zeitweise sogar geringfügig billiger. Letztendlich verteuerte sich in der 2. Klasse die Strecke Wien – Bregenz (770 km) um 10,6% und die Strecke Wien – Innsbruck (572 km) um 21,6%. Beide lagen damit knapp oder deutlich unter der allgemeinen Inflationsentwicklung von 21,7%. In der 1. Klasse befanden sich beide Strecken über der allgemeinen Inflationsentwicklung. Die Strecke Wien – Bregenz (770 km) wurde um 25,9% und die Strecke Wien – Innsbruck (572 km) um 37,7% teurer, was bedeutet, dass hier die Verteuerung um 4,2% bzw. 16% über der allgemeinen Inflationsentwicklung liegt.

### **1. Klasse überdurchschnittlich verteuert**

Ein Vergleich der Preisentwicklung von 2. und 1. Klasse ergibt, dass die Preise für die 1. Klasse

bei sechs der neun verglichenen Strecken stärker als die der 2. Klasse erhöht wurden. Bis auf eine Ausnahme lag die Teuerung bei der 1. Klasse um rund 15% höher als in der 2. Klasse. Nur auf den drei kurzen verglichenen Strecken war die Entwicklung umgekehrt. Der Preis für Linz – Wels ist in der 1. Klasse um rund 19% weniger angestiegen als in der 2. Klasse und ist somit sogar unter der Inflationsrate geblieben. Die Strecke Stadtgrenze Wien – Flughafen ist im Oktober 2009 sogar um fast 20% billiger als im Oktober 1999 und liegt damit um rund 58% unter der Anhebung der 2. Klasse.

### **Unterschiedliche Tarifentwicklung – 2001 Top, 2007 Flop**

Interessantes fördert auch die Beobachtung der Preisentwicklung der verglichenen zehn Jahre zutage.

Der railjet ist das Premiumprojekt von ÖBB-PV



## 2. Klasse

Die geringste Anhebung in der 2. Klasse war von 1999 auf 2001, so lag die Verteuerung bei drei von neun untersuchten Strecken unter der allgemeinen Inflationsrate, zweimal etwa auf der Höhe der Inflationsrate, viermal war die Steigerung klar über der Inflationsrate. Auf der Strecke Wien – Bregenz fiel der Preis zwischen 1999 und 2003 sogar um 2%, währenddessen die Inflation 8,2% im gleichen Zeitraum ausmachte.

Eine Stagnation der Preise kann auch für die Strecke Wien – Innsbruck von 1999 auf 2001 und für die Strecke Wien Stadtgrenze – Flughafen von 2007 auf 2009 festgestellt werden.

Die stärkste Erhöhung in der 2. Klasse erfolgte von 2005 auf 2007, so lag der Preisanstieg bei allen neun untersuchten Strecken über der allgemeinen Inflationsrate. In diesen Zeitraum fallen auch die stärksten Verteuerungen von Einzelstrecken, Wien Stadtgrenze – Flughafen wurde um 20,7%, Wien – Linz um 16,6% und Wien – Graz um 16% teurer. Von 2001 auf 2003 und von 2007 auf 2009 lag die Verteuerung bei sieben untersuchten Strecken über der allgemeinen Inflationsrate, von 2003 auf 2005 war dies bei sechs Strecken der Fall.

## 1. Klasse

In der 1. Klasse kristallisiert sich kein Jahr heraus, in welchem es eine besonders niedrige Anhebung der Preise gab. War die Erhöhung auf den langen Strecken bis 2003 bzw. 2005 unterdurchschnittlich, kann dies auf den beiden kurzen Strecken von 2007 auf 2009 festgestellt werden. Auf der Strecke Wien – Bregenz fiel der Preis zwischen 1999 und 2003 sogar um 1,7%, währenddessen die Inflation im gleichen Zeitraum 8,2% ausmachte. Auf der Strecke Linz – Wels sank der Preis von 2007 auf 2009 um 23%, auf der Strecke Wien Stadtgrenze – Flughafen im selben

Zeitraum sogar um 78%. Dies führte in beiden Fällen dazu, dass der Preis unter der Inflationsrate angehoben wurde, bei der Strecke Wien Stadtgrenze-Flughafen sogar um fast 20% gesunken ist.

Die stärkste Anhebung in der 1. Klasse war ebenfalls von 2005 auf 2007, so lag die Verteuerung auch hier bei allen neun untersuchten Strecken über der allgemeinen Inflationsrate. Die stärksten Verteuerungen auf Einzelstrecken betrafen Wien Stadtgrenze – Flughafen um 33,3% von 1999 auf 2001, Wien – Salzburg um 24,3% von 2005 auf 2007 und um 20,9% von 2007 auf 2009. Von 1999 auf 2001 und von 2001 auf 2003 lag die Verteuerung bei sieben untersuchten Strecken über der allgemeinen Inflationsrate, von 2003 auf 2005 und von 2007 auf 2009 war dies bei sechs Strecken der Fall.

Bemerkenswert ist auch, dass bei den Strecken Wien – Salzburg, Wien – Graz und Wien – Linz die jährliche Preisanhebung sowohl in der 1. als auch 2. Klasse fast immer zweistellig war, was schließlich zu den überdurchschnittlichen Preissprüngen führte.

Im Jahr 2009 lagen nur mehr zwei von neun untersuchten 1. Klasse-Strecken unter der allgemeinen Inflationsrate, nämlich die Strecke Linz – Wels und Wien Stadtgrenze – Flughafen. Knapp über der allgemeinen Teuerung lag die Strecke Wien – Bregenz, auf allen anderen untersuchten Strecken waren die Tickets zwischen 16% und 55,8% teurer.

Abschließend ist festzustellen, dass sieben von neun verglichenen Strecken über der Inflation teurer wurden, sowohl in der 1. als auch in der 2. Klasse.

## Preis pro Kilometer

Die beiden Abb. 3 und 4, bei denen der Preis pro Kilometer dargestellt wird, zeigen recht signifikant die auf hohem Niveau deutlich abgekoppelte Preisentwicklung auf den kurzen



Strecken, die konstant ansteigende Entwicklung bei den mittleren Strecken und die teils stagnierende Entwicklung bei den beiden längsten Strecken. Dies kann mit kleinen Ausnahmen sowohl für die 1. als auch für die 2. Klasse festgestellt werden.

## 2. Klasse

Der Preis pro Kilometer in der 2. Klasse war im Oktober 1999 auf der Strecke Stadtgrenze Wien – Flughafen<sup>2</sup> ungefähr 3,2-mal so hoch wie auf der längsten verglichenen Strecke Wien – Bregenz (0,242 € zu 0,076 €). Im Oktober 2009 war dieses Verhältnis 0,333 € zu 0,084 €, sprich auf der kurzen Strecke war der Preis pro Kilometer mittlerweile fast viermal so hoch. Das Verhältnis auf der Strecke Linz – Wels stieg im selben Zeitraum von 2,1 auf 2,6.

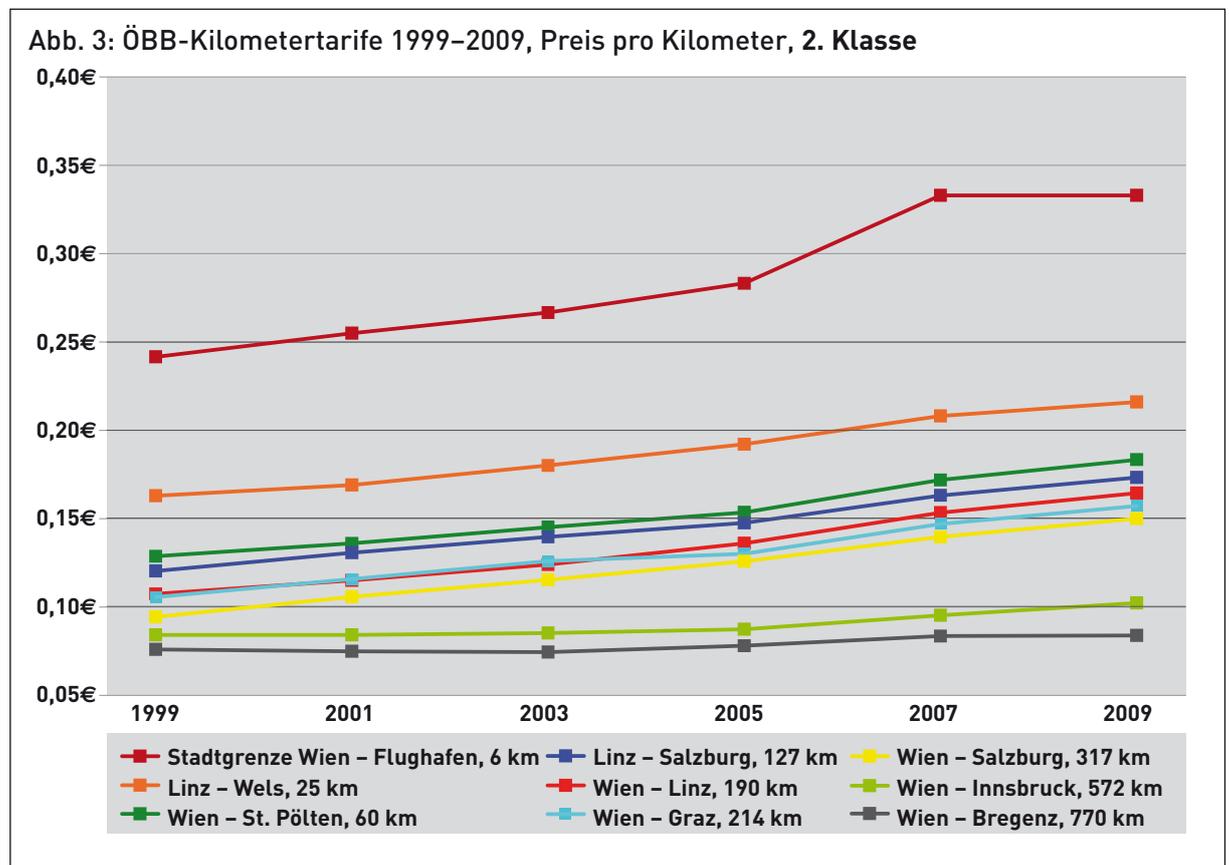
<sup>2</sup> Der Kilometertarif spielt in der Praxis jedoch keine große Rolle, da hier oft der billigere Verbundfahrtschein gelöst wird.

## 1. Klasse

Der Preis pro Kilometer in der 1. Klasse entwickelte sich auf den meisten Strecken ähnlich. Nur bei den beiden längsten Strecken ist eine andere Entwicklung feststellbar. Schon zu Beginn des Beobachtungszeitraumes 1999 war der Preis pro Kilometer deutlich höher, dies verstärkte sich noch bis 2007. Von 2007 auf 2009 kam es dann zu einer Preissenkung, woraufhin das Verhältnis auf der Strecke Stadtgrenze Wien – Flughafen von 6,3 auf 4 sank und sich damit den übrigen Daten zumindest annäherte.

Festgestellt werden muss, dass in der wesentlich relevanteren 2. Klasse die Kilometerpreise beim öffentlichen Personen-Nahverkehr immer teurer, die Fernverkehrsstrecken jedoch teils sogar günstiger werden.

Tarife laut Tarifstand der ÖBB-Fahrpläne. Quelle: ÖBB-Fahrpläne





## Resümee

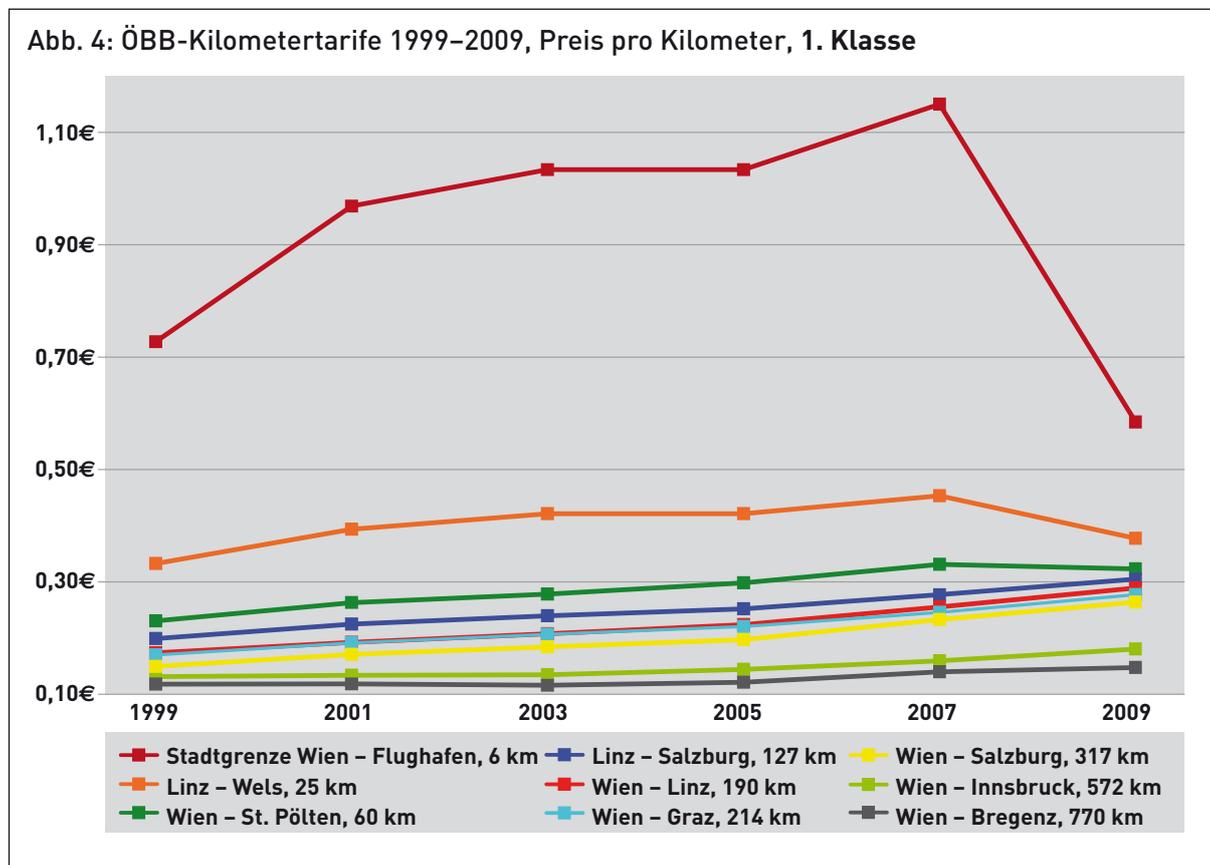
Für Gelegenheitsfahrer ohne Inanspruchnahme spezieller Angebote hat sich die Bahnfahrt bei der überwiegenden Zahl der untersuchten Strecken im Vergleichszeitraum weiterhin überdurchschnittlich verteuert. Insbesondere die mittellangen und stark frequentierten Strecken sind davon betroffen. Der Preis von 99,9 € für eine VORTEILScard Classic könnte eine sehr große Hürde für den Einstieg eines gelegentlichen Bahnfahrers darstellen.

Nur für den regelmäßigen Bahnkunden, der eine VORTEILScard besitzt, halten sich die Preiserhöhungen in Grenzen. Somit fällt das Resümee nur für Vielfahrer, welche eine VORTEILScard benützen, wirklich positiv, sprich preiswert, aus. Einzig diese Kundengruppe fährt immer noch im Verhältnis günstig.

Die Preise der ÖBB-PV für die Bahntickets wurden gerade auf den stark frequentierten Strecken doch deutlich über der allgemeinen Teuerungsrate angehoben. Bei den Tickets in der 2. Klasse sind bei sieben von neun untersuchten Strecken die Preise deutlich über der Inflation erhöht worden. Nur von 1999 auf 2001 verfolgte die ÖBB-PV eine überwiegend mäßige Preispolitik, seitdem werden insbesondere auf den mittleren Strecken die Preise spürbar über der Inflationsrate verteuert.

Der Preis ist neben dem Umfang und der Qualität des Angebots sicher das wichtigste Argument für die Wahl oder Nichtwahl des Verkehrsmittels. Für einen dauerhaften Umstieg bedarf es auch attraktiver Angebote für die sogenannten Gelegenheitsfahrer, um neue Kundenschichten für den Öffentlichen Verkehr zu gewinnen.

Abb. 4: ÖBB-Kilometertarife 1999–2009, Preis pro Kilometer, 1. Klasse



Tarife laut Tarifstand der ÖBB-Fahrpläne. Quelle: ÖBB-Fahrpläne

# Beschwerdestatistik der Bahnen

## Beförderte Personen

Im Jahr 2009 wurden in Österreich insgesamt 232,55 Mio. Fahrgäste von den österreichischen EVUs befördert (ohne DB). Aufgrund der dominanten Stellung der ÖBB-PV wird dieses EVU grafisch gesondert dargestellt.

Von 2003 bis 2007 konnte die ÖBB-PV die Zahl der beförderten Personen kontinuierlich jedes Jahr um 4 Mio. Fahrgäste steigern. Von 2007 auf 2008 stieg dieser Wert auf 8 Mio., im Berichtsjahr musste ein Rückgang von rund 1,25 Mio. Fahrgästen hingenommen werden (Abb. 1).

Abb. 1: Anzahl der beförderten Personen der ÖBB-PV in Mio. in den Jahren 2003–2009. Quelle: ÖBB-Geschäftsberichte

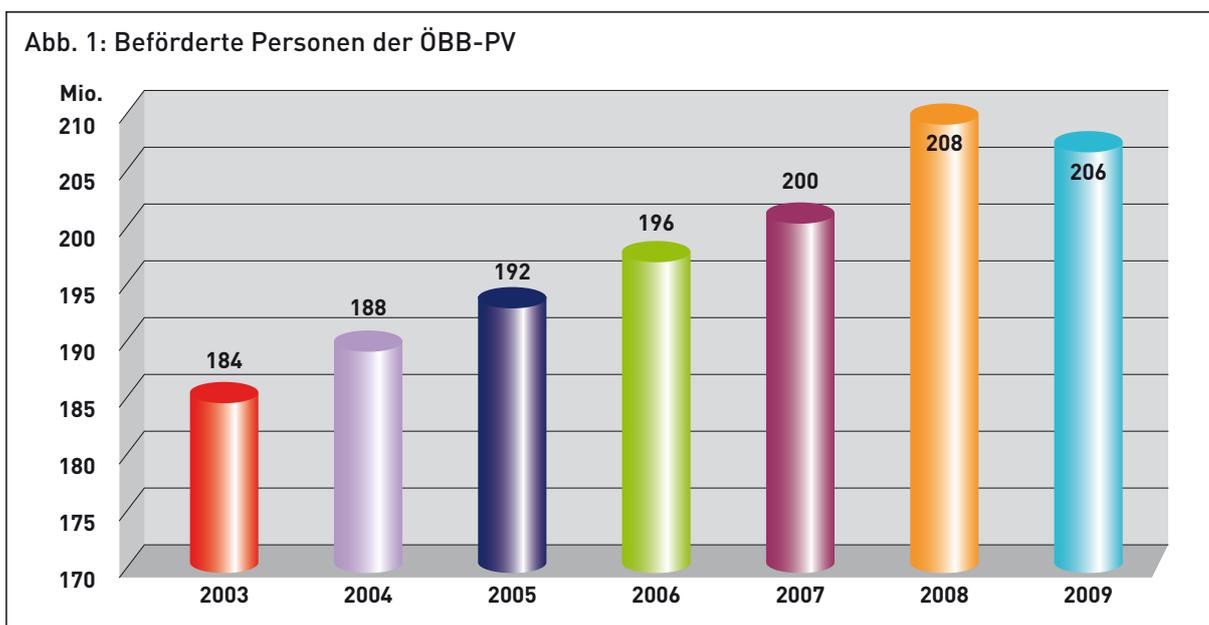
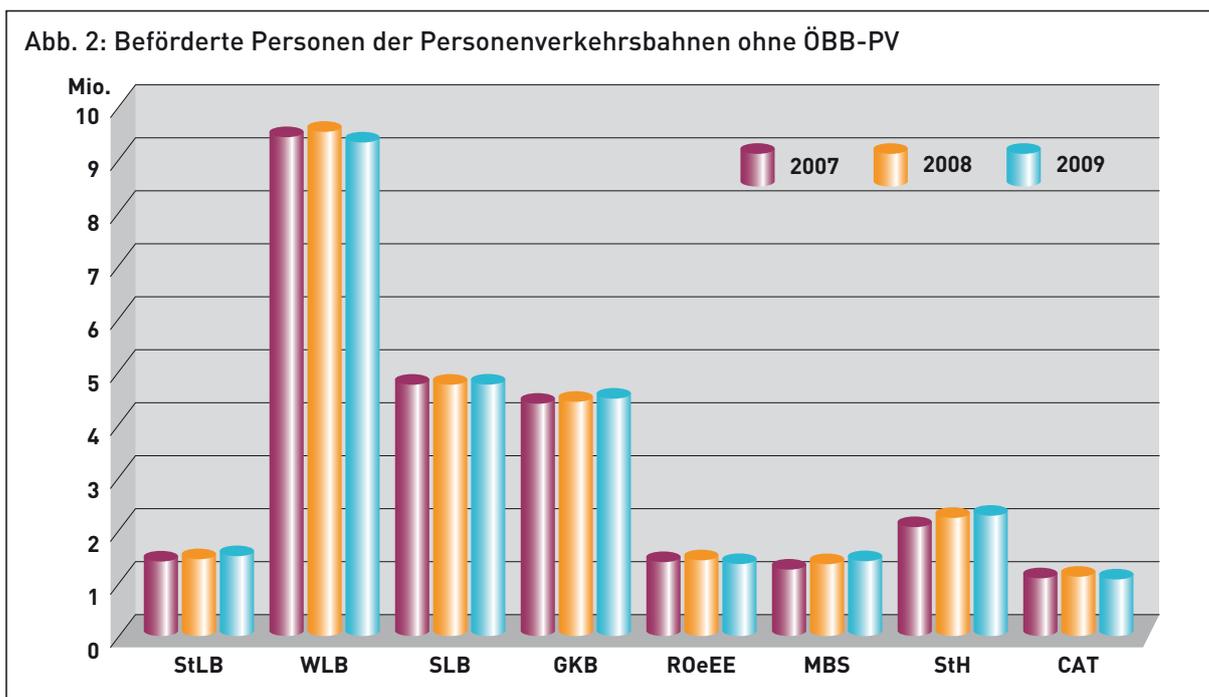


Abb. 2: Anzahl der beförderten Personen der Personenverkehrsbahnen ohne ÖBB-PV in Mio. in den Jahren 2007 bis 2009. Quelle: SCG



Während 2009 der Fernverkehr mit 33 Mio. Fahrgästen gegenüber dem Vorjahr konstant blieb, verlor der Nahverkehr um 2 Mio. auf 173 Mio. Fahrgäste.

Im Jahr 2009 beförderten die WLB mehr als 9,37 Mio., die SLB mehr als 4,76 Mio., die GKB fast 4,5 Mio., StH mehr als 2,25 Mio. und alle übrigen Personenverkehrsbahnen zwischen 1,05 Mio. und 1,47 Mio. Fahrgäste (Abb. 2).

Die stärksten Steigerungen an beförderten Personen erzielten von 2008 auf 2009 die MBS mit 4,58% und die StLB mit 2,45%, die stärksten Verluste musste die ROeEE mit -4,8% hinnehmen, auch der CAT mit -4,55% und die WLB mit -1,9% beförderten weniger Personen als im Vorjahr.

Bei allen EVUs mit Ausnahme der GKB fiel der Zuwachs geringer als im Vorjahr aus. Drei EVUs mussten sogar einen Rückgang hinnehmen.

### Beförderte Personen im Nah- und Fernverkehr

Die Abb. 3 zeigt recht klar die starke Stellung des Nah- und Regionalverkehrs in Österreich. Mehr als fünf Sechstel aller beförderten Perso-

nen wurden im Nah- und Regionalverkehr transportiert. Zwischen 2008 und 2009 kam es zu einer ganz leichten Verschiebung um 0,32% auf 16,18% zugunsten des Fernverkehrs. Laut ÖBB-PV waren die überdurchschnittlich hohen Fahrgastzahlen im Jahr 2008 durch die Fußball-Europameisterschaft bedingt.

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

Nur eine von 100 beförderten Personen der ÖBB-PV benützt die 1. Klasse. Der Anteil der 1. Klasse erhöhte sich von 2008 auf 2009 leicht um rund 0,6% auf 1,37%. Von 207,65 Mio. beförderten Personen im Jahr 2008 fuhren 1,66 Mio. in der 1. Klasse und 205,99 Mio. in der 2. Klasse. Im Jahr 2009 wurden insgesamt 206,40 Mio. Personen transportiert, davon 2,82 Mio. in der 1. Klasse und 203,58 Mio. in der 2. Klasse (Abb. 4).

Die Angaben in den folgenden Kapiteln wurden als Entgegenkommen gegenüber den Bahnen anonymisiert. Anzumerken ist jedoch, dass ab 2010 zumindest für den Fernverkehr nun auch Art 28 (3) der VO (EG) 1371/2007 gilt,

Abb. 3: Prozentuelle Verteilung der beförderten Personen der ÖBB-PV, Nah- und Fernverkehr 2009

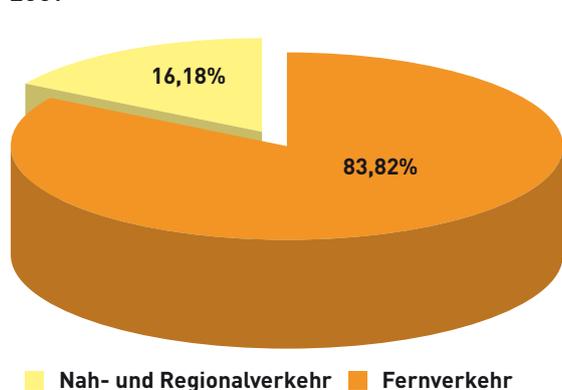


Abb. 3: Anzahl der beförderten Personen im Nah- und Regionalverkehr bzw. Fernverkehr (Inlandsanteil) der ÖBB-PV in Prozenten im Jahr 2009. Quelle: SCG, ÖBB-Geschäftsberichte

Abb. 4: Prozentuelle Verteilung der beförderten Personen der ÖBB-PV, 1. und 2. Klasse 2009

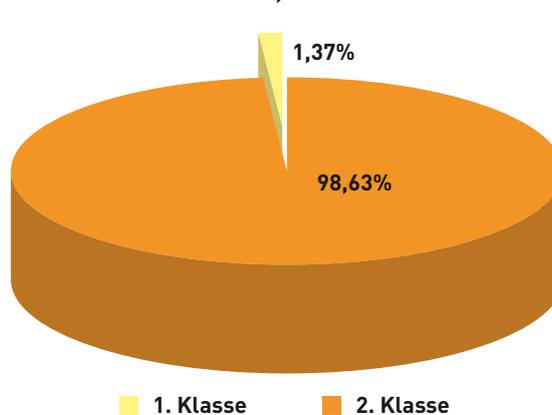


Abb. 4: Anzahl der beförderten Personen in der 1. bzw. 2. Klasse der ÖBB-PV in Prozenten im Jahr 2009. Quelle: SCG, ÖBB-Geschäftsberichte

der den Eisenbahnunternehmen die Veröffentlichung der eingegangenen und der bearbeiteten Beschwerden, die Beantwortungsdauer und die durchgeführten Abhilfemaßnahmen auferlegt.

Aufgrund der dominanten Stellung wird das EVU1 meistens grafisch gesondert dargestellt.

### Beschwerden 2009

Im Jahr 2009 hat das EVU1 88,75% der Fahrgäste aller verglichenen Bahnen transportiert (Abb. 6). Damit konnte das EVU1 seine Stellung gegenüber dem Vorjahr mit einem minimalen prozentuellen Verlust nahezu halten. Demgegenüber stehen jedoch fast unverändert 98,71% aller gemeldeten Beschwerden (Abb. 5). Auch unter Berücksichtigung des hohen Anteils an beförderten Personen fällt beim EVU1 der Beschwerdeanteil weiterhin rund 10% höher aus als der Anteil an beförderten Personen. Genau das gegenteilige Bild ergibt sich wieder bei den übrigen Bahnen, bei denen der Anteil der Beschwerden geringer als der jeweilige Anteil an den beförderten Personen ausfällt. Einzige Ausnahme ist das EVU9, bei dem

2009 der Beschwerdeanteil deutlich über dem Anteil an beförderten Personen liegt.

### Beschwerdeentwicklung EVU1

Bei der größten österreichischen Personenverkehrsbahn EVU1 steigt die Zahl der Beschwerden weiterhin kontinuierlich an. In den Jahren 2003 bis 2009 verzeichnete das EVU1 einen kontinuierlichen Anstieg von 30.353 im Jahr 2003 auf 53.910 im Jahr 2009, was einen Zuwachs von 77,6% bedeutet (Abb. 7). Unterbrochen nur vom Jahr 2007, in welchem das EVU1 einen leichten Rückgang meldete. Im letzten statistisch erhobenen Jahr, dem Jahr 2009, stieg die Zahl der Beschwerden um rund 6,8%, was einen um 3% geringeren Anstieg gegenüber dem Vorjahr bedeutet.

In der Abbildung 8 wurde aus den Daten für die Zahl der beförderten Personen und der Beschwerdefälle in den Jahren 2003 bis 2009 errechnet, wie viele Beschwerden pro Million Fahrgäste erhoben werden. Beschwerten sich statistisch gesehen im Jahr 2003 nur 165 von 1 Million Fahrgästen des EVU1, stieg dieser Wert 2009 auf den bisher schlechtesten Wert

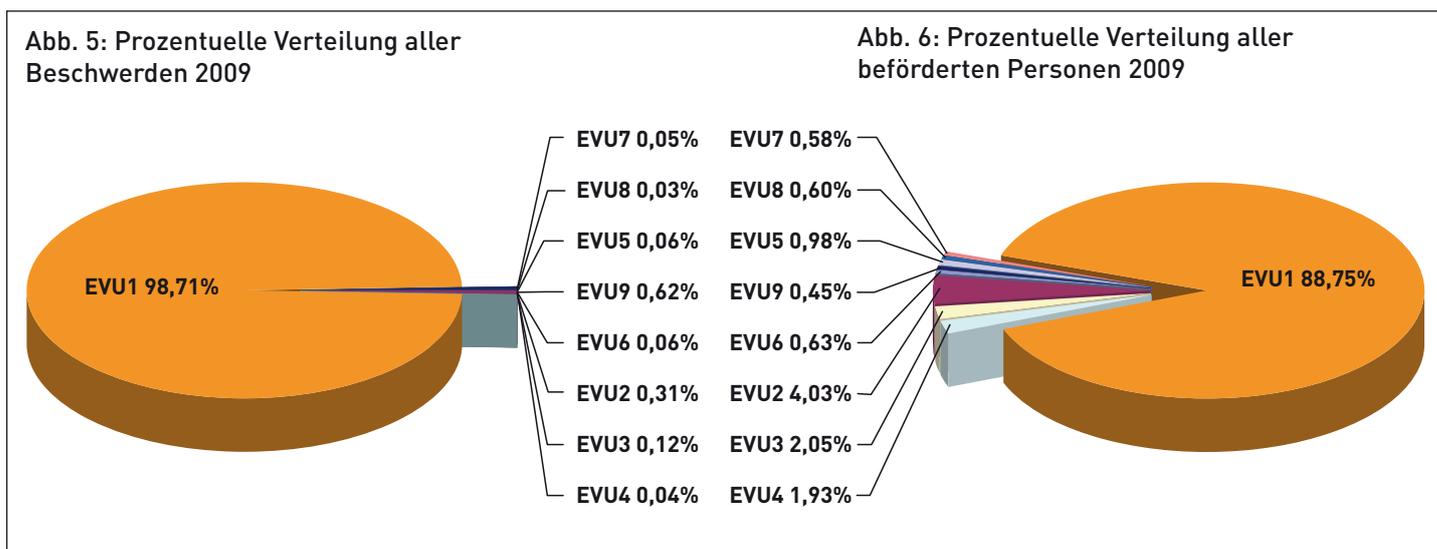


Abb. 5: Prozentuelle Verteilung aller Beschwerden im Jahr 2009. Quelle: SCG

Abb. 6: Prozentuelle Verteilung aller beförderten Personen im Jahr 2009. Quelle: SCG



Abb. 7: Beschwerdeentwicklung beim EVU1

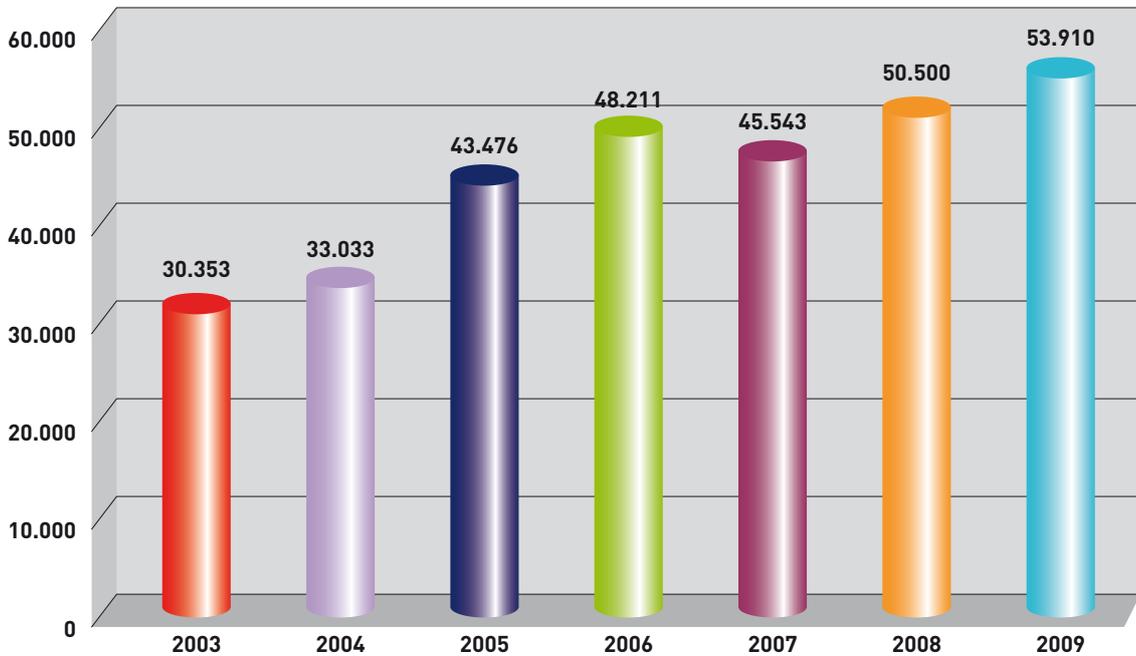


Abb. 7: Entwicklung der Beschwerden beim EVU1 in den Jahren 2003–2009. Quelle: SCG

Abb. 8: Beschwerden pro Million Fahrgäste beim EVU1

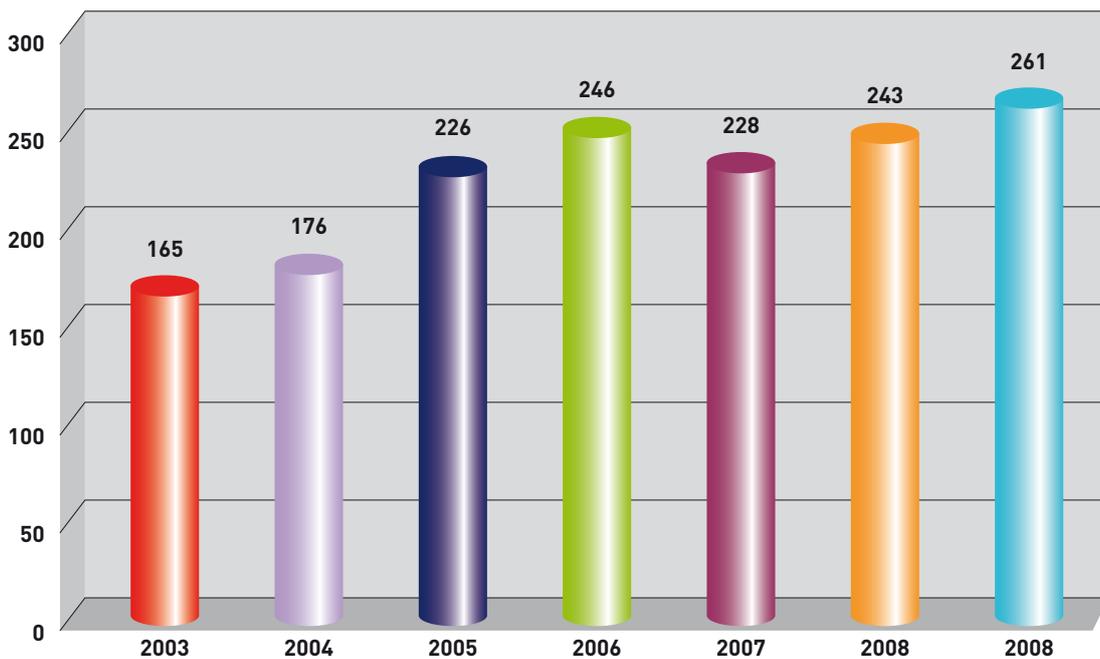
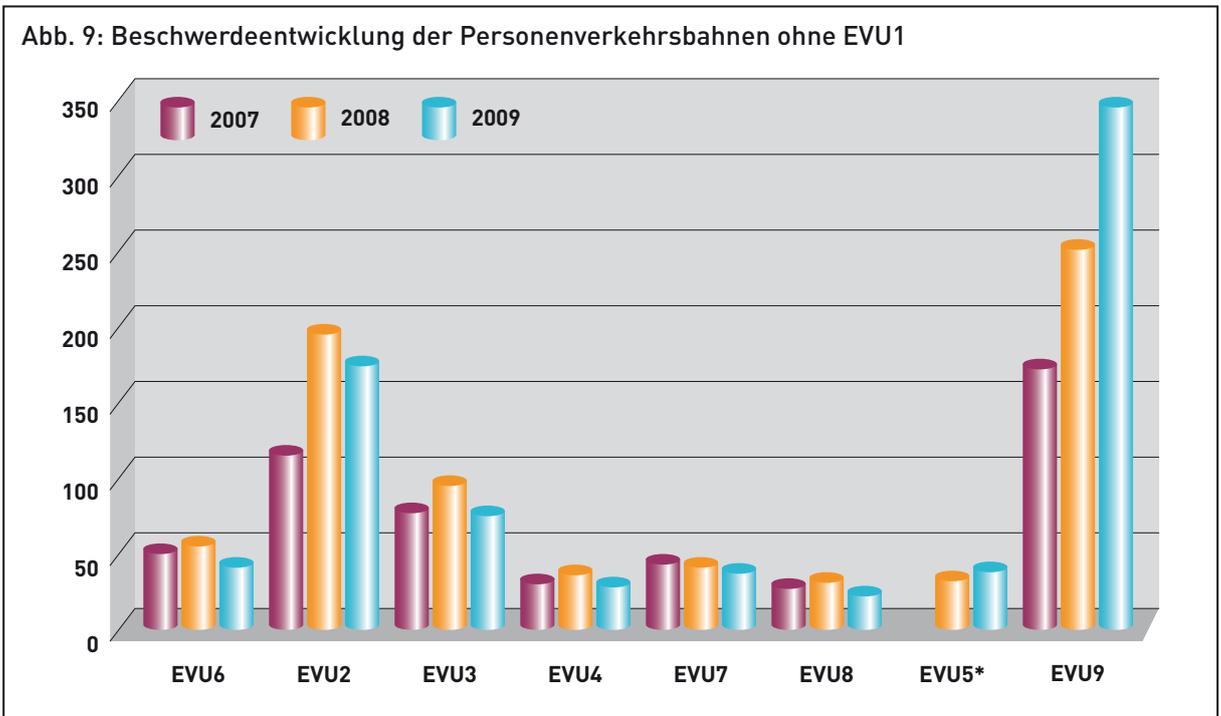


Abb.8: Anzahl der Beschwerden pro Million Fahrgäste beim EVU1 in den Jahren 2003–2009. Quellen: EVU1-Geschäftsberichte 2003–2009 bzw. SCG



Abb. 9: Beschwerdeentwicklung der Personenverkehrsbahnen 2007-2009 ohne EVU1.  
\*EVU 5 hat für 2007 keine Zahlen gemeldet. Quelle: SCG



von 261 Fahrgästen. Der Beschwerdezuwachs wurde einmal, nämlich im Jahr 2007, unterbrochen.

Vorjahr. Das EVU9 teilte 338 Beschwerden mit, das sind 94 mehr als im Vorjahr bzw. ein Anstieg um 38,5% im Vergleich zum Vorjahr.

### Beschwerdeentwicklung ohne EVU1

Bei den kleineren Bahnen meldeten sechs von acht Personenverkehrsbahnen zurückgehende Beschwerdezahlen und nur zwei steigende Zahlen (Abb. 9). Dreistellig sind nur die Werte für das EVU2 und das EVU9. Das EVU2 gab 167 Beschwerden bekannt, das sind 21 weniger bzw. ein Rückgang um 11,2% im Vergleich zum

### Entschädigung

Das EVU1 zahlte im Jahr 2007 28.995,6 € an Entschädigungen in bar aus, dazu kommen noch Gutscheine im Wert von 215.925 €, was zusammen immerhin fast 245.000 € ausmacht. Im Jahr 2008 lagen die Werte bei 21.750 € für Entschädigungen in bar und 221.448 € für Gutscheine, zusammen knapp über 243.000 €.

Abb.10: Die Entschädigungszahlungen (bar und in Naturalform) des EVU1 in den Jahren 2007-2009. Quelle: SCG

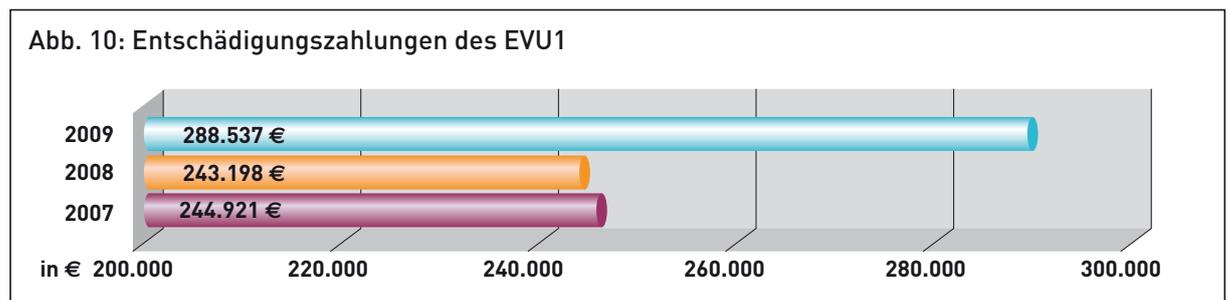


Abb. 11: Entschädigungszahlungen ohne EVU1 im Jahr 2009

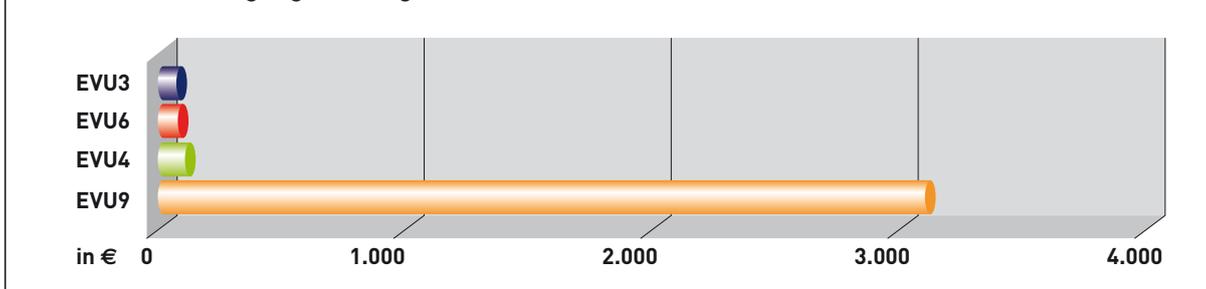


Abb. 11: Summe der ausbezahlten Entschädigungen (bar und in Naturalform) der Personenverkehrsbahnen ohne EVU1 im Jahr 2009. Quelle: SCG

Im Berichtsjahr 2009 waren die Werte bei 23.276 € für Entschädigungen in bar und 265.261 € für Gutscheine, was zusammen knapp über 288.500 € ausmachte. Dies bedeutet eine Steigerung von rund 18,6% (Abb. 10).

### Entschädigungszahlungen ohne EVU1

Wie schon zuvor bei der Beschwerdeanzahl, bewegen sich auch die Entschädigungsfälle samt ausbezahlten Entschädigungssummen bei den kleinen Bahnen weiterhin im bescheidenen Umfang. Vier von acht Personenverkehrsbahnen meldeten für 2009 überhaupt keine Fälle und bei drei weiteren Personenverkehrsbahnen blieben die Entschädigungen im zweistelligen Bereich (Abb. 11). Nennenswerte Beträge zahlte nur EVU9 aus, welches im Berichtsjahr 3.071 € an Entschädigungen bar oder in Form von Gutscheinen auszahlte. Begründet wurde die Steigerung von mehr als 280% seitens des Bahnunternehmens damit, dass aufgrund einer größeren Betriebsstörung einige Umbuchungskosten freiwillig übernommen wurden.

### Beschwerdegründe

Im Jahr 2009 beschwerten sich bei drei Personenverkehrsbahnen die meisten Kunden über die Mitarbeiter der Bahn, bei zwei Bahnen über Tarif/Produkte. Bei je einer Bahn entfielen die meisten Beschwerden auf das Produkt Zug, den

Fahrplan, Verspätungen/Unregelmäßigkeiten und auf den Fahrausweisautomat. Im Jahr 2008 fielen bei vier Personenverkehrsbahnen die meisten Beschwerden in den Bereich Verspätungen/Unregelmäßigkeiten.

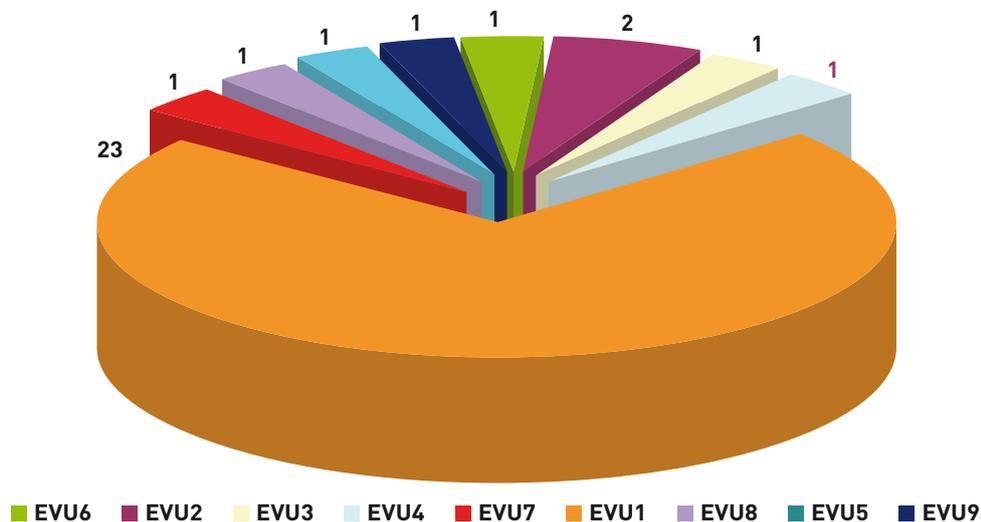
Wie im Vorjahr liegen beim EVU1 auf Platz 1 die Beschwerden bei Verspätungen/Unregelmäßigkeiten mit 10.236 Beschwerden, wieder gefolgt von Tarif/Produkte mit 6.612 Beschwerden und mit 5.667 Beschwerden auf Platz 3 die Kategorie Mitarbeiter. Über das Produkt Zug beschwerten sich 5.480 Fahrgäste und 4.998 über den Fahrausweisautomat.

### Mitarbeiter im Beschwerdemanagement

Über ein eigenes Beschwerdemanagement verfügen nur große Bahnen wie etwa das EVU1 mit 23 Mitarbeitern im Jahr 2009 (Zentrale samt Außenstellen), was allerdings eine Reduktion von sieben Mitarbeitern im Vergleich zum Vorjahr bedeutet (Abb. 12). Bei den übrigen meist kleineren Bahnen beläuft sich die Mitarbeiterzahl bis auf eine Ausnahme einheitlich auf einen Mitarbeiter, welcher mit der Beantwortung von Beschwerden zu tun hat. Dass mittlerweile in jedem Eisenbahnunternehmen Mitarbeiter für die Behandlung von Beschwerden zuständig sind bzw. in großen Eisenbahnunternehmen bereits eigene Abteilungen dahingehend arbeiten, war vor einigen Jahren noch nicht Standard.

Abb. 12: Anzahl der Mitarbeiter bei den Personenverkehrsbahnen im Beschwerdemanagement im Jahr 2009.  
Quelle: SCG

Abb. 12: Anzahl der Mitarbeiter im Beschwerdemanagement 2009



Art 27 der VO (EG) 1371/2007 über die Behandlung von Beschwerden fordert die Einrichtung eines Verfahrens zur Beschwerdebearbeitung. Dies scheint zumindest in personeller Hinsicht bei den österreichischen Personenverkehrsbahnen umgesetzt zu sein. Nun bedarf es eines vermehrten Augenmerks

auf die gemäß Art 27 ebenfalls geforderte Bekanntmachung der Kontaktdaten der Beschwerdestellen bei den Fahrgästen. Nicht bei allen Eisenbahnunternehmen werden die Kontaktdaten ausreichend kommuniziert, auch ein Blick auf die Websites führt nicht immer zum Ziel.

# Umfragen und Befragungen

Die SCG führte selbst bis jetzt keine Umfragen oder Fahrgastbefragungen durch. Durch derartige Befragungen kann jedoch ein gutes Bild von der tatsächlichen Zufriedenheit der Bahnkunden gewonnen und mögliche Defizite aufgezeigt werden.

Im Folgenden die Zusammenfassung von Umfragen bzw. Fahrgastbefragungen im Berichtsjahr 2009.

## VCÖ-Bahntest 2009

Der Verkehrsclub Österreich (VCÖ), eine unabhängige Organisation, welche sich insbesondere für eine ökologische und sozial gerechte Mobilität einsetzt, begann im Jahr 2001 mit ihren Bahntests.

Mittlerweile nehmen daran jährlich bis zu 20.000 Fahrgäste teil, was ihn zu einem der größten und repräsentativsten Tests in Österreich macht.

## Gesamtnote 2,2 für die Bahn

Auch beim Bahntest 2009<sup>1</sup> bekam die Bahn die Note 2,2, wie übrigens schon die Jahre zuvor und auch wieder im Jahr 2010. Der Fernverkehr schnitt mit 2,1 etwas besser als der Nahverkehr mit 2,3 ab. Zum Vergleich, beim zweiten VCÖ-Bahntest im Jahr 2002 bekam die Bahn nur die Note 2,9.

Am zufriedensten sind die Befragten mit den rauchfreien Zügen mit der Bewertung 1,6. Erneut gut und genau wie im Vorjahr bewertet, werden das Personal am Schalter für Freundlichkeit und Kompetenz mit 1,8 und die Fahrplanauskunft und Ticketbestellung im Internet mit 1,9.

Neu hinzugekommen ist 1,9 für die Sauberkeit des Sitzplatzes. Wiederum am schlechtesten fallen mit der Note 2,7 die Zufriedenheit mit der Information über Verspätungen und die Zufriedenheit mit den Anschlüssen, speziell jener an die Busse, aus.

## Entwicklung der Bahn aus Sicht der Fahrgäste

Zusammengefasst sind etwa je ein Drittel zufrieden bzw. unzufrieden und das dritte Drittel sieht sowohl positive wie auch negative Entwicklungen. In Zahlen gegossen hat sich für je 34% (2008: je 37%) die Bahn verbessert bzw. teilweise verbessert. Fast genauso viele, nämlich 32% (2008: 26%) meinen, dass sich die Bahn nicht verbessert hat.

Ähnlich ist das Bild bei den Fragen nach der Pünktlichkeit bzw. der Qualität der Waggons. Für 34% (2008: 41%) ist die Bahn pünktlicher bzw. für weitere 35% (2008: 38%) ist sie zumindest teilweise pünktlicher geworden. 31% (2008: 21%) verneinen dies. Für 44% (2008: 47%) ist die Qualität der Waggons besser geworden, für weitere 33% (2008: 32%) zumindest teilweise. 23% (2008: 21%) verneinen dies. Der railjet schneidet am besten, die Regionalzüge schneiden am schlechtesten ab.

Für 35% (2008: 31%) hat die Häufigkeit der Zugverbindungen zugenommen, für weitere 33% (2008: 37%) zumindest teilweise. 32% (2008: 32%) verneinen dies. Für 35% (2008: 36%) fährt die Bahn schneller als bisher, für weitere 34% (2008: 34%) zumindest teilweise schneller als bisher. 31% (2008: 30%) verneinen dies.

Die Zufriedenheit mit den Preisaktionen wurde nicht mehr abgefragt. Insgesamt gab es zwischen 2008 und 2009 keine allzu großen Verschiebungen, auch wenn die Werte für 2009 mit einer Ausnahme schlechter für die Bahn ausfallen.

Besonders wichtig sind den Bahnfahrern mit 79% (2008: 76%) pünktliche, mit 77% (2008: 77%) schnelle und mit 68% (2008: 63%) häufigere Zugverbindungen. Danach folgen 67% (2008: 67%) für gute Anschlüsse an Bus und Bahn und 61% (2008: 62%) für mehr Zugverbindungen auch am späten Abend.

<sup>1</sup> VCÖ-Bahntest 2009  
– Umfragezeitraum  
vom 15.04.–28.06.09,  
16.933 befragte  
Personen

<sup>2</sup> AK-Umfrage – Umfragezeitraum Dezember 2009–Jänner 2010, mehr als 1.100 befragte Personen

<sup>3</sup> Future Business Austria Infrastrukturreport 2010, Autoren: David Ungar-Klein, Mag. (FH) Kathrin Kornfeld, 240 Vorstände und Geschäftsführer von Unternehmen mit mehr als 100 Angestellten in Österreich

## Beurteilung der Bahnhöfe

Bei der Wahl der schönen und weniger schönen Bahnhöfe blieb fast alles beim Alten. Unverändert schönster Bahnhof, und das nun schon zum fünften Mal, ist auch 2009 der Linzer Hauptbahnhof, auch 2010 konnte er den 1. Platz verteidigen. Auf Platz 2 der Grazer und auf Platz 3 der Innsbrucker Hauptbahnhof, welche im Vergleich zum Vorjahr die Plätze tauschten.

Das negative Trio 2009 ist ident mit der vorjährigen Reihenfolge. Am letzten Platz liegt der Wiener Südbahnhof gefolgt vom St. Pöltner Hauptbahnhof und dem Salzburger Hauptbahnhof. Der Salzburger Hauptbahnhof liegt 2010 am letzten Platz.

## Weitere Umfragen

In weiteren Umfragen wurde die Bahn von sehr unterschiedlichen Personengruppen bewertet. Die Arbeiterkammer (AK) führte eine Umfrage unter Pendlern durch, während im Infrastrukturreport Manager befragt wurden.

Die wichtigsten Ergebnisse der AK-Umfrage<sup>2</sup>: 78% fordern pünktlichere Busse und Bahnen, 76% schätzen die Fahrtkosten als hoch oder sehr hoch ein. 73% wollen eine bessere Information über Verspätungen und Störungen, zugleich beklagen sich 71% über den diesbezüglichen Informationsmangel. 61% behaupten, dass sie von Verspätungen sehr häufig betroffen sind und 58% äußern ihren Unmut, dass sie beim Warten Wind und Wetter ausgesetzt sind. 55% möchten kürzere Intervalle bei Zügen und Bussen bzw. 53% fordern mehr Geld für den Regionalverkehr. 51% und damit mehr als jeder zweite Befragte meint, dass er heute länger als früher unterwegs sei. 16% der befragten Pendler überlegen ernsthaft einen Umstieg aufs Auto.

Demgegenüber stehen die Ergebnisse des Infrastrukturreports 2010<sup>3</sup>, für welchen Manager von Unternehmen in Österreich befragt wurden. Die Entwicklung der Bahn in den letzten Jahren sahen im Jahr 2009 53% (2008: 60%) der Manager positiv und 40% (2008: 30%) negativ. Die Beurteilung der Qualität von Zugausstattung und Service beurteilten 2009 nur mehr 27% (2008: 60%) der Manager eher oder sehr gut und 53% (2008: 40%) weniger oder gar nicht gut. Die Feststellung, dass es in den letzten Jahren klare Verbesserungen im Personenverkehr gegeben hat, bejahten 2009 47% (2008: 55%) und verneinten 33% (2008: 33%). Positiv schnitt der CAT ab, 42% bewerteten den CAT mit der Note „Sehr gut“ und 30% mit der Note „Eher gut“, während dessen nur 18% die Note „Weniger gut“ und 6% die Note „Nicht gut“ vergaben.



Bahnhof Graz

## Neues Vertriebssystem für den Ticketverkauf

Am Beginn einer Bahnfahrt steht das Ticket. Wenn der Kauf umständlich oder kompliziert ist, kann das auch ein Grund sein, warum jemand nicht einsteigt. Um Zugangsbarrieren zu Tickets zu beseitigen, beschreitet die ÖBB-Personenverkehr nun neue Wege und setzt ab Mitte 2011 auf ticket4all.

Eine häufig gelesene und gehörte Kritik der Kunden an Fahrkartenautomaten oder auch Onlinetickets der ÖBB sind intransparente Tarifstrukturen, unzureichend bedienerfreundliche Geräte und die fehlende Möglichkeit, sämtliche Leistungen auf selbstbedienten Vertriebskanälen zu beziehen.

Die ÖBB arbeiten nun schon seit einigen Jahren daran, dem Kunden den Schritt vom Reisewunsch zur Umsetzung so einfach wie möglich zu machen. Seit Mitte 2009 wird im Projekt „ticket4all“ an einem neuen Vertriebssystem gebaut, bis zum Jahre 2014 werden schrittweise die Vertriebskanäle Internet, CallCenter/Schalter, Reisebüro, mobile Ticketing, Zugbegleitergeräte und die Automaten auf neue Beine gestellt.

Die Basis bildet hierzu eine gemeinsame technologische Plattform, die sämtliche Kernprozesse und Leistungsdefinitionen (z. B. Tickets) beherbergt und damit sämtliche Vertriebsarten bedient. Der Verkauf erfolgt fahrplanbasiert, d. h. der Kunde sieht für seine (voraussichtliche) Fahrt sämtliche gültige Angebote. Diese Information reduziert zwar noch nicht die Komplexität, die durch viele regionale und Verbundangebote gegeben ist, trägt aber wesentlich zur Transparenz innerhalb der Tarifland-

schaft der ÖBB bei und hilft dem Kunden, das für ihn beste Ticket auszuwählen.

Die ÖBB nehmen diese Neuerung zum Anlass, auch die eigene Tariflandschaft zu vereinfachen und damit mehr Übersicht für den Kunden zu bieten. „Egal, über welchen Vertriebskanal unsere Kunden künftig ihre Tickets kaufen, sie können sicher sein, dass sie immer die besten Angebote bekommen. Und das einfach





und übersichtlich. ticket4all wird einen wesentlichen Beitrag zu Qualität und Service und somit zur Kundenzufriedenheit leisten“, so Mag. Gabriele Lutter, Vorstandssprecherin ÖBB-Personenverkehr AG. Im Vorfeld der Realisierung wurden mehrere Forschungsprojekte durchgeführt. Denn ticket4all soll den Ticketkauf wirklich für alle erleichtern, weshalb Barrierefreiheit und einfache Anwendbarkeit auch für technikferne Kunden ein wesentliches Kriterium darstellen. Der Kunde steht im Mittelpunkt, und dieser „User Centered Design“-Ansatz findet Anwendung bei allen Vertriebskanälen. Das wurde getestet, d. h. Kunden und alle, die es noch nicht sind, geben anhand des Testings von Prototypen Rückmeldung, wie das ideale System aus Benutzersicht aussehen soll.

„Die Akzeptanz des Systems stellt für uns einen wesentlichen Erfolgsfaktor dar, der Kunde darf mit der Komplexität des Systems und der Tariflandschaft möglichst wenig konfrontiert werden. Der Zugang zum Ticket muss einfach sein“, so der verantwortliche Projektleiter Mag. Gerhard Weissinger.

Den ersten Blick auf das Design von ticket4all kann man schon heute bei der grafischen Reservierung für den ÖBB railjet werfen, das bereits seit Mitte 2009 online zur Verfügung steht. Mitte 2011 folgt das Online-Ticket. Anfang 2014 ist ticket4all in allen Bereichen im Einsatz und den ÖBB und allen Fahrgästen steht ein modernes, zuverlässiges und transparentes Vertriebssystem zur Verfügung.

*Fachbeitrag der ÖBB-PV zum neuen Vertriebssystem ticket4all.*

## Fragen und Antworten zum Schlichtungsverfahren

### Was ist die Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH (SCG)?

Die SCG ist der unabhängige Regulator für den Schienenverkehr in Österreich. Zentrale Aufgaben sind: Aufsicht über den Wettbewerb auf der Schiene, Marktbeobachtung und Markteinschätzung sowie die Wahrung der Rechte der Fahrgäste. Das Eisenbahngesetz (EisbG) überträgt der SCG die Aufgabe der offiziellen Schlichtungsstelle für Bahnkunden und der benannten Stelle zur Durchsetzung der Rechte der Fahrgäste gemäß der VO (EG) 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste.

### Was ist ein Schlichtungsverfahren?

Schlichtung ist ein modernes Konfliktlösungsverfahren, eine Form der außergerichtlichen Streitbeilegung. Die Schlichtungsstelle als unparteiischer Dritter erarbeitet einen individuellen Schlichtungsvorschlag und vermittelt so im vorhandenen Streitfall zwischen dem Bahnkunden und den Eisenbahnunternehmen. Durch das Schlichtungsverfahren soll der Streitfall rasch, unbürokratisch und kostengünstig gelöst werden. Die Vorteile gegenüber der gerichtlichen Schlichtung sind die wesentlich niedrigeren Kosten, der geringe Bedarf an Formalisierung, konsensorientierte Lösungen und die bessere Eignung für Kleinststreitwerte.

### Wann kann ich mich an die Schlichtungsstelle wenden?

Sie können sich erst an die Schlichtungsstelle wenden, wenn Sie zumindest versucht haben, mit dem betroffenen Bahnunternehmen zu

einer Einigung zu kommen. Die Schlichtungsstelle ersetzt nicht das Beschwerdemanagement des jeweiligen Eisenbahnunternehmens. Vielmehr können vom jeweiligen Eisenbahnunternehmen nicht zur Zufriedenheit des Kunden gelöste Problemfälle nach angemessener Frist der SCG zur Schlichtung vorgelegt werden.

### Was muss ich der Schlichtungsstelle vorlegen?

Sollten Sie eine bereits von einem Eisenbahnunternehmen nicht befriedigend gelöste Beschwerde der Schlichtungsstelle vorlegen wollen, so benötigen wir von Ihnen in schriftlicher Form:

1. Persönliche Daten, also Name, Adresse, Telefonnummer, Fax, E-Mail
2. Vollständige schriftliche Darstellung des Sachverhalts aus der Sicht des Beschwerdeführers
3. Schriftliche Beschwerde an das Eisenbahnunternehmen
4. Antwort des Eisenbahnunternehmens samt kompletter Korrespondenz
5. Forderung des Kunden gegenüber dem Eisenbahnunternehmen zum Zeitpunkt des Vorbringens an die Schlichtungsstelle

### Wie kann ich mich an die Schlichtungsstelle der SCG wenden?

Am Postweg<sup>1</sup>: Schienen-Control GmbH  
z. Hd. Schlichtungsstelle  
Frankenberggasse 9/5  
1040 Wien

E-Mail: [schlichtungsstelle@scg.gv.at](mailto:schlichtungsstelle@scg.gv.at)  
Fax: +43 1 5050707 27  
Tel.: +43 1 5050707

<sup>1</sup>Neue Adresse ab  
Jänner 2011:  
Praterstraße 62-64  
1020 Wien

## **Wer kann sich an die Schlichtungsstelle wenden?**

Kunden von österreichischen Eisenbahnunternehmen. Die Eingrenzung auf „Kunden von Eisenbahnunternehmen“ bedeutet, dass der Beschwerde eine konkrete Geschäftsbeziehung (Fahrkarte bzw. Frachtbrief o. Ä.) zugrunde liegen muss. Die Eingrenzung auf österreichische Eisenbahnunternehmen bedeutet, dass eine konkrete Geschäftsbeziehung mit einem österreichischen Eisenbahnunternehmen (Kauf der Fahrkarte) vorliegen muss.

Die SCG wird sich dann – wenn die Beschwerde von einer Gebietskörperschaft oder Interessenvertretung kommt jedenfalls, im Fall von Einzelkunden bei häufig auftretenden exemplarischen Problemen – gemeinsam mit dem Kunden und dem Eisenbahnunternehmen um eine einvernehmliche Lösung (Schlichtungsvorschlag) bemühen.

## **Ausnahmen vom Schlichtungsverfahren**

Unzulässig sind folgende Beschwerden:

- über Vorfälle, welche sich länger als drei Jahre vor dem Zeitpunkt der Anrufung der Schlichtungsstelle der SCG zugetragen haben,
- über Forderungen, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig oder rechtskräftig entschieden sind,
- die bereits einmal Gegenstand eines Streit-schlichtungsverfahrens waren,
- über Forderungen, die vom Fahrgast bereits anerkannt wurden,
- wenn das Ticket nicht bei einem österreichischen Eisenbahnunternehmen gekauft worden ist,
- über Bauarbeiten, Lärmbelastungen, allgemeine (Verkehrs-)politische Angelegenheiten, usw.
- über Busse und Straßenbahnen (auch wenn sie zum jeweiligen Bahnunternehmen gehören).

## **Wie sieht das Verfahren vor der Schlichtungsstelle aus?**

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens hat der Beschwerdeführer schriftlich seine Beschwerde vorzubringen. Sobald alle notwendigen Informationen und Unterlagen verfügbar sind, wird seitens der Schlichtungsstelle das Vorliegen der Voraussetzungen für die Zuständigkeit geprüft und entschieden, ob ein Schlichtungsverfahren eröffnet wird. Über eine allfällige Einstellung werden Sie natürlich informiert.

Wird ein Schlichtungsverfahren eröffnet, wird das betroffene Bahnunternehmen ebenfalls schriftlich zu einer Stellungnahme aufgefordert. Die Schlichtungsstelle strebt innerhalb von sechs Wochen eine einvernehmliche Lösung an, sofern dies aufgrund des Falles möglich ist.

Die Schlichtungsstelle kann unter Ladung eines oder aller Beteiligten eine mündliche Verhandlung in den Geschäftsräumen der Regulierungsbehörde einberufen, wenn sie dies für zweckmäßig erachtet, außer der Beschwerdeführer lehnt dies ab.

Die genauen Verfahrensabläufe („Richtlinie“) sind unter [www.scg.gv.at](http://www.scg.gv.at) abrufbar.

## **Wie sehen Ihre Pflichten aus?**

Damit Ihr Beschwerdefall bearbeitet werden kann, müssen Sie zuerst sämtliche notwendigen Angaben vorlegen (siehe unter „Was muss ich der Schlichtungsstelle vorlegen?“).

Im Laufe des Schlichtungsverfahrens sind sowohl Sie als auch die Eisenbahnverkehrs- und Eisenbahninfrastrukturunternehmen verpflichtet, am Schlichtungsverfahren mitzuwirken und der Schlichtungsstelle alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen.

## **Kann ich mich vertreten lassen?**

Der Beschwerdeführer kann sich in jedem Stadium des Verfahrens von einem Rechtsan-



walt oder einer anderen Vertrauensperson auf eigene Kosten vertreten lassen.

### **Was ist das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens?**

Auf der Basis des beiderseitigen Vorbringens nimmt die Schlichtungsstelle eine Beurteilung des Falles in rechtlicher und inhaltlicher Hinsicht vor. Aufgrund dieser Beurteilung erarbeitet die Schlichtungsstelle einen Lösungsvorschlag. Ergeben die Überprüfungen durch die Schlichtungsstelle keinen Anhaltspunkt dafür, dass dem Vorbringen des Beschwerdeführers gefolgt werden kann oder kann keine Einigung erzielt werden, wird das Verfahren beendet.

### **Was bewirkt die Eröffnung des Schlichtungsverfahrens?**

In jenen Verfahren, in welchen es z. B. Zahlungsaufforderungen des Bahnunternehmens oder Inkassoforderungen gibt, wird das Bahnunternehmen gebeten, dass bis zur endgültigen Klärung keine weiteren Gebühren anfallen und das Inkassobüro über das Verfahren informiert wird. Wir empfehlen Ihnen, dies aber auch noch einmal selbst beim Inkassounternehmen vorzunehmen.

### **Ist das Schlichtungsergebnis bindend?**

Mit der Annahme des Lösungsvorschlags wird einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich

zugestimmt. Wird der Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle von zumindest einer der Parteien nicht angenommen, hat er keine bindende Wirkung. Sie können dann jederzeit Ihre Ansprüche vor den zuständigen Gerichten geltend machen. Der Schlichtungsvorschlag hat in so einem Fall nur Empfehlungscharakter.

### **Was kostet das Schlichtungsverfahren?**

Das Schlichtungsverfahren ist kostenlos. Jede Partei trägt aber 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.

### **Wo finde ich nähere Informationen zum Schlichtungsverfahren?**

Die genauen Verfahrensabläufe („Richtlinie“) sind auf unserer Website [www.scg.gv.at](http://www.scg.gv.at) abrufbar.

Die Grundsätze des Schlichtungsverfahrens sind in den Verfahrensrichtlinien geregelt und auf der Website nachzulesen. Weitere Informationen bekommen Sie auch zu den Bürozeiten von den Mitarbeitern der Schlichtungsstelle (siehe Kontaktdaten unter der Frage „Wie kann ich mich an die Schlichtungsstelle der SCG wenden?“).

# Richtlinie für die Schlichtungsstelle gemäß § 78a EisbG<sup>1</sup>

<sup>1</sup> BGBl. Nr. 60/1957  
idgF.

## I. Allgemeines

### *Zuständigkeit*

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

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

(2) gemäß § 78a (2) EisbG sämtliche Beschwerdefälle, welche Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Fahrgäste wegen behaupteter Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 und wegen behaupteter unrichtiger oder für die Fahrgäste unzumutbarer Regelungen in den Entschädigungsbedingungen gemäß § 22a 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 zwischen Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Fahrgästen mit österreichischen Eisenbahnverkehrsunternehmen und Eisenbahn-

infrastrukturunternehmen sein. Die Schienen-Control GmbH kann von Fahrgästen nur dann als Schlichtungsstelle angerufen werden, wenn die Beschwerde die konkrete Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betrifft.

(2) Unzulässig sind folgende Beschwerden:

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

### *Beschwerdeführer*

§ 3. Beschwerden können gemäß § 78a (1) und (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 (Post, Telefax, 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.

(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, Telefax, 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 Absatz 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 Regulierungs-

behörde 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 gem. § 9 (2) zu laden. Diese Person kann sich durch den der Regulierungsbehörde gem. § 9 (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 Gutach-

ten 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 gem. § 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 Absatz 3 gesetzten Frist (gerechnet ab Zugang des Lösungsvorschlags) haben die Parteien entweder diesen an die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde zurückzustellen oder dieser ihre Gründe offen zu legen, weshalb der Lösungsvorschlag 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 An-

gelegenheit 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 01.09.2010 in Kraft.

## Auszug aus dem Eisenbahngesetz (EisbG)<sup>1</sup>

### Entschädigungsbedingungen

§ 22. (1) Die Tarife für die Erbringung von Eisenbahnverkehrsleistungen auf Hauptbahnen und vernetzten Nebenbahnen haben auch Entschädigungsbedingungen jeweils zur Anwendung der Regelungen über die Fahrpreischädigung gemäß § 2 des Bundesgesetzes zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, BGBl. I Nr. 25/2010, und gemäß Art. 17 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315 vom 03.12.2007 S 14, zu enthalten.

(2) Die Eisenbahnverkehrsunternehmen haben die Entschädigungsbedingungen bei der erstmaligen Veröffentlichung gleichzeitig der

Schienen-Control GmbH vorzulegen. Änderungen der Entschädigungsbedingungen sind von den Eisenbahnverkehrsunternehmen rechtzeitig vor der Veröffentlichung der Schienen-Control GmbH vorzulegen.

### Schlichtungsstelle

§ 78a. (1) Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte oder der Behörden können Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Kunden Beschwerden, welche die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betreffen und die mit einem Eisenbahninfrastrukturunternehmen oder Eisenbahnverkehrsunternehmen nicht befriedigend gelöst worden sind, der Schie-

<sup>1</sup> BGBl. Nr. 60/1957  
zuletzt geändert  
durch BGBl. I  
Nr. 25/2010

nen-Control GmbH vorlegen. Die Schienen-Control GmbH hat die von Gebietskörperschaften und Interessenvertretungen vorgelegten Beschwerden jedenfalls und die von Kunden vorgelegten Beschwerden von grundsätzlicher Bedeutung oder überdurchschnittlicher Häufung gleich gelagerter Beschwerden zu behandeln.

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

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

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

## **Unwirksamkeit der Entschädigungsbedingungen**

**§ 78b.** (1) Die Schienen-Control GmbH hat die Schienen-Control Kommission über gemäß § 78a Abs. 2 behandelte und die Entschädigungsbedingungen betreffende Beschwerdefälle zu informieren, wenn es zu keiner einvernehmlichen Lösung kommt.

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

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

2. die Entschädigungsbedingungen nach der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 ganz oder teilweise für unwirksam zu erklären, wenn sie das Eisenbahnverkehrsunternehmen nicht nach den Kriterien des Art. 17 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 festsetzt.

## **Tätigkeitsbericht**

**§ 78c.** Die Schienen-Control GmbH hat jährlich einen Tätigkeitsbericht über ihre im jeweiligen Kalenderjahr in Wahrnehmung aller ihrer Aufgaben gemäß § 77 Eisenbahngesetz durchgeführten Tätigkeiten und deren Ergebnisse, insbesondere die Entwicklung des Schienenverkehrsmarktes bis spätestens

30. Juni des dem Berichtsjahr folgenden Kalenderjahres zu erstellen. Der Bericht ist in geeigneter Weise zu veröffentlichen und vom Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie dem Nationalrat vorzulegen.

### **Strafbestimmungen**

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

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

## Beschwerdeabteilungen

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

### **ÖBB-Personenverkehr AG (ÖBB-PV)**

Anregungen und Kritik  
Postfach 76, 1020 Wien  
Tel.: 0810 100 755  
anregungen.kritik@pv.oebb.at  
www.oebb.at

### **Raab-Oedenburg-Ebenfurter Eisenbahn AG (ROeEE)**

Bahnhofplatz 5  
7041 Wulkaprodersdorf  
Tel.: 02687 62224-0  
ombudsdienst@raaberbahn.at  
www.raaberbahn.at

### **Graz Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH (GKB)**

Köflacher Gasse 35-41  
8020 Graz  
Tel.: 0316 5987 300  
beschwerde@gkb.at  
www.gkb.at

### **Wiener Lokalbahnen AG (WLB)**

Abteilung Kundendienst  
Eichenstraße 1  
1120 Wien  
Tel.: 01 90444  
kundendienst@wlb.at  
www.wlb.at

### **City Air Terminal Betriebs GmbH (CAT)**

Postfach 1  
1300 Wien-Flughafen  
Tel.: 01 25 250  
info@cityairporttrain.com  
www.cityairporttrain.com

### **Salzburger Lokalbahn (SLB)**

Plainstraße 70, 5020 Salzburg  
Tel.: 0662 4480 1500  
kundenservice.verkehr@  
salzburg-ag.at  
www.salzburg-ag.at/verkehr

### **Montafonerbahn AG (MBS)**

Bahnhofstraße 15  
6780 Schruns  
Tel.: 05556 9000  
info@montafonerbahn.at  
www.montafonerbahn.at

### **Steiermärkische Landesbahnen (StLB)**

Eggenberger Straße 20,  
8020 Graz  
Tel.: 0316 81 25 81-0  
office@stlb.at  
www.stlb.at

### **Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft mbH (StH)**

Bahnhofstraße 45  
4070 Eferding  
Tel.: 07272 2232-0  
einsatzleitung@stern-verkehr.at  
www.stern-verkehr.at



## Links

- SCG** Schienen-Control GmbH → [www.scg.gv.at](http://www.scg.gv.at)
- SCG-Schlichtungsstelle** Schlichtungsstelle für Kunden von Eisenbahnunternehmen  
→ <http://www.scg.gv.at/schlichtung>
- BMVIT** Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie → [www.bmvit.gv.at](http://www.bmvit.gv.at)
- EU-Kommission-Information über Fahrgastrechte** →  
<http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/de/index.html>
- OTIF** Zwischenstaatliche Organisation für den Internationalen Eisenbahnverkehr → [www.otif.org](http://www.otif.org)
- RailPassenger.info** Interneseite für Personenverkehr der Europäischen Eisenbahnen → [www.railpassenger.info](http://www.railpassenger.info)
- Internationales Eisenbahntransportkomitee (CIT)** → [www.cit-rail.org](http://www.cit-rail.org)
- ÖBB-PV Tarifbestimmungen** → <http://www.oebb.at/static/tarife/index.html>
- ÖBB-PV Fahrgastrechte** → <http://www.oebb.at/de/Kundencenter/Fahrgastrechte/index.jsp>
- CAT Fahrgastrechte** → [www.cityairporttrain.com/Footer/Bestimmungen/FahrgastrechteV.aspx](http://www.cityairporttrain.com/Footer/Bestimmungen/FahrgastrechteV.aspx)
- ÖBB-PV Kundenforum** → <http://kundenforum.oebb.at/>
- Arbeiterkammer/Verkehr** → [www.arbeiterkammer.at/umweltundverkehr/verkehr.htm](http://www.arbeiterkammer.at/umweltundverkehr/verkehr.htm)  
→ [wien.arbeiterkammer.at/online/page.php?P=3150](http://wien.arbeiterkammer.at/online/page.php?P=3150)
- Wirtschaftskammer/Sparte Transport & Verkehr** → [www.wko.at/verkehr](http://www.wko.at/verkehr)
- Verkehrsverbund Ost-Region (VOR)** → [www.vor.at](http://www.vor.at)
- Verkehrsverbund Niederösterreich-Burgenland (VNVB)** → [www.vvnb.at](http://www.vvnb.at)
- Verkehrsverbund Tirol (VVT)** → [www.vvt.at](http://www.vvt.at)
- Verkehrsverbund Vorarlberg (VVV)** → [www.vvmobil.at](http://www.vvmobil.at)
- Steirischer Verkehrsverbund (Verbund Linie)** → [www.verbundlinie.at](http://www.verbundlinie.at)
- Oberösterreichischer Verkehrsverbund (OÖVV)** → [www.ooevv.at](http://www.ooevv.at)
- Verkehrsverbund Kärnten (Kärntner Linien)** → [www.kaerntner-linien.at](http://www.kaerntner-linien.at)
- Salzburger Verkehrsverbund (SVV)** → [www.svv-info.at](http://www.svv-info.at)
- Verein für Konsumentenschutz (VKI)** → [www.konsument.at](http://www.konsument.at)
- Europäisches Verbraucherzentrum Österreich (EVZ)** → [www.europakonsument.at](http://www.europakonsument.at)
- Verkehrsclub Österreich (VCÖ)** → [www.vcoe.at](http://www.vcoe.at)
- Verein Fahrgast** → [www.fahrgast.at](http://www.fahrgast.at)
- Verein REGIONALE SCHIENEN** → [www.regionale-schienen.at](http://www.regionale-schienen.at)
- probahn Österreich** → [www.probahn.at](http://www.probahn.at)
- Verkehrsforum** → [www.verkehrsforum.at](http://www.verkehrsforum.at)
- FAHRGASTRECHTE-Info** → [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info)

Für Inhalte von verlinkten Seiten Dritter übernehmen wir keinerlei Verantwortung, da die verlinkten Seiten nicht kontrolliert werden und wir für die dort bereit gehaltenen Inhalte und Informationen auch nicht verantwortlich sind.

## Glossar

<b>Abb.</b>	Abbildung	<b>ÖBB-Infra</b>	ÖBB-Infrastruktur AG
<b>Abs.</b>	Absatz	<b>ÖBB-Postbus</b>	ÖBB-Postbus GmbH
<b>AGB</b>	Allgemeine Geschäftsbedingungen	<b>ÖBB-PV</b>	ÖBB-Personenverkehr AG
<b>AK</b>	Arbeiterkammer	<b>ÖBK</b>	Österreich Bahn Kurierpaket
<b>Art.</b>	Artikel	<b>OÖVV</b>	Oberösterreichischer Verkehrsverbund
<b>ARZ</b>	Autoreisezug	<b>ÖPNV</b>	Öffentlicher Personen-Nahverkehr
<b>BahnCard</b>	Kundenkarte der DB	<b>ÖPT</b>	Österreichischer Eisenbahn-Personen- und Reisegepäcktarif der ÖBB-PV
<b>BGBL.</b>	Bundesgesetzblatt	<b>ÖSTERREICHcard</b>	Jahresnetzkarte für alle Züge der ÖBB und zahlreicher Privatbahnen mit Ausnahme der Zahnradbahnen, Sonderverkehre und dem CityAirportTrain
<b>BF</b>	Beschwerdeführer	<b>OTIF</b>	Organisation intergouvernementale pour les transports internationaux ferroviaires – Zwischenstaatliche Organisation für den internationalen Eisenbahnverkehr
<b>BMLVS</b>	Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport	<b>PT ÖBB</b>	Personentarif der ÖBB-PV
<b>BMVIT</b>	Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie	<b>RCA</b>	Rail Cargo Austria AG
<b>BUSINESScard</b>	ÖBB-Kundenkarte für Firmen, Vereine und Institutionen	<b>RIT</b>	Rail inclusive Tours
<b>CAT</b>	City Air Terminal Betriebs GmbH, CityAirportTrain	<b>ROeEE</b>	Raab-Oedenburg-Ebenfurter Eisenbahn AG
<b>CIV</b>	Einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck	<b>RTR</b>	Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH
<b>CIT</b>	Comité international des transports ferroviaires, Internationales Eisenbahntransportkomitee	<b>SBB</b>	Schweizerische Bundesbahnen – Schweizer Eisenbahnunternehmen
<b>CLUB MEMBERcard</b>	Zusatzkarte zur VORTEILScard der ÖBB-PV	<b>SB-Strecke</b>	Selbstbedienstrecke
<b>COICOP</b>	Classification of Individual Consumption by Purpose	<b>SCG</b>	Schienen-Control GmbH
<b>DB</b>	Deutsche Bahn AG – Deutsches Eisenbahnunternehmen	<b>SCHULcard</b>	ÖBB-Kundenkarte für österreichische Schulen und Jugendorganisationen
<b>DB Regio</b>	DB Regio AG – Tochtergesellschaft der DB AG	<b>SCIC</b>	Gemeinsamer internationaler Tarif für die Beförderung von Personen
<b>EBG</b>	Eisenbahnbeförderungsgesetz	<b>SCK</b>	Schienen-Control Kommission
<b>E-Control</b>	Energie-Control GmbH	<b>SLB</b>	Salzburger Lokalbahnen AG
<b>EEP</b>	European Eastpass	<b>StH</b>	Stern & Haffner Verkehrsgesellschaft mbH
<b>EisbG</b>	Eisenbahngesetz 1957	<b>StLB</b>	Steiermärkische Landesbahnen
<b>EIU</b>	Eisenbahninfrastrukturunternehmen	<b>SVV</b>	Salzburger Verkehrsverbund
<b>EKHG</b>	Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz	<b>TEE</b>	SparSchiene TEE
<b>EPA</b>	SparSchiene Direktverbindungen	<b>VCÖ</b>	Verkehrsclub Österreich
<b>EU</b>	Europäische Union	<b>VO</b>	Verordnung
<b>EVU</b>	Eisenbahnverkehrsunternehmen	<b>VOR</b>	Verkehrsverbund Ost-Region
<b>Eurostat</b>	Statistisches Amt der Europäischen Union	<b>VORTEILScard</b>	Kundenkarte der ÖBB PV
<b>GmbH, GesmbH</b>	Gesellschaft mit beschränkter Haftung	<b>VPI</b>	Verbraucherpreisindex
<b>GKB</b>	Graz Köflacher Eisenbahn Ges.m.b.H	<b>VVNB</b>	Verkehrsverbund Niederösterreich-Burgenland
<b>HVPI</b>	Harmonisierter Verbraucherpreisindex	<b>VVT</b>	Verkehrsverbund Tirol
<b>MBS</b>	Montafonerbahn AG	<b>VVV</b>	Verkehrsverbund Vorarlberg
<b>Mio.</b>	Million	<b>WLB</b>	Wiener Lokalbahnen AG
<b>ÖBB</b>	Österreichische Bundesbahnen AG		