



Bericht der Schlichtungsstelle Schienen-Control GmbH



Liebe Leserinnen und Leser!

2010 – ein markantes Jahr für die Fahrgastrechte. Mit der EU-Fahrgastrechte-Verordnung und durch die nationale Umsetzung mittels Bundesgesetz sind nun Rechte und Pflichten von Reisenden im Eisenbahnverkehr verankert. Dies stellt einen ersten wichtigen Schritt zur Anpassung des öffentlichen Personenverkehrs auf der Schiene an den allgemeinen Rechtsstandard dar.

Die Schienen-Control wurde 2010 per Gesetz als nationale Stelle zur Durchsetzung der Fahrgastrechte benannt und mit zusätzlichen Aufgaben und Kompetenzen betraut.

Die Eisenbahnverkehrsunternehmen mussten der Behörde ihre Entschädigungsbedingungen bei Zugverspätungen zur Beurteilung vorlegen. Einige der nicht verordnungs- bzw. gesetzeskonformen Bestimmungen konnten in bilateralen Verhandlungen mit Vertreterinnen und Vertretern der Bahnunternehmen ohne formelles Verfahren abgeändert werden. In einigen Punkten konnte aber keine Einigung erzielt werden. Daher wurden Teile der Entschädigungsbedingungen Anfang Dezember 2010 mittels Bescheid der Schienen-Control Kommission aufgehoben. Dieser ist seit Anfang Jänner 2011 rechtswirksam. Damit konnten wesentliche Verbesserungen für die Fahrgäste erreicht werden.

Die Schienen-Control vermittelt als staatliche Schlichtungsstelle engagiert zwischen Bahnkundinnen und Bahnkunden sowie Eisenbahnunternehmen und versucht, berechnete Interessen durchzusetzen. Unser Ziel ist es, den Kundinnen und Kunden mit Lösungen im Rahmen von Schlichtungsverfahren einen kostenintensiven und zeitaufwendigen Gerichtsweg zu ersparen.

Seit letztem Jahr wenden sich verstärkt Fahrgäste an die Schlichtungsstelle. 2010 verzeichneten wir 502 Beschwerden, im Vergleich zum Jahr 2009 haben sich die Fälle mehr als verdreifacht. Wir konnten bei über 440 Schlichtungsverfahren ein für alle Beteiligten zufriedenstellendes Ergebnis erzielen und somit knapp 90 Prozent der Verfahren positiv abschließen. Nach ersten Erfahrungen mit den neuen Fahrgastrechten in der Praxis spricht sich die Schienen-Control aber für weitere Verbesserungen aus. Um der Aufgabe als Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte noch wirksamer nachkommen zu können, fordern wir eine generelle Befugnis, die Tarife oder sonstigen Geschäftsbedingungen auf ihre Gesetzmäßigkeit überprüfen zu können.

Zudem würden klare gesetzlich eingeräumte Entscheidungs- und Sanktionsmöglichkeiten in Einzelfällen die Rechte der Fahrgäste stärken.

Mag. Ursula Zechner

Geschäftsführerin der Schienen-Control GmbH



Sehr geehrte Damen und Herren!

Die Auswirkungen der neuen Fahrgastrechte und der zusätzlichen Kompetenzen haben auch die Arbeit der Schlichtungsstelle verändert. In erster Linie wenden sich vermehrt Fahrgäste um Unterstützung an uns. Daher war es notwendig, die Schienen-Control personell zu verstärken, um weiterhin schnell und kompetent alle Anliegen bearbeiten zu können. Es freut mich, dass es uns 2010 gelungen ist, knapp neun von zehn Schlichtungsverfahren mit einer positiven Einigung oder zumindest mit einer zufriedenstellenden Information für den Beschwerdeführer abzuschließen.

Fast jeder zweite Schlichtungsfall hat mit einer Straf- oder Inkassogebühr oder mit anderen finanziellen Forderungen zu tun. Zahlreiche Beschwerdefälle wären allerdings vermeidbar. Ein häufiges Problem sind die intransparenten Tarifbestimmungen und ein Tarifsysteem, das die Kundinnen und Kunden mehr verwirrt als zur Benützung der Eisenbahnunternehmen einlädt. Durch einen anderen Umgang mit Kundenanliegen, aber auch durch ein zeitgemäßes und kundenfreundliches Mahnwesen könnten zahlreiche Folgeprobleme vermieden werden.

Ein wiederkehrender Kritikpunkt ist der Umgang mit dem Fahrgast. Die mangelnde Information durch die Eisenbahnunternehmen führt dazu, dass er sich mit seinem Anliegen alleingelassen fühlt. Eine ausreichende Auskunft über die den Fahrgast betreffenden Rechte aber auch Pflichten sowie über sämtliche Unregelmäßigkeiten vor und während der Fahrt ist wichtig und auch rechtlich geboten. Und sollte es einmal zu einer finanziellen Forderung kommen, bedarf es einer schnellen und klaren Mitteilung. Unser Anspruch ist es, die aufgezeigten Missstände weiterzuverfolgen, um diesbezügliche Beschwerden in Zukunft vermeiden zu helfen. Ich freue mich über jede einzelne erreichte Verbesserung für die Fahrgäste der Eisenbahnen. Nur zufriedene Kundinnen und Kunden verhelfen den Eisenbahnunternehmen im Wettbewerb auf Dauer mithalten zu können. Auch wenn es bereits Erfolge gegeben hat, ist diesbezüglich noch einiges zu tun. Ich hoffe, der Bericht der Schlichtungsstelle wird Ihr Interesse finden. Selbstverständlich stehen wir für weitere Fragen und Anliegen gern zur Verfügung.

Mag. Norman Schadler

Fachbereichsleiter Schlichtungsstelle

05 ZUSAMMENFASSUNG/SUMMARY

06 Zusammenfassung

10 Summary

13 SCHLICHTUNGSTÄTIGKEIT UND BESCHWERDESTATISTIK BAHNEN

14 Schlichtungsverfahren

17 Jahresbilanz 2010 der Schlichtungsstelle

23 Beschwerdestatistik der Bahnen

28 Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit 2010

38 FAHRGASTRECHTE

39 Entschädigungen bei Zugverspätungen

43 Umsetzung der Fahrgastrechte

49 PREISENTWICKLUNG

50 Preisentwicklung Verkehr

52 Preisentwicklung Bahnen

58 SERVICE UND INFORMATIONEN

59 Veränderungen Fahrplan 2011

64 Tipps für Fahrgäste

66 Umfragen und Befragungen

67 Richtlinie der Schlichtungsstelle

70 Eisenbahngesetz

72 Beschwerdeabteilungen der Bahnen

73 Links

75 Glossar

IMPRESSUM

Eigentümer, Herausgeber und Redaktion

Schienen-Control GmbH, GF Mag. Ursula Zechner
Praterstraße 62–64, 1020 Wien
T: +43 1 5050707
F: +43 1 5050707 180
office@schienencontrol.gv.at
www.schienencontrol.gv.at

Grafik und Druck

Atelier Tintifax, Breitenfurt, www.tintifax.biz

Fotos und Grafiken

Robert Deopito, Harald Eisenberger, Doris Kucera,
ÖBB, Schienen-Control GmbH

Hinweis:

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



Z

usammenfassung/Summary

Auf den nächsten Seiten werden Sie kurzgefasst durch die Themen des Berichts geführt. Neben den Aufgaben der Schlichtungsstelle geht es um die Jahresbilanz sowie um Schwerpunkte der Schlichtungsarbeit. Sie erhalten erste Informationen zur Umsetzung der Fahrgastrechte und zu weiteren relevanten Aspekten.

ZUSAMMENFASSUNG

Der vorliegende Bericht der Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH für das Jahr 2010 ist die dritte gedruckte Ausgabe. Gemäß § 78a (4) Eisenbahngesetz (EisbG) hat die Schlichtungsstelle jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeiten und Ergebnisse zu erstellen.

Im Folgenden eine Zusammenfassung wesentlicher Inhalte des Berichts, die Details können Sie in den jeweiligen Kapiteln nachlesen. Sie finden den gesamten Bericht auch auf der Website der Schienen-Control.¹

Staatliche Schlichtungsstelle

Mit Inkrafttreten der Eisenbahngesetznovelle 2006² am 27. Juli 2006 übernahm die Schienen-Control GmbH die Aufgabe einer unabhängigen staatlichen Schlichtungsstelle für Kunden von Eisenbahnunternehmen (im Güter- und Personenverkehr) gemäß § 78a EisbG.

Die Schienen-Control ist seitdem neben ihrer behördlichen Aufgabe im Rahmen der Regulierung des Schienenverkehrsmarktes auch für die exemplarische Behandlung von Fahrgastbeschwerden mittels Schlichtungsverfahren zuständig.

Die Schienen-Control erfüllt die allgemeinen Kriterien der EU für außergerichtliche Streitbeilegungsstellen in puncto Unabhängigkeit in Aufbau, Finanzierung, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung von den Betreibern der Infrastruktur, den Entgelt erhebenden Stellen, den Zuweisungsstellen und den Eisenbahnunternehmen.

Nationale Stelle zur Durchsetzung der Fahrgastrechte

Durch das Bundesgesetz zur VO (EG) Nr. 1371/2007³ wurde die gesetzliche Umsetzung der VO (EG) Nr. 1371/2007⁴ in innerstaatliches Recht vollzogen und die Schlichtungsstelle als eine der nationalen Stellen zur Durchsetzung der Fahrgastrechte gemäß

Art. 30 benannt und mit zusätzlichen Aufgaben und Kompetenzen betraut.

Dazu zählt etwa die Missbrauchsaufsicht in bestimmten Angelegenheiten der EU-Verordnung und des Bundesgesetzes zur EU-Verordnung. Die Eisenbahnunternehmen müssen die Entschädigungsbedingungen bei der erstmaligen Veröffentlichung und bei Änderungen der Schienen-Control vorlegen. Die Schienen-Control Kommission 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 Schienen-Control beschweren. Zusätzlich ist die Schienen-Control Kommission über ungelöste Beschwerden gemäß § 78a (2) EisbG von der Schienen-Control zu informieren.

Die wichtigsten Informationen zum Schlichtungsverfahren finden Sie im Kapitel Schlichtungsverfahren.

Jahresbilanz 2010 der Schlichtungsstelle

Als unabhängige staatliche Schlichtungsstelle sind wir stets darum bemüht, zwischen dem Fahrgast und dem Eisenbahnunternehmen zu vermitteln und eine beiderseits akzeptable Lösung zu finden. Unser Ziel ist es, berechtigten Kundeninteressen zur Durchsetzung zu verhelfen und unnötige sowie langwierige Rechtsstreitigkeiten zu vermeiden. Dies kann dazu beitragen, das Image der Eisenbahnen zu verbessern und somit auch den Eisenbahnunternehmen nützen. Im Jahr 2010 verzeichnete die Schlichtungsstelle 502 Beschwerdefälle, was gegenüber dem Vorjahr mit einem Plus von 226 Prozent eine massive Steigerung bedeutet. Davon konnten 442 Fälle positiv erledigt und in 276 Fällen darüber hinaus auch eine Entschädigung oder ein Strafnachlass für den Beschwerdeführer erreicht werden.

Wie bereits im Jahr 2009 stellen Fahrgeldnachforderungen, sonstige Strafgeldgebühren bzw. Inkassogebühren mit 47 Prozent die weitaus größte Gruppe an Beschwerden dar. Platz 2 nimmt die Kategorie der Verspätungen ein und auf Platz 3 der Beschwerdefälle sind die Tarife und Produkte der Eisenbahnunternehmen zu finden.

Bei den von den Beschwerden betroffenen Eisenbahnunternehmen dominiert weiterhin mit mehr als

¹ www.schienencontrol.gv.at

² BGBl. Nr. 60/1957 idGF.

³ Bundesgesetz zur VO (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, BGBl. I Nr. 25/2010

⁴ Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315

95 Prozent aller Beschwerden die ÖBB, hier wiederum hauptsächlich die ÖBB-Personenverkehr AG mit mehr als 92 Prozent. Erstmals waren im Jahr 2010 zwei Beschwerden einer österreichischen Privatbahn zuzurechnen. Beschwerden über ausländische Eisenbahnunternehmen steigen weiter.

Durch die Schlichtungsstelle erreichte monetäre Entschädigungen bzw. Strafnachlässe sind auf 25.308 Euro angestiegen. Die doch deutliche Erhöhung um 587 Prozent ist insbesondere auf die starke Zunahme an Schlichtungsfällen zurückzuführen.

Beschwerdestatistik der Bahnen

Im Jahr 2010 wurden in Österreich insgesamt 239,9 Mio. Fahrgäste von den österreichischen Eisenbahnunternehmen befördert (mit Deutscher Bahn AG), was einen Zuwachs von rund 6 Mio. gegenüber 2009 bedeutet. Davon entfallen auf die ÖBB-Personenverkehr AG 209,8 Mio. Fahrgäste. Starke Steigerungen an beförderten Personen erzielten von 2009 auf 2010 die Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H., die Wiener Lokalbahnen AG und die Salzburger Lokalbahn.

Mehr als fünf Sechstel aller Fahrgäste der ÖBB-Personenverkehr AG werden im Nah- und Regionalverkehr transportiert, der Anteil der 2. Klasse erhöhte sich von 2009 auf 2010 leicht auf 99,2 Prozent. Die ÖBB-Personenverkehr AG beförderte 87,9 Prozent der Fahrgäste aller verglichenen Eisenbahnunternehmen (ohne Deutsche Bahn AG).

Die ÖBB-Personenverkehr AG gab im Jahr 2010 einen deutlichen Rückgang der Beschwerden um mehr als 21 Prozent auf 42.500 bekannt. Sie zahlte für Beschwerden Entschädigungen in der Höhe von 319.565 Euro aus.

Bei den anderen Eisenbahnunternehmen meldeten drei von acht Personenverkehrsbahnen zurückgehende und vier steigende Beschwerdezahlen, eine Personenverkehrsbahn informierte über gleichbleibende Zahlen.

Aufgrund der seit Ende 2009 geltenden Entschädigungsansprüche bei Zugverspätungen wurden im Berichtsjahr 13.304 Entschädigungsanträge an die ÖBB-Personenverkehr AG gestellt und in Folge 276.822 Euro an Entschädigungen ausbezahlt. Die Entschädigungsfälle samt ausbezahlten Entschä-

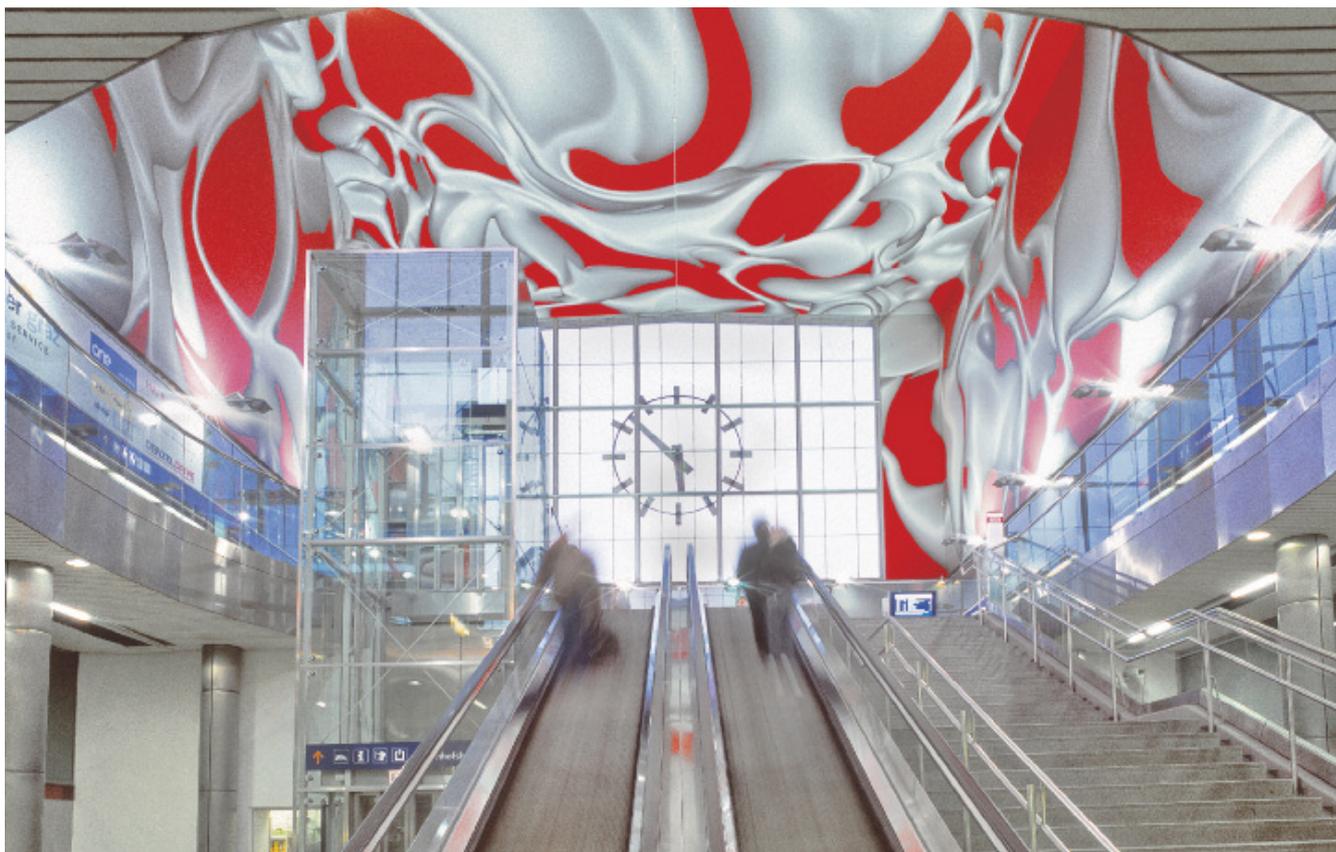
digungssummen bewegten sich bei den sonstigen Eisenbahnunternehmen weiterhin im bescheidenen Umfang.

Schwerpunkte der Schlichtungsarbeit

Durch Einzelbeschwerden werden auch grundsätzliche Probleme an die Schlichtungsstelle der Schienen-Control herangetragen. Diese greift die Schlichtungsstelle häufig auf, um Verbesserungen für die Fahrgäste zu erreichen. Schwerpunkte im Jahr 2010 waren vor allem das Tarifsystem, die Tarifbestimmungen, die Vertriebskanäle, Kontrollen, Fahrgeldnachforderungen, Inkassogebühren und die Information der Fahrgäste über ihre Rechte und Pflichten.

Bei vielen Beschwerden wird die mangelnde Informationspolitik und Aufklärung durch die Eisenbahnunternehmen kritisiert. Späte oder unzureichende Beantwortung von Anfragen und Beschwerden führt zu Ärger und Frust auf Seiten der Fahrgäste sowie zu vermehrtem Aufwand bei den Eisenbahnunternehmen. Durch die Fahrgastrechte-Verordnung haben Kunden nun einen rechtlichen Anspruch, von den Eisenbahnunternehmen bestmöglich informiert zu werden. Die Schienen-Control urgierte bereits wiederholt eine bessere Information der Kunden. Jeder Fahrgast unterwirft sich mit dem Kauf einer Fahrkarte automatisch den Tarifbestimmungen des benützten Eisenbahnverkehrsunternehmens, bei Verbund-Fahrkarten zusätzlich den Tarifbestimmungen des jeweiligen Verkehrsverbundes. Beim Kauf der Fahrkarte am Personenschalter oder am Fahrkartenautomat ist es für die Fahrgäste aber nicht möglich, sich über die Tarifbestimmungen zu informieren. Die Schienen-Control überprüfte diesbezüglich mehrere Bahnhöfe, wandte sich für eine dringende Maßnahmensetzung an die Eisenbahnunternehmen und wird die weitere Vorgehensweise aufmerksam verfolgen.

Das Tarifsystem bei den Eisenbahnunternehmen veränderte sich im Vergleich zum Vorjahr nicht entscheidend und ist nach wie vor wenig kundenfreundlich. Unter Einbeziehung sämtlicher Sondertarife gibt es bis zu 2.000 verschiedene Tickets. Die Tarifbedingungen der Eisenbahnverkehrsunternehmen und in Ergänzung dazu der Verkehrsverbände sind für den durchschnittlichen Fahrgast kaum verständlich



Hauptbahnhof Graz

bzw. nicht ausreichend transparent. Dies führt dazu, dass der Kauf des richtigen und günstigsten Tickets, nicht nur für Gelegenheitsfahrer, schwierig ist. Eine rasche Reform des Tarifsystems ist jedenfalls im Sinne der VO (EG) Nr. 1371/2007 nötig.

Viele Fahrgäste sind der falschen Annahme, dass ihnen bei Verspätungen grundsätzlich ein Anspruch auf sämtliche anfallende Kosten zusteht. Dieser Anspruch ist in der Realität sehr eingeschränkt. Alle Folgekosten, wie etwa durch den entgangenen Flug, den versäumten Termin, den Nichtantritt des Urlaubs, usw. müssen vom Eisenbahnunternehmen nicht refundiert werden. Die Schienen-Control wird auch weiterhin eine bessere Information der Fahrgäste über ihre Rechte und Pflichten einmahnen.

Entschädigungen bei Zugverspätungen

In diesem Kapitel finden Sie die übersichtsmäßig dargestellten Rechte auf Verspätungsentzündigungen für den Eisenbahnverkehr in Österreich. Je nachdem,

ob der Fahrgast eine Einzel-, Wochen-, Monats- oder Jahreskarte besitzt, hat er unterschiedliche Rechte im Fall von Verspätungen, Zugausfall oder eines versäumten Anschlusszuges.

Umsetzung der Fahrgastrechte

Eineinhalb Jahre nach Inkrafttreten der EU-Fahrgastrechte-Verordnung und rund ein Jahr nach der nationalen Umsetzung kann ein erstes Resümee bezüglich der Umsetzung gemacht werden. Der österreichische Gesetzgeber entschied sich dafür, die Rechte aus der Verordnung unbeschränkt nur im Fernverkehr, national und international, gelten zu lassen. Im Vorort- und Regionalverkehr gibt es etwa keine Entschädigung für Einzelkarten, allerdings wurde eine Fahrpreientschädigung für Verbund-Jahreskarten eingeführt. Die Beförderung im Stadtverkehr ist von der EU-Verordnung weitestgehend ausgenommen. Derzeit kann die Schienen-Control bis auf wenige Ausnahmen nur im Wege eines Schlichtungsver-

fahrens tätig werden und auch die Tarife und Beförderungsbedingungen nur sehr eingeschränkt auf ihre Gesetzmäßigkeit überprüfen.

Das Inkrafttreten der Fahrgastrechte-Verordnung und des Bundesgesetzes zur Verordnung hatte u. a. zur Konsequenz, dass den Eisenbahnverkehrs- und Eisenbahninfrastrukturunternehmen einige Informationspflichten auferlegt wurden. Aufgrund der mangelhaften Durchführung dieser Verpflichtungen forderte die Schienen-Control zahlreiche Eisenbahnunternehmen mehrmals dazu auf, die Bestimmungen der VO (EG) Nr. 1371/2007 umzusetzen. Einige wenige Eisenbahnunternehmen kamen diesen Verpflichtungen zügig und vorbildhaft nach. Aber erst im Frühjahr 2011 konnte schlussendlich erreicht werden, dass sämtliche Eisenbahnunternehmen zumindest ihren Informationsverpflichtungen auf ihren Websites, von einigen kleineren Beanstandungen abgesehen, nachgekommen sind. Eine stichprobenhafte Überprüfung ergab, dass die Umsetzung in den Bahnhöfen oder Zügen weiterhin nur mangelhaft ist. Seitens der Schienen-Control wurde auch hier die baldige Umsetzung urged.

Nach wie vor kritisieren viele Beschwerdeführer, dass die Entschädigungen zu spät ausbezahlt werden. Allerdings kann festgestellt werden, dass sich die Bearbeitungszeit zumindest bei den neuen Fällen verringert hat.

Im Rahmen der Überprüfung der Entschädigungsbedingungen war die Beurteilung der vorgelegten Pünktlichkeitsgrade ein besonders heikler Punkt. Im Zuge dessen kristallisierte sich heraus, dass das entsprechende Bundesgesetz zur VO (EG) Nr. 1371/2007 in der Praxis nicht oder nur schwer administrierbar ist. Die Schienen-Control regte eine Novellierung an. In Ausübung ihrer Zuständigkeit überprüfte die Schienen-Control Kommission die gem. § 22a (2)

EisbG vorgelegten Entschädigungsbedingungen der Eisenbahnen im Personenverkehr im Wege eines aufsichtsbehördlichen Verfahrens. Hinsichtlich der nicht gesetz- bzw. verordnungskonform umgesetzten Punkte, bei denen keine Einigung erzielt werden konnte, erließ die Schienen-Control Kommission am 6. Dezember 2010 einen Bescheid (rechtswirksam seit Anfang Jänner 2011), dessen Punkte mittlerweile im Österreichischen Eisenbahn-Personen- und -Reisegepäcktarif (ÖPT) umgesetzt wurden und zu wesentlichen Verbesserungen für die Fahrgäste führen. Seitens der Schienen-Control wurden auch einige Vorschläge zur Weiterentwicklung der Fahrgastrechte gemacht.

Weitere Themen

In den anderen Kapiteln beleuchtet die Schienen-Control die Preisentwicklung in Österreich im Allgemeinen und im Verkehr im Besonderen. Genauer werden die Preise der ÖBB-Personenverkehr AG und der Verkehrsverbünde analysiert und gezeigt. Daran schließen die wichtigsten Fahrplanänderungen im Jahr 2011, wichtige Tipps für Fahrgäste und Umfragen zur Zufriedenheit der Fahrgäste an.

Als weiterer Service sind die aktuelle Richtlinie, welche den rechtlichen Rahmen der Schlichtungsstelle darstellt und die für die Schlichtungsstelle maßgeblichen Bestimmungen des Eisenbahngesetzes beigefügt. Die Liste der Kontaktdaten der Beschwerdeabteilungen der österreichischen Personenverkehrsbahnen und relevante Links auf Institutionen, Organisationen, Verkehrsverbünde und weitere Websites mit Informationen zum Themenbereich Eisenbahn und Fahrgäste runden den Bericht ab.

SUMMARY

This report, which covers the year 2010, is the third printed performance review published by the Arbitration Board of Schienen-Control GmbH. According to § 78a (3) of the Railway Act, the arbitration board must issue annual reports on its activities. What follows here is a summary of the most important contents; details can be found in the different chapters. The complete publication is available on the Schienen-Control web page.¹

National Arbitration Board

When the 2006 amendment to the Railway Act came into force on 27 July 2006², Schienen-Control GmbH assumed the role of an independent arbitration board for customers of railway undertakings (passenger and freight) in accordance with § 78a of the Railway Act. In addition to its traditional task of regulating the railway market, Schienen-Control is now also responsible for dealing with significant examples of passenger complaints by carrying out arbitration procedures. In terms of its financial and legal structure and decision-making process, Schienen-Control is independent from infrastructure managers, fee collecting bodies, path allocation bodies and railway undertakings. Therefore it fulfils the criteria set out by the EU for such boards.

National Passenger Rights Enforcement Body

Through the implementation of Regulation (EC) Nr. 1371/2007³ into national law by the Act concerning Regulation (EC) Nr. 1371/2007⁴, the Schienen-Control Arbitration Board was appointed the national enforcement body for passenger rights in accordance with Article 30 and was assigned additional tasks and competences.

This includes control of abusive practices in certain areas of the regulation and of the respective national act. Railway undertakings are required to submit their terms and conditions for compensation of

passengers to Schienen-Control and to notify Schienen-Control of any subsequent changes. Under certain conditions, the Schienen-Control Commission may then declare parts or even all of the terms and conditions legally invalid.

Passengers are entitled to make complaints concerning faulty or unreasonable terms and conditions to Schienen-Control. In addition, according to § 78a (2) Railway Act, Schienen-Control must inform the Schienen-Control Commission about unsolved complaints.

Arbitration Board results 2010

As an independent national arbitration board, we always try to negotiate between the passenger and the railway undertaking and to find a solution which is acceptable to both parties. It is our aim to defend the justifiable interests of clients and to avoid prolonged and unnecessary legal disputes. This can help to improve the image of railways in general and is thus of advantage for railway undertakings.

In 2010 the Arbitration Board dealt with 502 complaints, which represents a significant increase of 226% compared to the previous year. 442 complaints were solved with positive results and 276 cases even resulted in compensation or reductions of fines. As in 2009, additional fare demands and collection penalties accounted for the largest group (47%) of complaints. These were followed by complaints about delays, and finally about fares and other products of the railway undertakings.

As before, the majority of complaints (95%) were directed toward Austrian Federal Railways (ÖBB), and most of them (more than 92%) concerned ÖBB-Personenverkehr AG. For the first time, two complaints were made about an Austrian private railway operator. Complaints concerning foreign railway operators continued to rise.

Direct compensation payments and reductions in fines achieved by the Arbitration Board rose to € 25,308. The reason for this massive increase of 587% was the surge in the number of complaints.

Railway complaint statistics

In 2010 Austrian railway undertakings carried 239.9 million passengers (including Deutsche Bahn), which is an increase of 6 million passengers

¹ www.schiennencontrol.gv.at

² BGBl. Nr. 60/1957 idgF.

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

⁴ Bundesgesetz zur VO (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, BGBl. I Nr. 25/2010

compared to 2009. ÖBB-Personenverkehr AG carried 209.8 million passengers. Large increases in passenger figures from 2009 to 2010 took place at Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H., Wiener Lokalbahnen AG and Salzburger Lokalbahn. Some eight out of every ten passengers on ÖBB-Personenverkehr AG used local and regional trains. The share of 2nd class passengers rose slightly to 99.2%. ÖBB-Personenverkehr AG had a share of 87.9% of total rail passengers (excluding Deutsche Bahn).

For 2010, ÖBB-Personenverkehr AG reported 42,500 complaints, which is a significant decrease by 21%.

The company paid compensation of € 319,565.

Of the other eight passenger railway undertakings, three reported decreasing numbers of complaints and four reported a rise. Complaint figures at one passenger railway undertaking remained unchanged.

Due to the new rules for reimbursements in case of delays which are in force since the end of 2009

ÖBB-Personenverkehr AG received 13.304 claims for reimbursement which resulted in payment of € 276,822. Complaints against other railway undertakings and the amount of compensation paid by them continued to be at very low levels.

In 2010, four railway undertakings reported that most complaints were about staff and two reported that most complaints were about fares and products.

Focus of arbitration

Individual complaints to the Schienen-Control Arbitration Board often reveal basic ongoing problems. These are then taken up so that improvements can be achieved for customers in general. The focus of 2010 was on the fare system, terms and conditions of fares, ticket outlets, ticket checks, additional fare demands, collection fees and communicating the rights and duties of passengers.

Many complaints point out the lack of information and communication by railway undertakings. Late or unsatisfactory replies to enquiries lead to anger and frustration among passengers and additional work for railway undertakings. The regulation on passenger rights stipulates that passengers are legally entitled to receive the best possible information from railway undertakings. Schienen-Control has repeatedly

demanded that railway undertakings provide better information for their customers.

By buying a ticket, each passenger becomes subject to the terms and conditions of the railway undertaking he is using. When using a ticket of integrated ticket organisations, he is also subject to the terms and conditions of the latter. Yet when buying a ticket at the desk or at a ticket machine, it is not possible to find all this information. Schienen-Control has performed spot checks at several stations and requested changes in this respect from several railway undertakings. The results of the steps taken will be monitored by the Arbitration Board.

Compared to the previous year, the fare system did not change significantly and continues to be customer-unfriendly. Including all special offers, there are up to 2000 different ticket types. The terms and conditions of railway undertakings and of integrated ticket organisations cannot be understood by the average passenger and are generally not clear enough. As a result, it is difficult for occasional and even for regular passengers to buy the correct and cheapest ticket. Therefore, in accordance with Regulation (EC) 1371/2007, a reform of the fare system is urgently required.

Many passengers erroneously assume that they are entitled to compensation for all costs incurred through delays. In reality such rights are very limited. Railway undertakings are not required to refund follow-up costs for missed planes, missed meetings, missed vacations, etc. Schienen-Control will continue to demand better information on passenger rights and duties.

Compensation for train delays

This chapter gives an overview of passenger rights to compensation for delays in railway traffic in Austria. In cases of delays, cancellations or missed connecting trains, there are different rules for holders of individual tickets and for holders of weekly, monthly or annual passes.

Implementing passenger rights

18 months after the regulation on passenger rights came into force and one year after its implementation into national legislation, an initial assessment of the

implementation can be made. Austria chose to apply the regulations only to national and international long-distance transport. In regional and suburban transport there is no compensation for individual tickets, but there is compensation for holders of annual passes issued by integrated ticket organisations. Urban transport is largely excluded from the regulation.

At present, in most cases Schienen-Control may only act via arbitration procedures and carry out audits of the legal aspects of terms and conditions for fares to a very limited extent.

When the EU regulation on passenger rights and the accompanying national law came into force, one of the consequences was that railway operating and railway infrastructure undertakings were charged with certain duties of information. In view of their inadequate fulfilment of these duties, Schienen-Control repeatedly urged numerous railway undertakings to comply with the stipulations of Regulation (EC) 1371/2007. Only a few railway undertakings responded promptly and satisfactorily. Not until spring 2011 did all railway undertakings manage to comply with information requirements on their websites.

A spot check revealed, however, that implementation at stations or in trains continues to be insufficient. Schienen-Control has called for implementation as quickly as possible.

Many passengers continue to complain that compensation is paid late. However, it has been noted that the time for dealing with complaints has been reduced, at least for new cases.

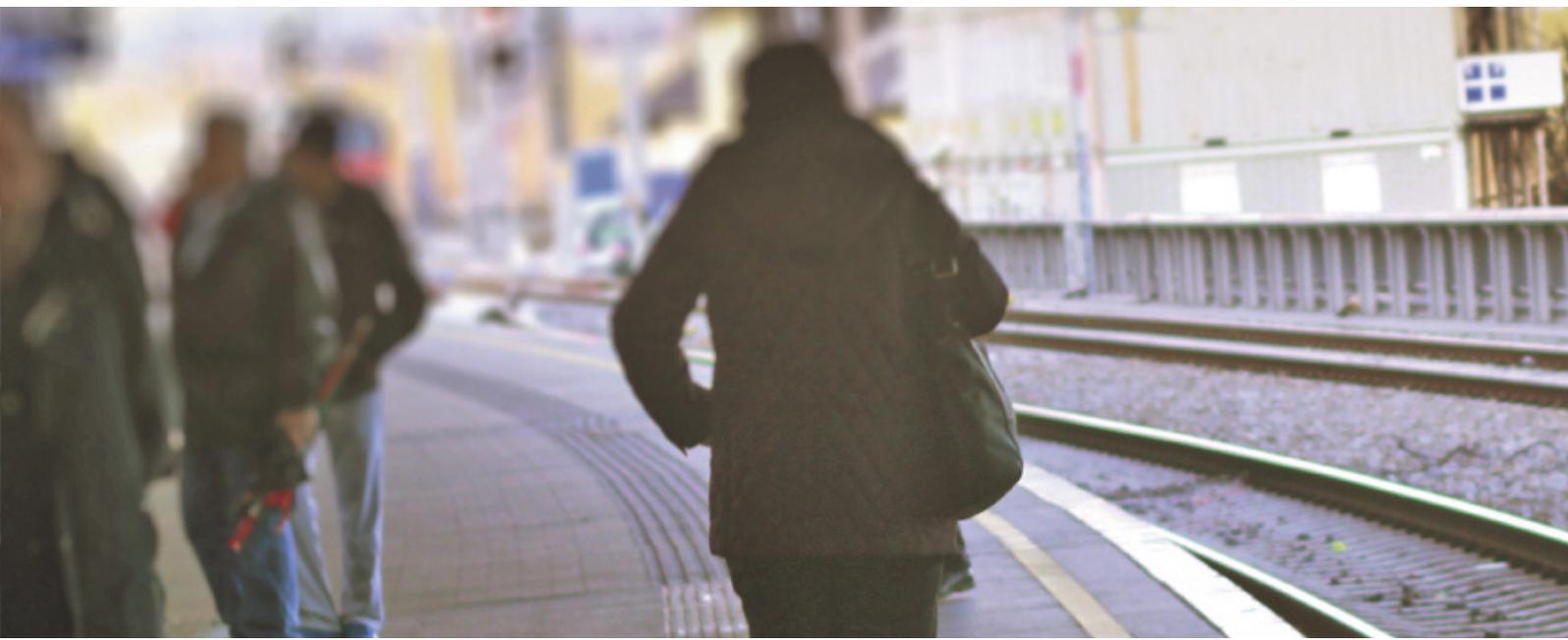
During audits of the terms and conditions for compensation, punctuality assessments proved to be particularly complicated. It was finally recognised that the Austrian law corresponding to Regulation (EC)

1371/2007 was practically impossible to administer. Schienen-Control suggested an amendment. Acting on its responsibilities under § 22a (2) Railway Act, the Schienen-Control Commission investigated whether the terms and conditions for compensation were in line with the law. In respect of any content which was not lawful or not amended by mutual agreement, the Schienen-Control Commission issued a ruling dated 6 December 2010 which came into force in January 2011. In the meantime the contents of this ruling have been implemented by an amendment to the Austrian Passenger Tariff (ÖPT) which has resulted in significant improvements for passengers. Schienen-Control also made proposals for further development of passenger rights.

Other issues

Other chapters of the report deal with Austrian price developments in general and concerning fares. A detailed analysis has been made of fares of ÖBB-Personenverkehr AG and of integrated ticket organisations. To this is added a summary of the most important timetable changes, important tips for passengers and surveys on passenger satisfaction.

An additional service for our readers is a copy of the current regulation which gives the legal framework for our work and the articles of the Railway Act concerning the Arbitration Board. This is supplemented by a list of contacts to complaint departments of Austrian passenger railway undertakings and links to webpages of institutions, organisations and integrated ticket organisations as well as to other websites with information on railways and railway passengers.



Schlichtungstätigkeit und Beschwerdestatistik Bahnen

Was ist ein Schlichtungsverfahren, wie lange dauert es, wer kann sich an die Schlichtungsstelle wenden? Diese Fragen beantworten wir im folgenden Kapitel. Wir geben einen Überblick, wie sich die Beschwerden entwickelten, mit welchen Anliegen Fahrgäste uns kontaktierten und was wir für sie erreichen konnten. Weiters können Sie die Beschwerdestatistik der Bahnen nachlesen.

SCHLICHTUNGSVERFAHREN

Staatliche Schlichtungsstelle

Mit Inkrafttreten der Eisenbahngesetznovelle 2006¹ am 27. Juli 2006 übernahm die Schienen-Control GmbH die Aufgabe einer unabhängigen staatlichen Schlichtungsstelle für Kunden von Eisenbahnunternehmen (im Güter- und Personenverkehr) gemäß § 78a Eisenbahngesetz (EisbG).

Die Schienen-Control ist seitdem 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 Kunden von Eisenbahnunternehmen kann als außergerichtliche Einrichtung mit dem Ziel der Schlichtung gesehen werden. Im Rahmen der Berichterstattung können auch Empfehlungen abgegeben werden.

Die Schienen-Control erfüllt die allgemeinen Kriterien der EU für außergerichtliche Streitbeilegungsstellen in puncto Unabhängigkeit in Aufbau, Finanzierung, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung von den Betreibern der Infrastruktur, den Entgelt erhebenden Stellen, den Zuweisungsstellen und den Eisenbahnunternehmen. Das entsprechende Notifizierungsverfahren ist derzeit beim BMASK² anhängig.

Nationale Stelle zur Durchsetzung der Fahrgastrechte

Durch das Bundesgesetz zur VO (EG) Nr. 1371/2007³ wurde die gesetzliche Umsetzung der VO (EG) Nr. 1371/2007⁴ in innerstaatliches Recht vollzogen und die Schlichtungsstelle als eine der nationalen Stellen zur Durchsetzung der Fahrgastrechte gemäß Art. 30 benannt und mit zusätzlichen Aufgaben und Kompetenzen betraut.

Dazu zählt etwa die Missbrauchsaufsicht in bestimmten Angelegenheiten der EU-Verordnung und des Bundesgesetzes zur EU-Verordnung. Die Eisenbahnunternehmen müssen die Entschädigungsbedingungen bei der erstmaligen Veröffentlichung und bei

Änderungen der Schienen-Control vorlegen. Die Schienen-Control Kommission 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 Schienen-Control beschweren. Zusätzlich ist die Schienen-Control Kommission über ungelöste Beschwerden gemäß § 78a (2) EisbG von der Schienen-Control zu informieren.

Fragen und Antworten zum Schlichtungsverfahren

Welche Aufgabe hat die Schlichtungsstelle der Schienen-Control?

Aufgabe der Schlichtungsstelle ist, Fahrgästen von österreichischen Eisenbahnunternehmen ohne Gerichtsweg zu ihrem Recht zu verhelfen. Wir sehen uns als unabhängigen Vermittler zwischen den Eisenbahnunternehmen und ihren Kunden.

Was ist ein Schlichtungsverfahren?

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

Wer kann sich an die Schlichtungsstelle wenden?

Die Schlichtungsstelle ist für alle Kunden von österreichischen Eisenbahnunternehmen zuständig (d. h. es muss bspw. der Kauf einer Fahrkarte, der Besitz einer Ermäßigungskarte vorliegen).

Muss ich für ein Schlichtungsverfahren etwas bezahlen?

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

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

² Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz

³ Bundesgesetz zur VO (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, BGBl. I Nr. 25/2010

⁴ Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315

Wann kann ich mich an die Schlichtungsstelle wenden?

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

Für welche Beschwerden ist die Schlichtungsstelle NICHT zuständig?

Die Schlichtungsstelle bearbeitet keine Beschwerden

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

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

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

- Ihre persönlichen Daten, also Name, Adresse, Telefonnummer, Fax, E-Mail.
- Eine vollständige schriftliche Darstellung des Sachverhalts. Bitte schildern Sie, was genau passiert ist.
- Die schriftliche Beschwerde, die Sie bereits an das Eisenbahnunternehmen geschickt haben.

- Die Antwort des Eisenbahnunternehmens samt kompletter Korrespondenz.
- Ihre jetzige Forderung gegenüber dem Eisenbahnunternehmen – was möchten Sie, dass wir für Sie zu erreichen versuchen?
- Zustimmung nach § 8 Datenschutzgesetz 2000. Damit erlauben Sie uns, alle zur Beurteilung des Falles nötigen Daten anzufordern.

Wie läuft ein Schlichtungsverfahren ab?

Sobald die Schlichtungsstelle die schriftliche Beschwerde erhalten hat, wird geprüft, ob die Schlichtungsstelle tatsächlich zuständig ist und ob ein Schlichtungsverfahren eröffnet werden kann. Sollte kein Schlichtungsverfahren möglich sein, werden Sie darüber informiert.

Wird ein Schlichtungsverfahren eröffnet, fordert die Schlichtungsstelle das betroffene Eisenbahnunternehmen ebenfalls zu einer schriftlichen Stellungnahme auf.

Sollte es zweckmäßig erscheinen, kann die Schlichtungsstelle einen oder alle Beteiligten zu einer mündlichen Verhandlung in den Geschäftsräumen der Regulierungsbehörde einladen. Sie können es



aber auch ablehnen, an solch einer Verhandlung teilzunehmen, wenn Sie das nicht möchten. Die genauen Verfahrensabläufe („Richtlinie“) können Sie unter www.schienencontrol.gv.at abrufen.

Wie lange dauert das Schlichtungsverfahren?

In vielen Fällen kann bereits in kürzester Zeit eine Lösung gefunden werden. Die Schlichtungsstelle strebt eine einvernehmliche Lösung innerhalb von sechs Wochen an.

Was muss ich für das Schlichtungsverfahren tun?

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

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

Kann ich mich vertreten lassen?

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

Was ist das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens?

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

Ist das Schlichtungsergebnis bindend?

Mit der Annahme des Lösungsvorschlags wird einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zugestimmt. Nimmt eine der Parteien den Lösungsvorschlag der

Schlichtungsstelle nicht an, hat er keine bindende Wirkung. Sie können dann jederzeit Ihre Ansprüche vor den zuständigen Gerichten geltend machen. Der Schlichtungsvorschlag hat in so einem Fall nur Empfehlungscharakter.

Was passiert mit Inkasso- oder Zahlungsaufforderungen des Eisenbahnunternehmens an mich?

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

Wie kann ich mich an die Schlichtungsstelle wenden?

Am besten verwenden Sie für Ihre Beschwerde das Beschwerdeformular auf unserer Website www.schienencontrol.gv.at. Sie erhalten per Mail eine Bestätigung, dass Ihre Beschwerde bei uns eingelangt ist. Sollten Sie binnen zwei Wochen keine weitere Nachricht von uns erhalten, bitten wir Sie um nochmalige Kontaktaufnahme. Wenn Fristen einzuhalten sind, kontaktieren Sie uns bitte bei Bedarf schon früher.

Sie können uns Ihre Beschwerde aber auch per Post oder Fax zukommen lassen.

Am Postweg:

Schienen-Control GmbH
z. H. Schlichtungsstelle
Praterstraße 62–64, 1020 Wien

Per Fax:

+43 1 5050707 180

Kann ich bei der Schlichtungsstelle auch anrufen?

Wir sind für Sie zu Bürozeiten unter der Telefonnummer +43 1 5050707 700 erreichbar.

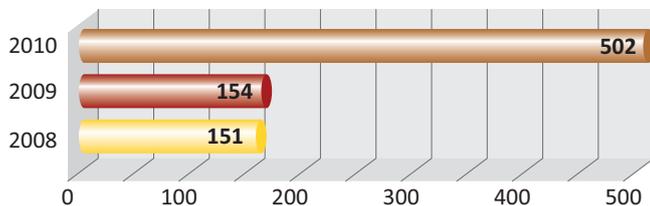
JAHRESBILANZ 2010 DER SCHLICHTUNGSSTELLE

Maßstab für die Behandlung von Schlichtungsverfahren ist immer der durchschnittlich verständige, informierte und redliche Fahrgast. Dies ist Voraussetzung dafür, dass die Schlichtungsstelle ein Schlichtungsverfahren in Kulanzfällen einleiten kann. Bei Beschwerden in Fällen, in denen es meist um Rechtsansprüche aus der VO (EG) Nr. 1371/2007 geht, überwacht die Schienen-Control die Einhaltung der rechtlichen Vorschriften.

Als unabhängige staatliche Schlichtungsstelle sind wir stets darum bemüht, zwischen dem Fahrgast und dem Eisenbahnunternehmen zu vermitteln und eine beiderseits akzeptable Lösung zu finden. Unser Ziel ist es, berechtigten Kundeninteressen zur Durchsetzung zu verhelfen und unnötige sowie langwierige Rechtsstreitigkeiten zu vermeiden. Dies kann dazu beitragen, das Image der Eisenbahnen zu verbessern und somit auch den Eisenbahnunternehmen zu nützen.

Beschwerdeentwicklung

Abb. 1: Vergleich der Zahl der eingelangten Beschwerden 2008–2010. Quelle: Schienen-Control



Verdreifachung der Beschwerdefälle im Jahr 2010

Im Jahr 2010 verzeichnete die Schlichtungsstelle 502 Beschwerdefälle. Das bedeutet gegenüber dem Vorjahr eine massive Steigerung, da sich die Zahl der Beschwerden bei der Schienen-Control mit einem Plus von 226 Prozent mehr als verdreifacht hat. Im vierten Jahr des Bestehens konnte die Schlichtungsstelle ihre Position als kompetente Anlaufstelle für Fahrgäste in Österreich weiter ausbauen.

In den ersten Jahren der Tätigkeit der Schlichtungsstelle kam der Großteil der Beschwerden über das BMVIT¹. Seit 2009 wenden sich die Beschwerdeführer in erster Linie direkt oder über Weiterleitung durch Interessenvertretungen an die Schienen-Control.

¹ Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie

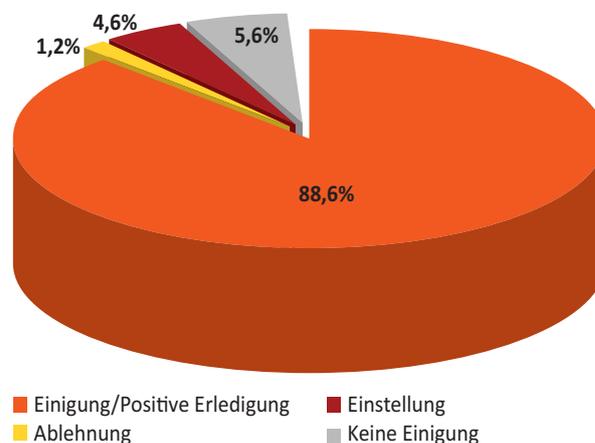
Seit Umsetzung der gesetzlich vorgeschriebenen Informationspflicht durch die Eisenbahnunternehmen und aufgrund verstärkter Information über die Schlichtungsstelle im Jahr 2010 kontaktieren nun viele Fahrgäste die Schlichtungsstelle direkt.

Eine Beschwerde muss gemäß der Richtlinie schriftlich bei der Schlichtungsstelle eingebracht werden, wobei die Form der Übermittlung (Post, Fax, E-Mail) dem Beschwerdeführer überlassen wird.

Seit Ende Februar 2011 steht auf der Website der Schienen-Control ein Beschwerdeformular zur Verfügung – dies erleichtert und beschleunigt die Kontaktaufnahme für den Beschwerdeführer. Andererseits ist trotz stetigem Zunehmen der Beschwerdefälle eine zügige Bearbeitung gewährleistet. Bisher gingen die meisten Beschwerden per E-Mail ein. Aber auch telefonische und persönliche Beratungen nahmen im Jahr 2010 weiter zu, wobei insbesondere ältere Personen oder Personen ohne Computer diese Kontaktmöglichkeiten in Anspruch nehmen.

Beendete Schlichtungsverfahren 2010

Abb. 2: Beendete Schlichtungsverfahren 2010 nach Art der Erledigung. Quelle: Schienen-Control



442 positiv erledigte Schlichtungsfälle

Im Jahr 2010 wurden insgesamt 502 Beschwerden an die Schlichtungsstelle herangetragen, davon konnten 442 positiv erledigt werden. Bei den 442 positiv erledigten Beschwerdefällen reichte es in vielen Fällen, dass der Beschwerdeführer seitens des Eisenbahnunternehmens die gewünschte Information oder Aufklärung bekam. In 276 Fällen konnte darüber

hinaus auch eine Entschädigung oder ein Strafnachlass für den Beschwerdeführer erreicht werden (detaillierter unter Entschädigungen und Strafnachlässe, S. 21). Drei Fälle, welche inhaltlich umfangreicher sind und erst am Jahresende eingebracht wurden, sind zu Redaktionsschluss noch offen.

Sechs abgelehnte Schlichtungsfälle

Im Jahr 2009 wurden nur fünf Schlichtungsfälle abgelehnt, im Jahr 2010 stieg dies geringfügig auf sechs Fälle an. Das liegt auch an den von der Schlichtungsstelle sehr großzügig ausgelegten Voraussetzungen für ein Schlichtungsverfahren.

Es wird kein Verfahren eröffnet, wenn bereits zu Beginn ersichtlich ist, dass die Schlichtungsstelle nicht zuständig, die Beschwerde gem. § 2 (1) der Richtlinie (Beschwerden, welche bereits rechtsanhängig sind oder bei welchen kein nachweisbarer Beförderungsvertrag vorhanden ist) nicht zulässig oder der Fall nicht kulanzwürdig ist. In all diesen Fällen scheiterten die Beschwerden grundsätzlich an den Voraussetzungen gemäß der Richtlinie der Schienen-Control, die für ein Schlichtungsverfahren notwendig sind. Dabei kann die Schlichtungsstelle der Schienen-Control z. B. erst dann angerufen werden, wenn man sich bereits an das Eisenbahnunternehmen gewandt hat.

Da die überwiegende Zahl Kulanzfälle darstellt, bei denen die rechtliche Position des Beschwerdeführers gegenüber dem Eisenbahnunternehmen eher schwach ausgeprägt ist, ist die Anerkennung der Überparteilichkeit für den Erfolg der Schlichtungsstelle sehr wichtig.

28 Schlichtungsfälle ohne Einigung

Die Zusammenarbeit der Schlichtungsstelle mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen verlief auch im Jahr 2010 wie zuvor weitgehend reibungslos. Trotz intensiver Bemühungen mussten 28 Schlichtungsfälle ohne Einigung geschlossen werden. Dabei waren in vier Fällen die Beschwerdeführer und in 24 Fällen die Eisenbahnverkehrsunternehmen mit der von der Schlichtungsstelle vorgeschlagenen Einigung nicht einverstanden. Dies war vor allem bei Strafen/Delikten, Fahrgeldnachforderungen und Entschädigungen bzw. bei gewissen grundsätzlichen Angelegenheiten, etwa wenn Leistungen des Unternehmens geändert bzw. gestrichen wurden, der Fall.

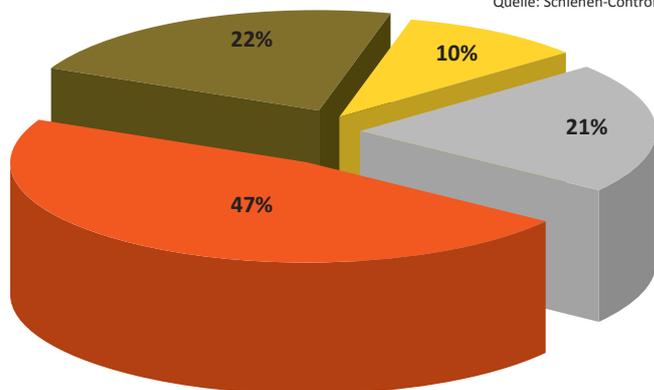
23 eingestellte Schlichtungsfälle

2010 mussten insgesamt 23 Fälle eingestellt werden, 3-mal mangels Zulässigkeit, 20-mal mangels Mitwirkung. Wird ein Verfahren eröffnet und stellt sich während des Verfahrens heraus, dass eine Unzuständigkeit seitens der Schlichtungsstelle besteht oder gewisse Voraussetzungen nicht erfüllt wurden, ist dies der Kategorie „mangels Zulässigkeit“ hinzuzuzählen. Ist jedoch ein Verfahren eröffnet worden und fehlt die Mitwirkung seitens eines Beschwerdeführers, wird das Verfahren mangels Mitwirkung eingestellt.

Die wichtigsten Beschwerdegründe

Abb. 3: Die wichtigsten Beschwerdegründe 2010.

Quelle: Schienen-Control



- Fahrgeldnachforderungen, Inkassogebühren, Erstattungen
- Verspätungen/Unregelmäßigkeiten
- Tarife/Produkte
- Weitere Beschwerden:
 - 2% Schäden/Delikte
 - 6% Personal
 - 4% Qualität/Ausstattung
 - 3% Produkt Zug
 - 2% Ausstattung am Bahnhof
 - 2% Information am Bahnsteig/Bahnhof
 - 1% Fahrkartenautomat
 - 1% Fahrplan

Fahrgeldnachforderungen, Inkassogebühren und Fahrpreiserstattungen auf Platz 1

Wie bereits im Jahr 2009 stellt die Gruppe der restlichen Beschwerden, insbesondere jene bezüglich Fahrgeldnachforderungen bzw. Inkassogebühren, mit 47 Prozent die weitaus größte Gruppe dar. Die Gruppe der restlichen Beschwerden hat wie bereits im Vorjahr auch im Jahr 2010 eindeutig zugenommen. Diese Beschwerdegruppe beinhaltet Fahrgeldnachforderungen, Fälle, in denen Inkassoforderungen vorliegen, Fahrpreiserstattungen sowie Probleme bei der Bezahlung von Fahrkarten.

Alle diese Fälle haben gemeinsam, dass Forderungen des Eisenbahnunternehmens sehr lange nicht ernst genommen bzw. von Schülern bzw. Kindern nicht den Erziehungsberechtigten übergeben werden und erst (zu) spät darauf reagiert wird. Ein weiterer Irrtum besteht oft darin, dass eine Mahnung der ÖBB-Personenverkehr AG erwartet wird. Der derzeitigen Unternehmenslinie entspricht es, die Forderung direkt ohne Mahnung und manchmal auch ohne Behandlung des Kundeneinspruchs dem Inkassounternehmen zu übergeben, was den relativ starken Anteil an Verfahren betreffend Inkassogebühren erklärt. Die anfallenden Kosten steigen dadurch sprunghaft an.

Auch die Umstellung vieler Strecken bzw. die einheitliche Umstellung aller Strecken im Nah- sowie Regionalverkehr auf Selbstbedienungsstrecken mit dem Fahrplanwechsel Mitte Dezember 2010 ist ein wesentlicher Grund für derartige Beschwerden.

Verspätungen/Unregelmäßigkeiten auf Platz 2

Auf Platz 2 findet sich die Kategorie der Verspätungen und der Unregelmäßigkeiten. Mit 3. Dezember 2009 trat die VO (EG) Nr. 1371/2007 in Kraft und wurde am 26. April 2010 in nationales Recht in Form des Bundesgesetzes zur VO (EG) Nr. 1371/2007 umgesetzt. Dies hat zur Folge, dass die Position der Reisenden im Zusammenhang mit den Fahrgastrechten bei Verspätungen gestärkt wurde. Was sich in weiterer Folge insoweit auswirkte, dass vermehrt Anträge auf Verspätungsschadigungen bei den Eisenbahnunternehmen eingebracht wurden. Die Schlichtungsstelle wurde dabei oft angerufen, wenn eine Ablehnung erfolgte oder der Antrag nicht in einem bestimmten Zeitraum erledigt wurde. Insbesondere die zeitgerechte Bearbeitung der Anträge binnen eines Monats durch die hauptbetroffene ÖBB-Personenverkehr AG stellt nach wie vor ein Problem dar. Ebenso wurde von Beschwerdeführern in mehreren Fällen die bereits zugesagte Entschädigung ürgiert. Hier stellte sich oftmals heraus, dass diese bereits überwiesen wurde. Allerdings geschah es ohne weitere Information nicht auf das am Antrag angegebene Girokonto, sondern auf das Kreditkartenkonto, mit welchem ursprünglich bezahlt wurde. Unklarheiten bestehen immer wieder über den Ersatz der zusätzlichen

Kosten bei Verspätungen. Mehr dazu im Kapitel Schwerpunkte.

Tarife/Produkte auf Platz 3

Häufiges Thema – und daher auch unser Platz 3 der Beschwerdefälle – sind Tarife und Produkte der Eisenbahnunternehmen. Oftmals kritisiert werden dabei bestimmte Spezialangebote oder Änderungen der Tarifbestimmungen von Eisenbahnunternehmen. Mehrmals beanstandet wurden ebenso die teilweise hohen Gebühren bei Erstattungen. Dies reichte von der versehentlich doppelt gekauften Fahrkarte über Missverständnisse bei der Gültigkeitsdauer bis hin zu vergessenen Jahres- oder sonstigen Ermäßigungskarten. Ebenso ist es bislang nicht möglich, dass direkt im Zug vom Zugbegleiter der ÖBB-Personenverkehr AG eine Abklärung erfolgt, ob ein Fahrgast Inhaber einer entsprechenden Ermäßigungs- oder Zeitkarte ist.

Ebenfalls für Unmut sorgen die sehr eingeschränkten Regelungen über die Erstattung eines nicht benützten Tickets. Weiterhin führt die Vorgehensweise bei Änderungen in den Tarifen oder von AGB zu Kritik. Dazu zählen die Streichung oder Einschränkung des Zutritts für bestimmte Gruppen von Fahrgästen (z. B. Besitzer der ÖSTERREICHcard 2. Klasse) zu den ÖBB-Club Lounges oder die Streichung der Upgrade-Möglichkeit bei freien Kapazitäten von der 2. Klasse auf die 1. Klasse am Wochenende im Zug. Zu Jahresende löste die Änderung der Gültigkeitsdauer für Tickets ab 101 Kilometer insbesondere für die Retourenfahrt Proteste aus. Diese Regelung wurde vorerst wieder ausgesetzt. Die Geltungsdauer von Tickets ist immer wieder Anlass zur Beschwerde. Diesbezüglich könnte auch ein klarerer Aufdruck der Geltungsdauer am Ticket helfen, wie seitens der Schienen-Control bereits angeregt wurde.

Weitere Beschwerdethemen

Produkt Zug

Bei den Beschwerden über die Qualität bzw. Ausstattung der Züge ging es wiederum um Themen wie diverse Probleme bei der Reservierung, fehlende 1. Klasse- oder Business-Abteile, defekte Klimaanlage, gesperrte WC-Anlagen, überfüllte oder abgesperrte Waggons, Kritik am Wagenmaterial, klemmende Türen,

fehlende Strom- oder Wasserversorgung oder nicht vorhandene Abstellplätze für Fahrräder.

Lange Bearbeitungsdauer

Zugenommen haben Beschwerden, bei denen die seitens der VO (EG) Nr. 1371/2007 vorgegebene Bearbeitungsdauer von einem Monat bei weitem überschritten wurde.

Nach wie vor beschwerten sich viele Fahrgäste darüber, dass ihre Anträge zu spät ausbezahlt werden. Allerdings kann festgestellt werden, dass sich in den meisten Fällen die Bearbeitungszeit zumindest deutlich verringert hat.

Fälle mit Auslandsbezug

Der schon im Vorjahr festgestellte Trend, dass Beschwerden mit Auslandsbezug zunehmen, hat sich fortgesetzt. Dies betrifft sowohl die Herkunft der Beschwerdeführer als auch die involvierten Eisenbahnen. Bereits 4 Prozent aller Beschwerdeführer haben mittlerweile ihren Wohnsitz im Ausland, die meisten kommen aus Deutschland. Ebenfalls rund 2,8 Prozent der Beschwerden betrafen ausländische Eisenbahnen. In diesen Fällen ist die Bearbeitung von Beschwerden oft sehr zeitaufwendig und bürokratisch, manchmal ist schon die Frage der Zuständigkeit nicht einfach zu lösen. Die Zusammenarbeit zwischen den involvierten Bahnen funktioniert nicht oder nur schlecht, was ebenfalls zu Verzögerungen bei der Bearbeitung führt. Zuständig ist grundsätzlich jenes Eisenbahnunternehmen, das die Tickets verkauft hat, bei Unzuständigkeit hat es die Beschwerde an das zuständige weiterzuleiten. Da aber die Ursache etwa für die Verspätung oft bei einem anderen Unternehmen liegt, ist das Prozedere großteils langwierig.

In den meisten Fällen werden seitens der ÖBB-Personenverkehr AG im Wege der Kulanz Gutscheine angeboten. Auch wenn viele Beschwerdeführer Bargeld vorziehen würden, nehmen sie die Gutscheine gern an. Jedoch kommt es hier besonders in Fällen zu Problemen, in welchen die Beschwerdeführer ihren Wohnsitz nicht in Österreich haben. Diese Beschwerdeführer sind häufig mit dem Gutschein-Angebot unzufrieden, da die Gutscheine nicht eingelöst werden können.

Information und Ansprechpartner

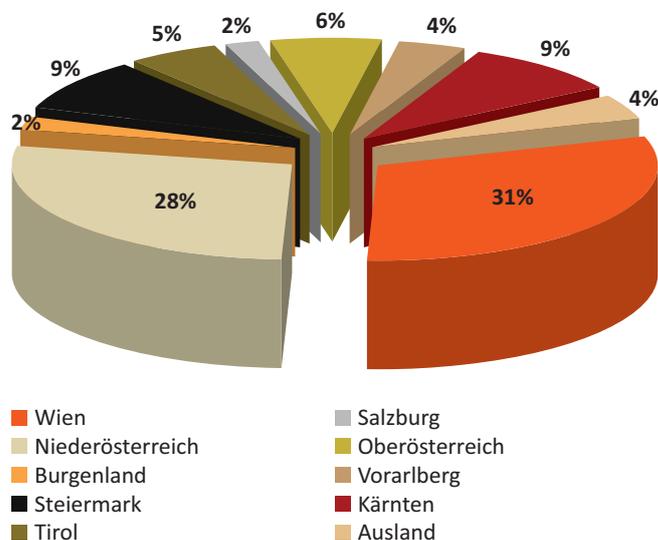
Viele Beschwerdeführer finden für ihre Anliegen keine adäquaten oder persönlichen Ansprechpartner bei der ÖBB-Personenverkehr AG, da sie sich vorwiegend nur per E-Mail oder über das CallCenter an das Unternehmen wenden können. Insbesondere bei Problemen wie Fahrgeldnachforderungen versuchen Beschwerdeführer erfolglos telefonischen oder persönlichen Kontakt aufzunehmen. Einsprüche per E-Mail an die Stelle Fahrgeldnachforderung werden meist sehr spät und nur mit automatisierten E-Mails beantwortet, welche oft das eigentliche Anliegen nicht wirklich behandeln.

Schlechte oder gar keine Information findet sich daher bei vielen Beschwerden als zusätzlicher Kritikpunkt zum eigentlichen Beschwerdevorbringen. Dies betrifft fehlende Rückmeldungen bei Anliegen, die an die ÖBB-Personenverkehr AG herangetragen werden (z. B. Anträge auf Verspätungsentschädigungen oder Erstattungen), aber genauso mangelnde Auskünfte bei der Zugfahrt selbst. Hier scheint eine grundsätzliche Überarbeitung des Systems notwendig zu sein, insbesondere sollten Beschwerdeführer über den Stand der Bearbeitung in Kenntnis gesetzt werden. Nicht alle Beschwerden fallen in den Zuständigkeitsbereich der Schienen-Control-Schlichtungsstelle, wurden aber trotzdem so weit wie möglich behandelt bzw. an die zuständigen Stellen weitergeleitet.

Herkunft der Beschwerdeführer

Abb. 4: Herkunft der Beschwerdeführer im Jahr 2010 aufgrund ihres Wohnsitzes.

Quelle: Schienen-Control

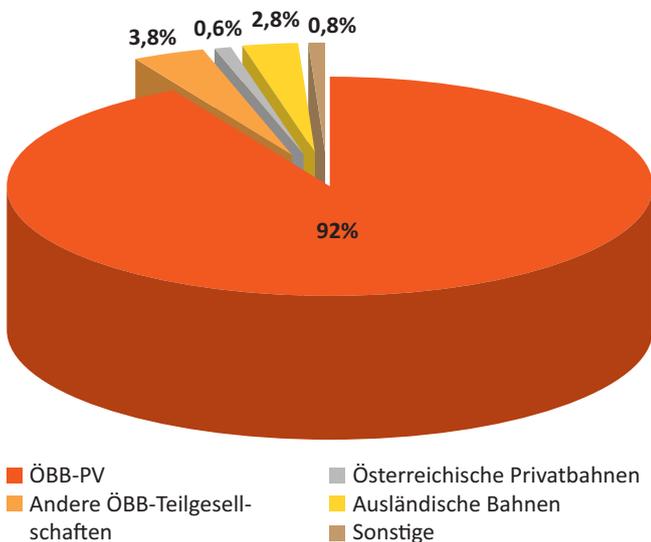


Die Auswertung der regionalen Verteilung der Beschwerdeführer mit bekannt gegebener Adresse zeigt, dass fast ein Drittel aller Beschwerdeführer in Wien und ein weiteres Drittel in Niederösterreich leben. Auf Platz 3 der Bundesländer liegen ex aequo Kärnten und die Steiermark. Bereits 4 Prozent aller Beschwerden kommt dabei aus dem Ausland. Das zahlenstärkste ausländische Land ist Deutschland.

Verteilung der Beschwerden auf die Eisenbahnverkehrsunternehmen

Abb. 5: Verteilung der Beschwerden auf Eisenbahnverkehrsunternehmen 2010.

Quelle: Schienen-Control



95 Prozent aller Beschwerden betreffen die ÖBB

Bei den von den Beschwerden betroffenen Eisenbahnen dominieren weiterhin mit mehr als 95 Prozent aller Beschwerden die ÖBB. Innerhalb des Konzerns betraf es hauptsächlich die ÖBB-Personenverkehr AG mit mehr als 92 Prozent. Weitere Teilgesellschaften, auf die Beschwerden entfielen, sind die Rail Cargo Austria AG, die ÖBB-Postbus GmbH sowie die ÖBB-Infrastruktur AG.

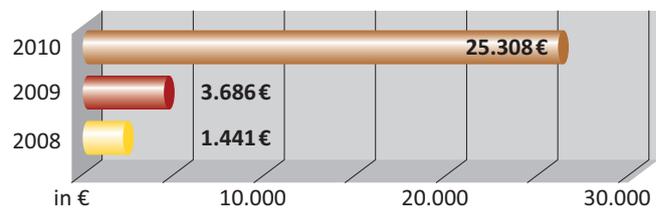
Erstmals waren im Jahr 2010 zwei Beschwerden einer österreichischen Privatbahn zuzurechnen, und zwar der Graz Köflacher Eisenbahn und Busbetrieb GmbH. Das BMVIT war im Jahr 2010 Adressat einer Beschwerde, drei Beschwerden bezogen sich auf die Verkehrsverbände VOR und SVV.

Beschwerden zu ausländischen Eisenbahnen steigen weiter. Viele davon betreffen naturgemäß auch die ÖBB-Personenverkehr AG, daher ist eine genaue Abgrenzung manchmal nur schwer möglich. In 16 Schlichtungsverfahren war der Kontrahent ein ausländisches Eisenbahnverkehrsunternehmen, 5-mal die Deutsche Bahn AG, 4-mal die Italienische Staatsbahn und jeweils 2-mal die Schweizerischen Bundesbahnen und die Französische Staatsbahn.

Entschädigungen und Strafnachlässe

Abb. 6: Vergleich der durch die Schlichtungsstelle erreichten Strafnachlässe und Entschädigungen 2008–2010.

Quelle: Schienen-Control



Plus 587 Prozent an monetären Entschädigungen und Strafnachlässen

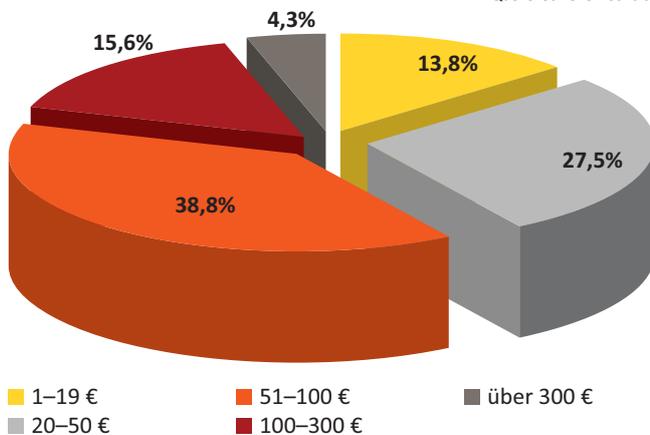
Die Schlichtung hat den Vorteil, dass insbesondere bei Konflikten um Kleinststreitwerte mit geringer Formalisierung und niedrigen Kosten gearbeitet werden kann. An monetären Entschädigungen bzw. Strafnachlässen konnten im Jahr 2009 für Kunden von Eisenbahnunternehmen 3.686 Euro in 154 Fällen erkämpft werden, dieser Wert stieg im Jahr 2010 auf 25.308 Euro in 276 Fällen an. Dazu kommen noch sonstige Einigungen wie etwa der Versand von Gutscheinefthen. Der doch deutliche Anstieg um 587 Prozent ist insbesondere auf den starken Anstieg an Schlichtungsfällen zurückzuführen.

Besonders bei Beschwerden, bei denen es um Fahrgeldnachforderungen geht, kann oft eine kulante Lösung mit der ÖBB-Personenverkehr AG gefunden werden. Dies ist besonders bei Jugendlichen der Fall bzw. wenn es die erste Fahrgeldnachforderung ist. Bei Inkassogebühren ist eine kulante Haltung meistens dann zu erwarten, wenn die Gebühren dadurch entstehen, dass ein Kundeneinspruch noch nicht bearbeitet wurde, bevor der Fall automatisch an das Inkassounternehmen weitergeleitet wurde.

Höhe der Entschädigungen

Abb. 1: Verteilung der Schlichtungsverfahren nach der Höhe der erreichten Entschädigungen und Strafnachlässe 2010.

Quelle: Schienen-Control



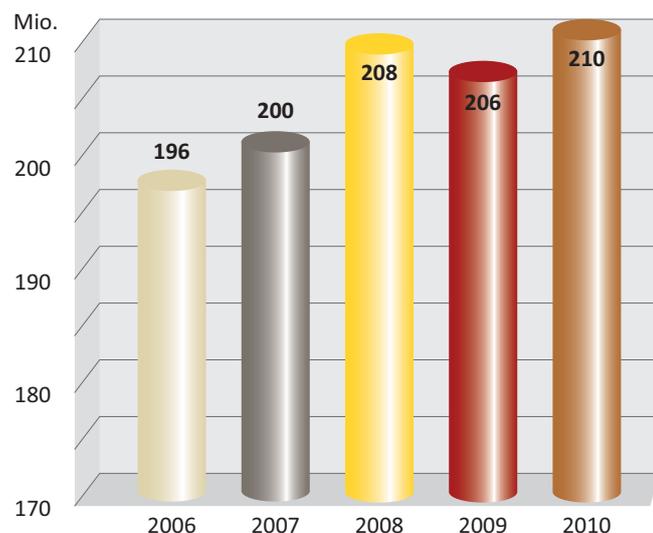
Der obigen Tabelle ist die prozentuelle Verteilung der Höhe der erreichten Entschädigungen und Strafnachlässe zu entnehmen. Die größte Gruppe an Einigungen stellen jene 107 Fälle dar, in denen eine Entschädigung oder ein Strafnachlass mit einem Wert zwischen 51 und 100 Euro erreicht wurde, danach folgen 76 Fälle in der Gruppe zwischen 20 und 50 Euro. Immerhin 43 Fälle fielen in die Gruppe zwischen 101 und 300 Euro.

BESCHWERDESTATISTIK DER BAHNEN

Beförderte Personen

Im Jahr 2010 beförderten die österreichischen Eisenbahnunternehmen in Österreich insgesamt 239,9 Mio. Fahrgäste (mit Deutsche Bahn AG), was eine Zunahme von rund 6 Mio. gegenüber 2009 bedeutet. Aufgrund der marktführenden Stellung der ÖBB-Personenverkehr AG wird dieses Eisenbahn-

Abb. 1: Anzahl der beförderten Personen der ÖBB-PV in Mio. in den Jahren 2006–2010. Quelle: ÖBB-Geschäftsberichte und Schienen-Control



unternehmen grafisch gesondert dargestellt. 2006 bis 2010 konnte die ÖBB-Personenverkehr AG die Zahl der beförderten Personen, außer im Jahr 2009, jährlich kontinuierlich steigern. Im grenzüberschreitenden Verkehr wurden 9,84 Mio., im Fernverkehr 23,86 Mio. und im Nahverkehr 176 Mio. Fahrgäste transportiert. Alle Zahlen beziehen sich auf den Inlandsanteil.

Starke Steigerungen an beförderten Personen erzielten von 2009 auf 2010 die Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H. mit rund 14 Prozent, die Wiener Lokalbahnen AG mit rund 12,7 Prozent und die Salzburger Lokalbahn mit rund 11,3 Prozent. Alle übrigen Personenverkehrsbahnen verzeichneten leichte Zuwächse gegenüber dem Vorjahr.

Beförderte Personen im Nah- und Fernverkehr bzw. im grenzüberschreitenden Verkehr

Die Abbildung 3 zeigt recht klar die starke Stellung des Nah- und Regionalverkehrs in Österreich. Mehr als fünf Sechstel aller beförderten Personen wurden im Nah- und Regionalverkehr transportiert, der Anteil konnte gegenüber dem Vorjahr sogar noch leicht ausgebaut werden.

Abb. 2: Anzahl der beförderten Personen der Personenverkehrsbahnen CAT, MBS, ROeEE, StLB, StH, GKB, SLB und WLB in den Jahren 2007 bis 2010 (getrennte Grafiken aufgrund unterschiedlicher Skalierung). Quelle: Schienen-Control

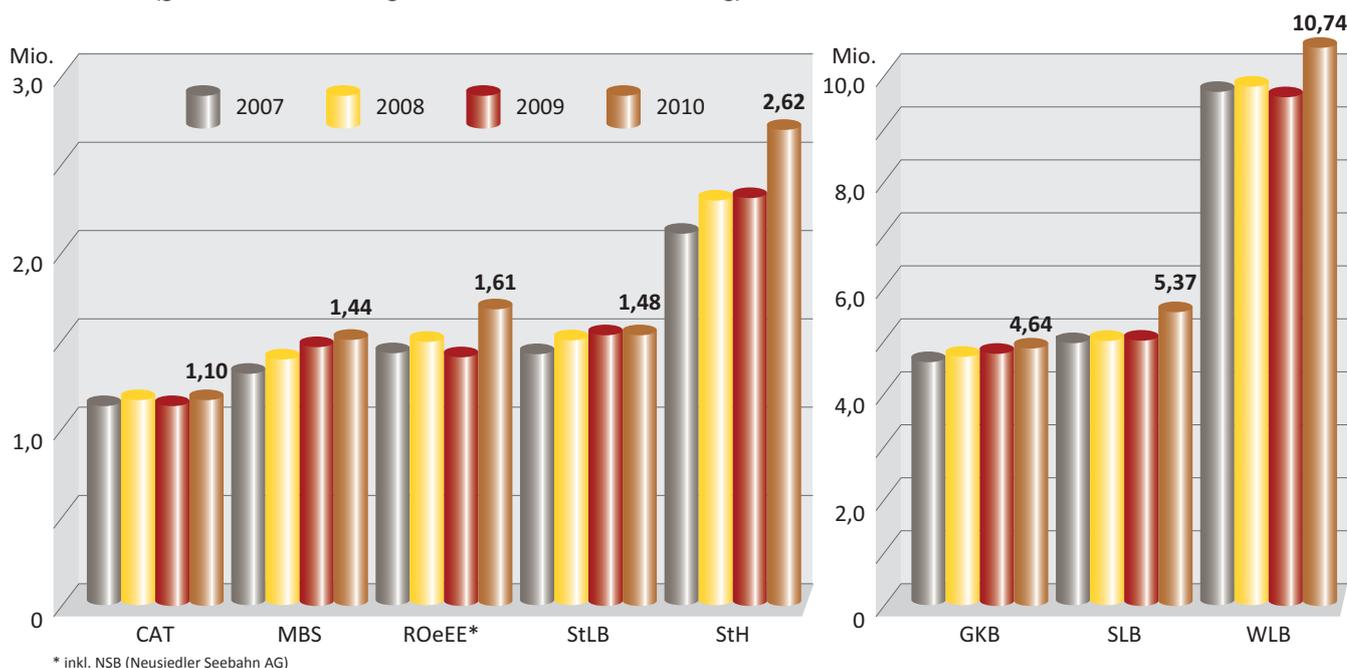
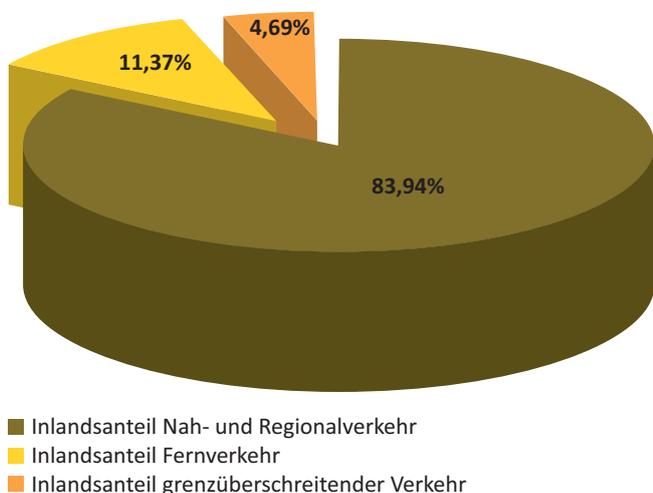


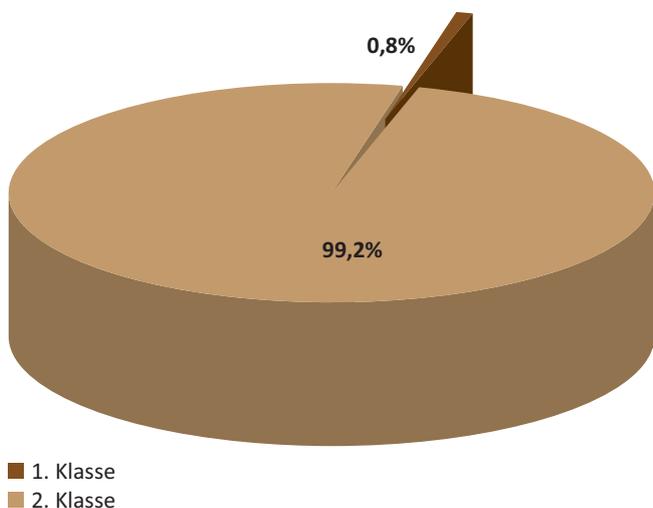
Abb. 3: Inlandsanteil der beförderten Personen im Nah- und Regional- sowie Fernverkehr bzw. grenzüberschreitenden Verkehr der ÖBB-PV im Jahr 2010. Quelle: ÖBB-Geschäftsberichte und Schienen-Control



Beförderte Personen in der 1. und 2. Klasse

Knapp eine von 100 beförderten Personen der ÖBB-Personenverkehr AG benützt die 1. Klasse. Der Anteil der 2. Klasse erhöhte sich von 2009 auf 2010 leicht um rund 0,6 Prozent. Im Jahr 2010 wurden insgesamt 209,8 Mio. Personen transportiert, davon 1,7 Mio. in der 1. Klasse und 208,1 Mio. in der 2. Klasse.

Abb. 4: Anzahl der beförderten Personen in der 1. bzw. 2. Klasse der ÖBB-PV in Prozent im Jahr 2010. Quelle: ÖBB-Geschäftsberichte und Schienen-Control



Beschwerden 2010

Seit 2010 gilt in Österreich zumindest für den Fernverkehr auch Art. 28 (3) der VO (EG) Nr. 1371/2007, der den Eisenbahnunternehmen die Veröffentlichung der eingegangenen und der bearbeiteten Beschwerden, die Beantwortungsdauer und die durchgeführten Abhilfemaßnahmen auferlegt. Im Bericht der Schlichtungsstelle werden die Statistiken für den Nah- und Regionalverkehr sowie für den Fernverkehr dargestellt. Aufgrund der Marktführer-Stellung wird die

Abb. 5: Prozentuelle Verteilung aller Beschwerden im Jahr 2010. Quelle: Schienen-Control

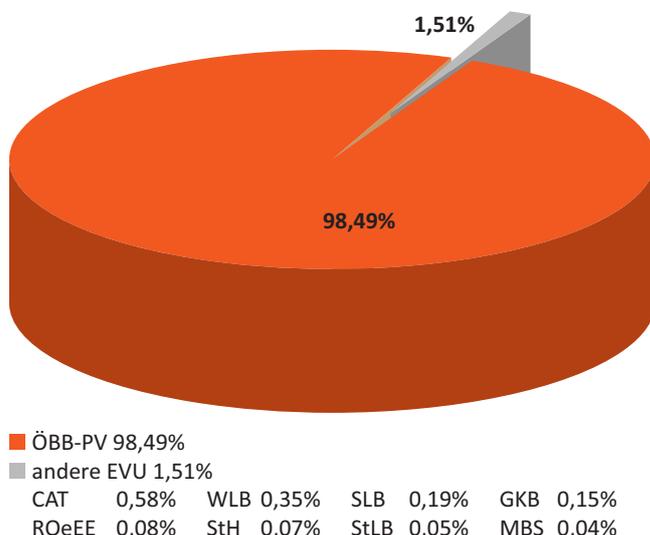
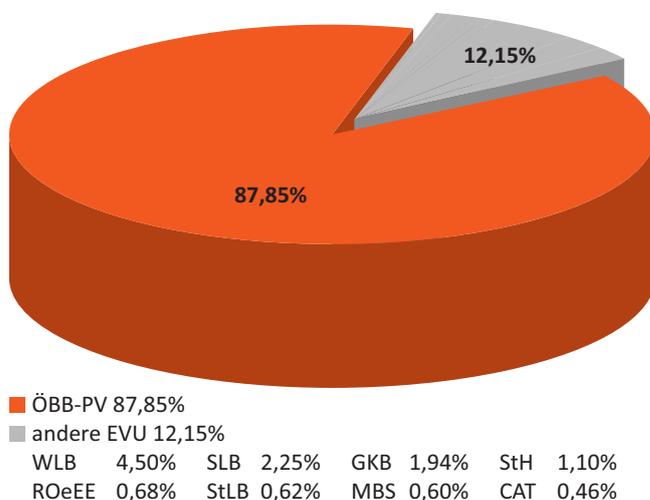


Abb. 6: Prozentuelle Verteilung aller beförderten Personen im Jahr 2010. Quelle: Schienen-Control

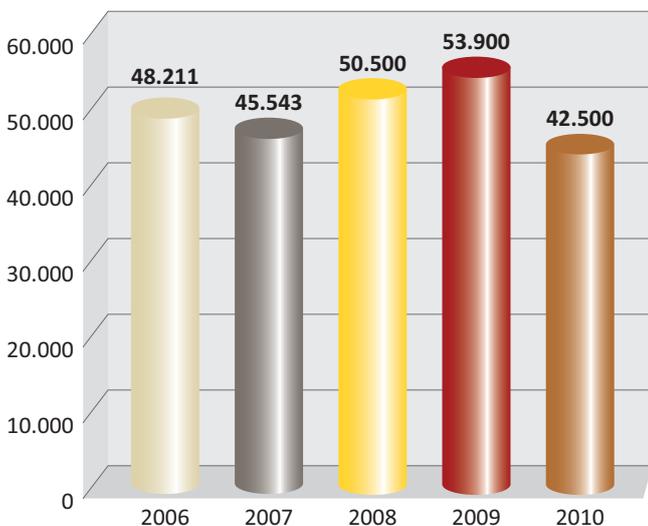


ÖBB-Personenverkehr AG meistens grafisch gesondert dargestellt. 2010 entfielen 87,85 Prozent der Fahrgäste aller verglichenen Bahnen (ohne Deutsche Bahn AG) auf die ÖBB-Personenverkehr AG. Damit konnte die ÖBB-Personenverkehr AG ihre führende Stellung gegenüber dem Vorjahr mit einem minimalen prozentuellen Verlust halten. Fast unverändert sind 98,49 Prozent aller gemeldeten Beschwerden (ohne Deutsche Bahn AG) der ÖBB-Personenverkehr AG zuzurechnen. Pro Million Fahrgäste beschwerten sich im Berichtsjahr 205 Personen bei der ÖBB-Personenverkehr AG.

Entwicklung der Beschwerden

Bei der größten österreichischen Personenverkehrsbahn ÖBB-Personenverkehr AG ist die Zahl der Beschwerden im Berichtsjahr um fast 21,2 Prozent deutlich gesunken. Bei den anderen Eisenbahnunternehmen meldeten drei von acht Personenverkehrsbahnen zurückgehende und vier steigende Beschwerdezahlen, eine Personenverkehrsbahn informierte über gleichbleibende Zahlen. Dreistellig sind weiterhin nur die Werte für den CAT und die Wiener Lokalbahnen AG. In absoluten Zahlen gerechnet den stärksten Rückgang an Beschwerden gab es beim CAT.

Abb. 7: Entwicklung der Beschwerden bei der ÖBB-PV in den Jahren 2006–2010. Quelle: Schienen-Control



Entwicklung der Entschädigungsanträge bei Zugverspätungen

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

Seit dem Inkrafttreten der VO (EG) Nr. 1371/2007 am 3. Dezember 2009 haben Fahrgäste in der gesamten EU, und damit auch in Österreich, einen Rechtsanspruch auf Entschädigungen bei Zugverspätungen. Dadurch besteht in deutlich mehr Fällen ein Anspruch.

Auch die Informationen und Berichterstattungen zu den Fahrgastrechten dürften ein Grund für den starken Anstieg der Entschädigungsanträge im Berichtsjahr sein, sie haben sich fast verdreifacht.

Entschädigungen bei Beschwerden

Im Jahr 2010 wurden seitens der ÖBB-Personenverkehr AG bei den Beschwerden 319.565 Euro, meist in Form von Gutscheinen, entschädigt. Dies entspricht einer Steigerung um fast 20,5 Prozent gegenüber dem Vorjahr.

Abb. 8: Entwicklung der Entschädigungsanträge bei Zugverspätungen bei der ÖBB-PV in den Jahren 2006–2010. Quelle: Schienen-Control

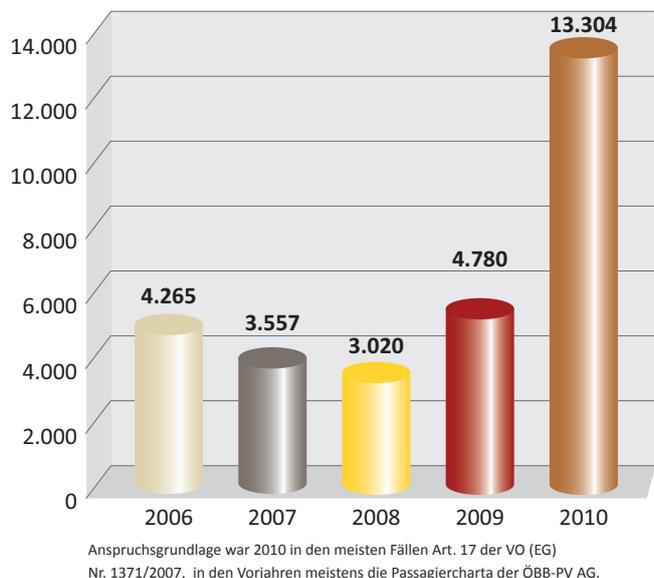
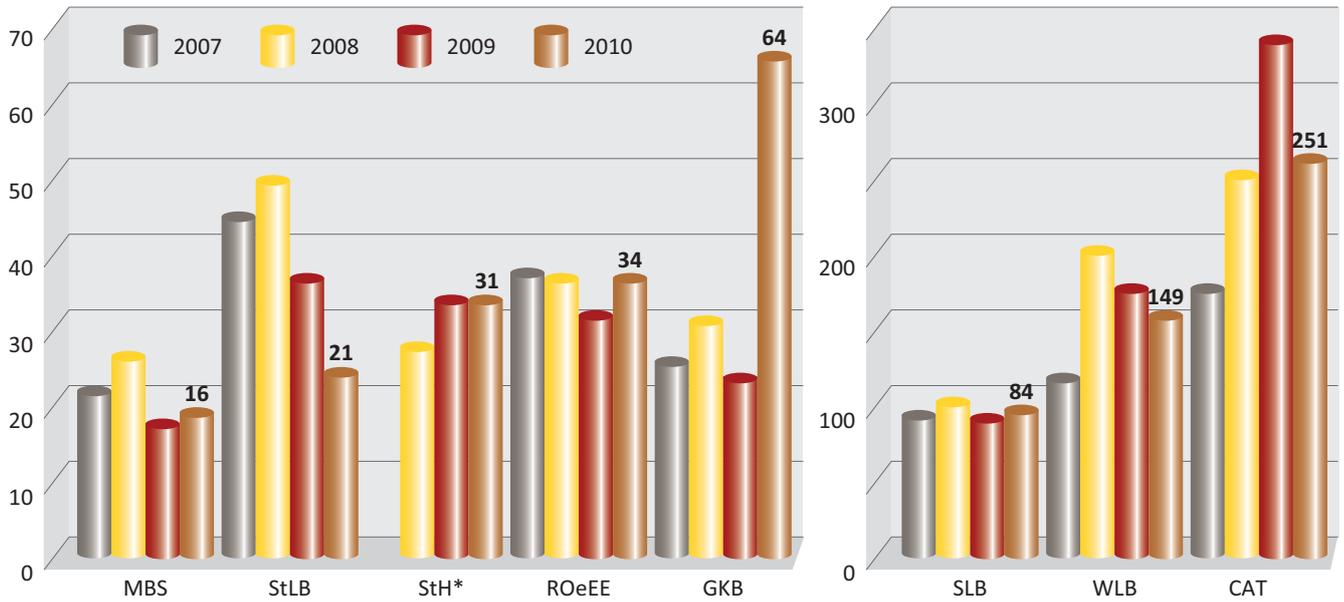


Abb. 9: Beschwerdeentwicklung der Personenverkehrsbahnen MBS, StLB, StH, ROeEE, GKB, SLB, WLB und CAT in den Jahren 2007–2010 (getrennte Grafiken aufgrund unterschiedlicher Skalierung).

Quelle: Schienen-Control



*StH hat für 2007 keine Zahlen gemeldet.

Wie schon zuvor bei der Beschwerdeanzahl, bewegen sich auch die Entschädigungsfälle samt ausbezahlten Entschädigungssummen bei den sonstigen Eisenbahnunternehmen weiterhin im bescheidenen Umfang. Vier von acht Personenverkehrsbahnen meldeten für 2010 keine Fälle und bei drei weiteren Personenverkehrsbahnen blieben die Entschädigungen im zwei- oder knapp dreistelligen Bereich. Nennenswerte Beträge zahlte nur der CAT aus.

Entschädigungen bei Zugverspätungen

Für Zugverspätungen wurden im ersten Jahr der Fahr-gastrechte 243.541 Euro in bar und 33.281 Euro in Gutscheinen, zusammen 276.822 Euro, entschädigt. Insgesamt entspricht dies fast einer Verzwölfachung der Entschädigungszahlungen für Verspätungen im Vergleich zu den Zahlungen 2009, die aufgrund einer freiwilligen Selbstverpflichtung geleistet wurden. Bei den sonstigen Eisenbahnunternehmen zahlte

Abb. 10: Entschädigungen für Beschwerden bei der ÖBB-PV in den Jahren 2007–2010.

Quelle: Schienen-Control

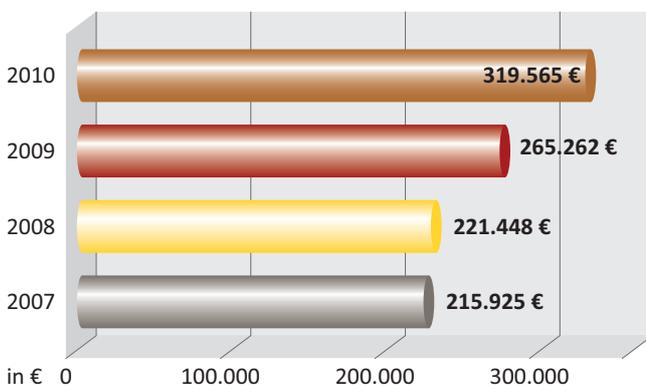
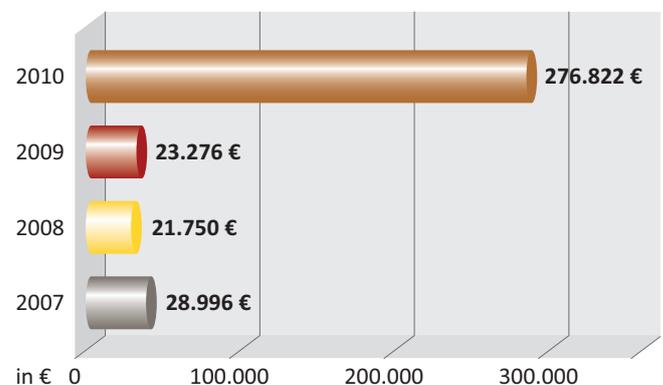


Abb. 11: Entschädigungen für Verspätungen bei der ÖBB-PV in den Jahren 2007–2010.

Quelle: Schienen-Control



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

Abb. 12: Entschädigungen für Beschwerden bei den Personenverkehrsbahnen CAT, GKB, SLB und StLB im Jahr 2010.

Quelle: Schienen-Control

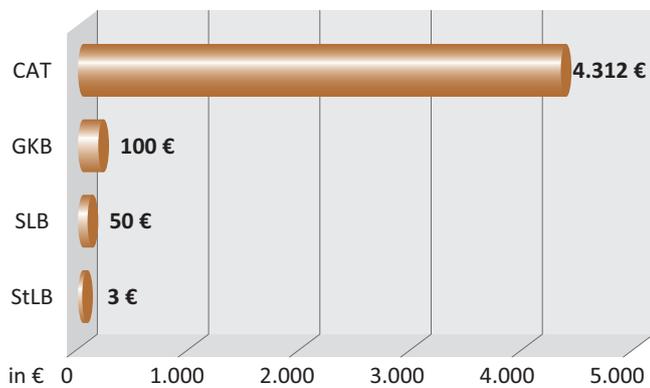
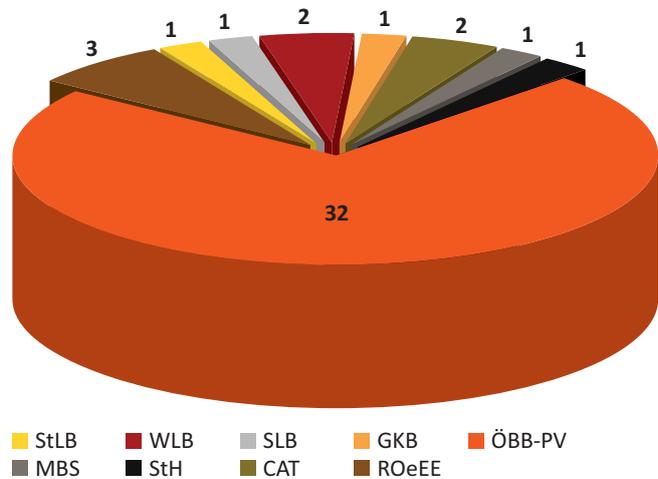


Abb. 13: Anzahl der Mitarbeiter bei den Personenverkehrsbahnen im Beschwerdemanagement im Jahr 2010. Quelle: Schienen-Control



nur der CAT 355 Euro für Entschädigungen bei Zugverspätungen aus.

Beschwerdegründe

2010 beschwerten sich bei vier Personenverkehrsbahnen wieder die meisten Kunden über die Mitarbeiter des Eisenbahnunternehmens, bei zwei Eisenbahnunternehmen über Tarife/Produkte. Bei je einer Bahn entfielen wiederum die meisten Beschwerden auf das Produkt Zug, den Fahrplan, Verspätungen/Unregelmäßigkeiten und auf den Fahrkartenselbstbedienung (bei einer Personenverkehrsbahn waren zwei Kategorien ex aequo an erster Stelle).

Mitarbeiter im Beschwerdemanagement

Über ein eigenes Beschwerdemanagement verfügen nur große Eisenbahnunternehmen wie etwa die ÖBB-Personenverkehr AG mit 32 Mitarbeitern im Jahr 2010 (Zentrale samt Außenstellen), was eine Auf-

stockung um neun Mitarbeiter im Vergleich zum Vorjahr bedeutet. Bei den übrigen meist kleineren Eisenbahnunternehmen beläuft sich die Mitarbeiterzahl für die Beantwortung von Beschwerden auf ein bis drei Personen. 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.

Art. 27 der VO (EG) Nr. 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. Die gemäß Art. 27 ebenfalls geforderte Bekanntmachung der Kontaktdaten der Beschwerdestellen gegenüber den Fahrgästen wurde nun von allen Eisenbahnunternehmen zumindest auf deren Websites nach zum Teil mehrmaliger Urgenz durch die Schienen-Control umgesetzt.

SCHWERPUNKTE DER SCHLICHTUNGSARBEIT 2010

Durch Einzelbeschwerden werden auch grundsätzliche Probleme an die Schlichtungsstelle der Schienen-Control herangetragen. Diese greift die Schlichtungsstelle häufig auf, um Verbesserungen für die Fahrgäste zu erreichen. Dabei wurden bereits Erfolge erzielt, der Verbesserungsprozess wird im Jahr 2011 natürlich fortgesetzt.

Im Folgenden findet sich ein Auszug an Schwerpunktthemen aus der Tätigkeit der Schlichtungsstelle.

Tarifsystem

Mangelnde Kommunikation mit den Kunden

Bei vielen Beschwerden wird die mangelnde Informationspolitik und Aufklärung durch die Eisenbahnunternehmen kritisiert. Späte oder unzureichende Beantwortung von Anfragen und Beschwerden führt zu Ärger und Frust auf Seiten der Fahrgäste sowie zu vermehrtem Aufwand bei den Eisenbahnunternehmen.

Durch die Fahrgastrechte-Verordnung haben Kunden nun einen rechtlichen Anspruch, von den Bahnunternehmen bestmöglich informiert zu werden, insbesondere über Aktivitäten, die voraussichtlich zu Störungen oder Verspätungen von Verkehrsdiensten führen. Normiert ist das in den Art. 8 und 10, den Anhängen II und III und in den Erwägungsgründen zur Verordnung.

Bei Fahrplanänderungen erhalten auch Reisende mit Reservierung oft keine Mitteilung. Zumindest bei diesen Kunden müsste es möglich sein, sie in Kenntnis zu setzen. Bei der Bearbeitung von Entschädigungsanträgen bei Verspätungen setzt sich diese Problematik fort. Die Schlichtungsstelle wird dabei oft angerufen, weil die Beschwerdeführer beanstanden, dass sie nicht über den Stand der Bearbeitung etwa bei Verzögerungen, die genaue Zusammensetzung des Entschädigungsbetrages oder das genaue Konto der Überweisung benachrichtigt werden.

Seitens der Schienen-Control wurde bereits wiederholt eine bessere Information der Kunden urgiert.

Der Beschwerdeführer wollte Ende April 2010 mit dem Zug von Spittal/Millstättersee nach Hamburg fahren. Die Zugtickets und eine Platzreservierung buchte er online und über die

Hotline mit Hinterlassung von Telefonnummer und E-Mail-Adresse. Als sich der Beschwerdeführer am gebuchten Tag und zu entsprechender Zeit am Bahnhof einfand, fuhr kein Zug. Der Zug wurde nämlich wegen Gleisarbeiten von Klagenfurt nach Graz und dann weiter nach Bischofshofen umgeleitet. Eine Information über die Umleitung wurde dabei nicht vorgenommen. Der Mitarbeiter des Bahnunternehmens schlug daraufhin vor, mit dem Taxi nach Bischofshofen zu fahren und sicherte dem Beschwerdeführer die Übernahme der Kosten seitens des Bahnunternehmens zu. Mit dem Taxi erreichte der Beschwerdeführer den Zug. Nach seinem Urlaub wollte er sich die Taxikosten ersetzen lassen, erhielt jedoch nach etwa eineinhalb Monaten eine ablehnende Antwort. Schadenersatzleistungen für Folgekosten wollte das Bahnunternehmen nicht übernehmen. Schlussendlich wurden dem Beschwerdeführer durch die Schlichtung die Taxikosten in Kulanz ersetzt.

Unzureichende Information über die Tarifbestimmungen

Jeder Fahrgast unterwirft sich mit dem Kauf einer Fahrkarte automatisch den Tarifbestimmungen des benützten Eisenbahnverkehrsunternehmens, bei Verbund-Fahrkarten zusätzlich den Tarifbestimmungen des jeweiligen Verkehrsverbundes. Diese sind auf den Websites der Eisenbahnverkehrsunternehmen bzw. Verkehrsverbände einseh- und ausdrückbar, allerdings sind sie teilweise nur schwer zu finden und nicht immer aktuell.

Beim Kauf der Fahrkarte am Personenschalter oder am Fahrkartenselbstbedienungsautomat ist es für die Fahrgäste weder möglich sich über die wichtigsten Tarifbestimmungen zu informieren noch existiert ein Hinweis, dass die gesamten Tarifbestimmungen bei den Verkaufsstellen erhältlich sind. Die Schienen-Control überprüfte mehrere Bahnhöfe, weder weisen Aushänge oder Flyer die Kunden auf die Tarifbestimmungen hin, noch wird ihnen mitgeteilt, dass sie mit dem Kauf der Fahrkarte die Tarifbestimmungen akzeptieren. Bei den Tests an den Bahnhöfen konnten auch die Verkaufsstellen auf Nachfrage die Tarifbestimmungen nicht in

gedruckter Form aushändigen, sondern gaben lediglich den Hinweis auf die Website. Einzig beim Schalter der Deutschen Bahn in Salzburg wurde unverzüglich ein umfangreicher Folder mit allen wichtigen Tarifbestimmungen übergeben.

Einen entsprechenden Hinweis gibt es nur auf der Rückseite der bereits gekauften Fahrkarten. Auch in den überprüften Zügen finden sich weder entsprechende Aushänge noch andere Informationsmaterialien und auch keine Mitteilungen mittels Monitor. Bei telefonischer Ticketbuchung erhält der Kunde keine Bestätigung des Kaufs (per SMS oder Mail). Beim Handy-Ticket findet sich der Hinweis auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) nicht im Anbot, sondern erst auf dem Ticket.

Das Bahnunternehmen ist allerdings verpflichtet, vor Vertragsabschluss mündlich oder schriftlich auf die AGB zu verweisen. Zudem muss der Fahrgast sie auch tatsächlich vor dem Kauf der Fahrkarte einsehen können. Derzeit wird auf die AGB erst nach dem Kauf der Fahrkarte hingewiesen und eine Einsichtnahme ist grundsätzlich nicht möglich. Daher ist es jedenfalls fraglich, ob die AGB derzeit überhaupt gültig vereinbart werden. Die Schienen-Control wandte sich für eine dringende Maßnahmensetzung an die Eisenbahnunternehmen und wird die weitere Vorgehensweise aufmerksam verfolgen.

Der Beschwerdeführer und seine Frau nutzten auf ihren Ausflügen oft die 1. Klasse. Sie besuchten auch gerne die Club Lounges, da sie im Besitz einer dafür gültigen Karte waren. Dabei war es nie ein Problem, die Hündin in die Club Lounge mitzunehmen, bis es Anfang Februar 2010 plötzlich durch die Mitarbeiter in Wien Meidling nicht mehr gestattet wurde. Der Beschwerdeführer wandte sich an die Schlichtungsstelle, welche eine Stellungnahme einholte. Dabei wurde mitgeteilt, dass das Hundeverbot in den Club Lounges ausgesprochen wurde, da sich viele Gäste beschwert hätten. Dieses Hundeverbot wurde nicht kundgemacht und ohne zusätzliche Information verhängt. Seitens des Bahnunternehmens wurde weiters bekannt gegeben, dass alternative Möglichkeiten überlegt werden.

Komplexes Tarifsystem als Hürde

Das Tarifsystem bei den Bahnen veränderte sich im Vergleich zum Vorjahr nicht entscheidend und ist nach wie vor wenig kundenfreundlich. Unter Einbeziehung sämtlicher Sondertarife gibt es bis zu 2.000 verschiedene Tickets. Die Tarifbedingungen der Eisenbahnverkehrsunternehmen und in Ergänzung dazu der Verkehrsverbünde sind für den durchschnittlichen Fahrgast kaum verständlich bzw. nicht ausreichend transparent. Dies führt dazu, dass der Kauf des richtigen und günstigsten Tickets, nicht nur für Gelegenheitsfahrer, schwierig ist.

Derzeit gibt es eine Vielzahl verschiedener Tarifkanäle, über die Tickets erworben werden können. Zu den klassischen Möglichkeiten des Ticketkaufs beim Schalter, bei Fahrkartenautomaten und (seit Mitte Dezember 2010 im Nah- und Regionalverkehr nur noch unter besonderen Umständen) beim Zugbegleiter, kam der Kauf der Tickets über das Internet und als neueste Möglichkeit auch über das Mobiltelefon.

Komplexe und verwirrende Tarife sorgen nicht gerade dafür, Kunden zu halten oder gar neu zu gewinnen. Es gibt u. a. zahlreiche Auslands-, Inlands- und grenzüberschreitende Tarife, Normal- und Sondertarife, Tarife der Eisenbahnen und Verkehrsverbünde, Einzel- und Zeitkarten, Kleingruppen- und Gruppentarife, Schlafwagentarife, Tarife für den Autotransport und die Fahrradmitnahme. Besondere Angebote der Eisenbahnunternehmen sind zusätzlich an zeitliche oder räumliche Bedingungen geknüpft. Dazu kommen Regelungen über den Transport von Fahrrädern oder die Mitnahme von Hunden, Bedingungen zur Gültigkeit und Ungültigkeit eines Fahrausweises, Preistafeln für Standard-Preise und ermäßigte Preise (Inland und bei grenzüberschreitender Abfertigung), Preise für Minimax-Tickets (1. und 2. Klasse), für Wochen- und Monatsstreckenkarten und zahlreiche andere Nebengebühren.

Diese Komplexität zieht sich durch das gesamte Tarifsystem, von Preisberechnungen, über die Ausgabe oder Geltungsdauer von Fahrausweisen, die Mitnahme von Kindern, Hunden oder Fahrrädern, bis zum Umtausch, zur Übertragbarkeit oder Erstattung von Fahrausweisen und zu Sitzplatzreservierungen. In den jeweiligen Verkehrsverbänden bestehen zusätzliche Sonderbestimmungen in unterschiedlichster Form. Es existiert nicht einmal eine einheit-

liche Altersgrenze für Ermäßigungen innerhalb Österreichs.

Wie dringend eine Totalreform ist, zeigt auch, dass selbst jene Mitarbeiter der Eisenbahnunternehmen, welche tagtäglich mit Tarifen zu tun haben, nämlich die Zugbegleiter, die Bestimmungen nicht mehr durchschauen (können). Die Schienen-Control befragte Zugbegleiter zu verschiedenen Themen, z. B. zum Ticketkauf im Zug, zur Höhe von Kontrollgebühren, zur Möglichkeit von Anzahlungen zur Barzahlung beim Zugbegleiter, zur Gültigkeitsdauer von Fahrkarten oder zu Vorschriften zu Uniformen und zur Ausweispflicht für Zugbegleiter. Die Auskünfte waren jedes Mal unterschiedlich.

Die ÖBB-Personenverkehr AG möchte das zugrundeliegende Problem mit dem Projekt ticket4all mildern. Den Kunden soll dann bspw. automatisch das günstigste Ticket angeboten werden. Damit könnte das komplizierte Tarifsystem ein wenig entschärft werden. Allerdings dauert die Umsetzung dieses Projekts voraussichtlich bis zum Jahr 2014, bis sämtliche Vertriebskanäle im ticket4all integriert sind. Eine rasche Umsetzung ist jedenfalls im Sinne der VO (EG) Nr. 1371/2007 nötig, da gemäß Art. 8 und 10 über die Bedingungen der Fahrt zum günstigsten Fahrpreis vor Fahrtantritt zu informieren ist. Und gemäß § 6 (3) KSchG sind in AGB oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmungen unwirksam, wenn sie unklar oder unverständlich abgefasst sind. Die Tarife und Beförderungsbedingungen der Eisenbahnverkehrsunternehmen sind rechtlich gesehen AGB. Beim derzeitigen intransparenten Tarifsystem besteht die Gefahr, dass eine derartige Überprüfung negativ ausfallen könnte.

Die Beschwerdeführerin wollte mit einem NÖ-Card-Ticket von Wien Handelskai nach Mistelbach fahren und erkundigte sich im Vorfeld, wo sie dieses Ticket erwerben könne. Am Personenschalter wurde sie über die Möglichkeit des Kaufs im Zug informiert. Als die Beschwerdeführerin in den Zug zustieg, erhielt sie jedoch eine Fahrgeldnachforderung mit der Aussage, dass in Zügen des Nah- und Regionalverkehrs keine Tickets mehr gekauft werden können. Die Beschwerdeführerin wandte sich an die Stelle Fahrgeldnachforderung und erhielt die gleiche

Antwort. Die Beschwerdeführerin übermittelte einen Ausschnitt aus den Tarifbestimmungen, in welchem angeführt war, dass NÖ-Card-Tickets im Zug gekauft werden können. Auch auf der Website der NÖ-Card fand sich ein diesbezüglicher Hinweis. Die ÖBB-Personenverkehr AG klärte über die unrichtigen Tarifbestimmungen auf und reduzierte die Fahrgeldnachforderung auf den ursprünglichen Ticketpreis.

Wenig konsumentenfreundliche und teilweise gesetzwidrige Tarifbestimmungen

Nach wie vor wenig konsumentenfreundlich und für den durchschnittlichen Kunden nur schwer zu durchschauen sind auch die Tarifbestimmungen. Die Fahrpreiserstattung ist mit vielen Ausnahmen versehen. Dies gilt vor allem für den Kauf von Online-Tickets, Handy-Tickets bzw. Sonderangeboten, welche verstärkt von den Eisenbahnunternehmen beworben werden.

Besondere Bestimmungen gelten für Fahrpreiserstattungen bei nicht oder nur teilweise genutzten Tickets. Für die Rückgabe einer nicht benutzten Fahrkarte benötigt der Kunde eine so genannte Nichtbenützungsbcheinigung, die bestätigt, dass die Fahrkarte bzw. ein Teil davon nicht benützt wurde. Das Fehlen einer entsprechenden Zangenprägung am Fahrausweis wird als Beweis der Nichtbenützung nicht anerkannt. Viele Reisende wissen jedoch über diese Nichtbenützungsbcheinigung nicht Bescheid. Grundsätzlich ist diese nur dort erhältlich, wo die Fahrt abgebrochen wurde.

Ab dem ersten Geltungstag des Tickets bewirkt die Höhe der Erstattungsgebühren von 10 bis 15 Euro zudem, dass diese Gebühr in vielen Fällen den gesamten Ticketpreis übersteigt. Seitens der Schienen-Control wurde bereits wiederholt eine Totalreform der derzeitigen Tarifbestimmungen angeregt.

Die Beschwerdeführerin kaufte am Fahrkartenautomaten in Wien eine Hin- und Retourkarte für die Strecke von Purkersdorf-Sanatorium nach Schärding um 38,80 Euro, nahm aber tatsächlich nur die Hinfahrt in Anspruch. Sie wandte sich

dann an einen Personenschalter, um die Retourfahrt rückerstattet zu bekommen. Die Beschwerdeführerin bekam ein Antragsformular für eine Fahrpreiserstattung ausgehändigt, wobei ihr nicht mitgeteilt wurde, dass sie eine Nichtbenützungsbcheinigung benötigt. Somit wurde der Antrag der Beschwerdeführerin abgelehnt. Mit der Unterstützung der Schlichtungsstelle erhielt die Beschwerdeführerin Gutscheine in der Höhe von 20 Euro, welche diese auch gern annahm.

Im Zuge der Gespräche bzw. im aufsichtsbehördlichen Verfahren bezüglich der Entschädigungsbedingungen wies die Schienen-Control auch auf Bestimmungen zur Erstattung im Österreichischen Eisenbahn-Personen- und -Reisegepäcktarif (ÖPT) hin, die unserer Rechtsansicht nach im Widerspruch zum Eisenbahnbeförderungsgesetz (EBG) stehen. Dazu zählt etwa die Ziffer 23.8 des ÖPT, welche gewisse Tickets von einer Erstattung ausschließt, u. a. einzelne Tarifangebote, Fahrpreisermäßigungen oder über besondere Vertriebskanäle gekaufte Tickets. Die ÖBB-Personenverkehr AG nimmt aber Online-Tickets oder Handy-Tickets zur Gänze von Erstattungen aus. Gem. § 29 (2) EBG, 2. Satz kann die Eisenbahn nur Fahrausweise zu ermäßigten Fahrpreisen im Tarif ausschließen oder besondere Bedingungen vorsehen. Online- oder Handy-Tickets sind jedoch nicht generell ermäßigte Fahrkarten.

Seitens der ÖBB-Personenverkehr AG wurde uns diesbezüglich nur mitgeteilt, dass dies im Zuge der Einführung des ticket4all zumindest entschärft werden soll.

Ähnlich sieht es bei Ziffer 23.9 ÖPT aus. Gem. § 29 (6) EBG erlöschen Ansprüche auf Erstattung innerhalb von sechs Monaten mit Ablauf der Geltungsdauer des Fahrausweises. Ziffer 23.9 ÖPT hat diesbezüglich jedoch lediglich eine Frist von einem Monat. Die ÖBB-Personenverkehr AG äußerte bislang keinerlei Willen, diesen gesetzwidrigen Zustand zu ändern.

Da den Regulierungsbehörden bisher keine allgemeine Tarifaufsicht zugestanden wird, kann die Schienen-Control derzeit rechtlich nichts dagegen unternehmen. Sie forderte aber die ÖBB-Personenverkehr AG zur Herstellung des gesetzmäßigen Zustands auf.



Der Beschwerdeführer kaufte online für seine Familie (zwei Erwachsene und ein Kind) für einen Kurzurlaub in Wien ein Ticket. Aufgrund eines spontanen Ereignisses konnte der Beschwerdeführer die Reise nicht mehr so nutzen wie ursprünglich geplant. Er nahm unmittelbar Kontakt zum Bahnunternehmen auf und bat um Änderung des Tickets von drei Tagen (Freitag bis Sonntag) auf zwei Tage (Freitag bis Samstag). Dem Beschwerdeführer wurde mitgeteilt, dass Online-Tickets von jeglichem Umtausch ausgeschlossen sind. Daraufhin wandte sich der Beschwerdeführer an die Schlichtungsstelle. Diese legte dem Bahnunternehmen ihre Rechtsmeinung dar, dass der generelle Ausschluss von Online-Tickets von der Erstattung rechtswidrig sei. Auf dem Kulanzweg konnte erreicht werden, dass der Beschwerdeführer mehr als die Hälfte der Ticketkosten in Form von Gutscheinen zurück erhielt. Mit diesem Angebot war der Beschwerdeführer schlussendlich zufrieden.

Änderungen der Geschäftsbedingungen

Kritisch sind die Leistungskürzungen (z. B. Streichung des Zutritts zu den ÖBB-Club Lounges, Erhöhung des Gepäcktarifs für VORTEILScard-Besitzer, usw.) bzw. AGB-Änderungen zu sehen, da die Kunden darüber

zumeist nicht informiert wurden und ihnen kein Recht auf vorzeitige Kündigung eingeräumt wurde. Leistungskürzungen sind grundsätzlich eine Unternehmensentscheidung. Wesentliche Änderungen von AGB müssen jedoch in geeigneter Form kundgemacht werden, in klarer, deutlicher und nicht irreführender Art und Weise. Nicht nur, dass die Kundmachung unterlassen wurde, waren die entsprechenden Schreiben an die Kunden missverständlich. Auch Kunden, die sich auf der Website über die angepassten AGB kundig machten, erhielten nicht die entsprechenden Informationen. Eventuell zustehende Vertragsbestandteile wurden während der Laufzeit der Verträge gestrichen. Die Schienen-Control mahnte bei der ÖBB-Personenverkehr AG eine andere Vorgehensweise ein.

Der Beschwerdeführer wollte mit seiner ÖSTERREICHcard Family wie gewohnt die beliebten Club-Lounges der ÖBB-Personenverkehr AG nutzen, was ihm mit seiner neuen, verlängerten Karte jedoch verwehrt wurde. Der Grund war eine zwischenzeitliche AGB-Änderung bei der ÖSTERREICHcard 2. Klasse, welche den Besitzern aber nicht mitgeteilt worden war. In diesem wie in vielen anderen Fällen erfuhren die Kunden erst davon, als ihnen der Zutritt zu den Lounges verweigert wurde. Auf dem Kulanzweg konnte die Schlichtungsstelle erreichen, dass der Beschwerdeführer kostenlos eine CLUB-Member-Card erhielt.

Vertriebskanäle und Fahrkartenverkauf

Problem Online-Buchungen

Das System der Online-Buchungen ist nicht mehr am aktuellen Stand der Technik. Die Eingabe der Zahlungsdetails bei der Buchung mit einer Kreditkarte ist anders als generell im Internet üblich und kann daher zu Fehlbuchungen führen, insb. wenn die zahlende und die reisende Person nicht dieselbe ist. 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 Fahrpreiserstattung

möglich. Sollte es zu Problemen bei der Bezahlung kommen, bspw. durch Eingabe einer falschen Kontonummer, so dass der Betrag nicht abgebucht werden kann, bekommt der Fahrgast ohne Hinweis oder Mahnung eine Inkassonachricht. Dies mit dem Argument, dass aufgrund der Vielzahl von Buchungen eine Überprüfung des Zahlungseingangs in Einzelfällen nicht vorgenommen werden kann. Vergleichbare Flugunternehmen gehen diesbezüglich anders vor. Bei fehlerhafter Eingabe von Zahlungsdetails erhält der Kunde am nächsten Tag eine Nachricht, dass er seine Angaben auf Richtigkeit hin überprüfen und die Zahlung noch einmal tätigen möge. Dafür wird ihm nur eine geringe Gebühr vorgeschrieben. Bestimmte Online-Tickets (wie SparSchiene-Tickets) sind zudem außerhalb Österreichs (mit Ausnahme von z. B. Deutschland und der Schweiz) nur in Verbindung mit einem Kontrollbeleg des Zugbegleiters der ÖBB-Personenverkehr AG gültig. Wenn keine Kontrolle durchgeführt wird, ist das Ticket im Ausland ungültig und es muss ein neues, meist teureres, gekauft werden, obwohl den Fahrgast keine Schuld trifft.

Probleme gab es auch bei SCOTTY, der Fahrplanauskunft der ÖBB-Personenverkehr AG. Wählte man eine Strecke aus und klickte direkt auf „Ticket und Preise“, um ein Angebot wie z. B. SparSchiene mittels Online-Ticket zu erwerben, erfolgte kein Hinweis, wenn das System eine alternative Strecke vorschlug, weil das spezielle Angebot etwa nicht von Mödling nach Hamburg, sondern nur von Wien nach Hamburg verfügbar ist. Der Kunde lief Gefahr ein anderes als das gewünschte Ticket zu kaufen. Durch die Intervention der Schlichtungsstelle konnte hier eine Änderung erreicht werden.

Die Schienen-Control regte bei der ÖBB-Personenverkehr AG an, die Online-Buchungen zu überarbeiten. Die Einführung des ticket4all sollte hier zu Verbesserungen führen.

Mitte Dezember 2010 erhielt der Beschwerdeführer vom Inkassounternehmen ein Schreiben mit einer Forderung in der Höhe von 34,61 Euro. Er konnte sich die Forderung nicht erklären und ersuchte um eine Stellungnahme. Dabei stellte sich heraus, dass der Beschwerdeführer die erste und die letzte Zahl der Kontonummer bei der

Buchung eines Online-Tickets vertauscht hatte und der Betrag somit nicht abgebucht werden konnte. Gemäß der Vorgehensweise der ÖBB-Personenverkehr AG wurde der Fall direkt dem Inkassobüro übergeben. Die Schlichtungsstelle konnte die ÖBB-Personenverkehr AG jedoch von der Redlichkeit des Beschwerdeführers überzeugen. Die Forderung wurde auf die Höhe von 18,10 reduziert. Dieses Angebot akzeptierte der Beschwerdeführer.

Fahrkartenautomaten

Aufgrund der immer stärkeren Einschränkung des Fahrkartenverkaufs im Zug bzw. vieler unbesetzter Bahnhöfe, nimmt die Bedeutung der Fahrkartenautomaten zu. Der Fahrkartenautomat ist mittlerweile der Vertriebskanal, über welchen am häufigsten Tickets erworben werden.

Diverse Probleme, etwa wenn ein Automat gar nicht funktioniert oder bestimmte Funktionen wie die Zahlung mittels Karten defekt sind, führen sehr häufig zu Fahrgeldnachforderungen. Ein Automat gilt erst dann als defekt, wenn sämtliche Zahlungsmöglichkeiten (Bargeld und Karte) nicht verfügbar sind. Nur wenn an einer Haltestelle alle(!) Automaten ausgefallen sind und keine Personenkasse vorhanden ist, darf man auch auf Selbstbedienungsstrecken im Nah- und Regionalverkehr ohne Ticket in den Zug einsteigen. In diesem Fall muss der Fahrgast im Zug aktiv auf den Zugbegleiter zugehen, um zu zeigen, dass er ein Ticket erwerben möchte.

Dieser Problematik hat sich die Schienen-Control angenommen und bei der ÖBB-Personenverkehr AG angeregt, zumindest auf den Automaten einen Hinweis über allfällige weitere Automaten am selben Bahnhof anzubringen.

Auf wenig Verständnis bei den Bahnkunden stößt das geringe Wechselgeld bei Fahrkartenautomaten. Da das Retourgeld auf knapp unter 10 Euro beschränkt ist, kann etwa ein Fahrpreis von 9,95 Euro nicht mit einem 20 Euro-Geldschein bezahlt werden. Dies führt oft dazu, dass der Fahrgast einen Defekt annimmt, das Ticket im Zug kaufen will, aber dann Strafe bezahlen muss, weil der Ticketkauf im Zug auf Selbstbedienungsstrecken nicht mehr möglich ist.

Die Schlichtungsstelle bat die ÖBB-Personenverkehr AG diese Regelung zu überdenken und machte auch konkrete Vorschläge, bspw. Erhöhung des Retourgeldes auf 19,95 Euro oder Ausdruck eines Gutscheines, welcher vom Eisenbahnunternehmen wieder in bar ausbezahlt werden kann.

Die Beschwerdeführerin fuhr mit dem Zug von Friedberg nach Wien. Der Schalter am Bahnhof war geschlossen, doch gab es im Zug die Möglichkeit zum Ticketkauf. Laut Beschwerdeführerin war jedoch die Bankomatfunktion außer Betrieb, den 20 Euro-Geldschein nahm der Fahrkartenautomat nicht an. Nach Aussage der Beschwerdeführerin lehnte die Kontrolleurin ab, die Angaben zu überprüfen und stellte einen Erlagschein über 85,30 Euro aus. Das Eisenbahnverkehrsunternehmen teilte der Beschwerdeführerin mit, dass die Nachforschungen keine Automatenstörung ergeben hätten und daher die Fahrgeldnachforderung aufrecht bleibe. Die Intervention durch die Schlichtungsstelle führte zu einer erneuten Überprüfung der Automatenstörung (am Fahrkartenautomat waren nach Benützung der Bankomatkarte kein Licht, keine Zahlen oder sonstige erkennbaren Hinweise am Display zu sehen). Diese ergab, dass die Behauptungen der Beschwerdeführerin richtig waren, daraufhin wurde die Fahrgeldnachforderung eingestellt.

Selbstbedienungsstrecken

Die ÖBB-Personenverkehr AG führte mit Fahrplanwechsel im Jahr 2005 in ganz Österreich 16 sogenannte Selbstbedienungsstrecken ein. Diese wurden in den vergangenen Jahren laufend erweitert. Seit 12. Dezember 2010 müssen Tickets für die Züge im Nah- und Regionalverkehr vor dem Zustieg gelöst werden – alle Nahverkehrsstrecken sind nun Selbstbedienungsstrecken. Ein Entwerten von bereits gekauften Streifenkarten bzw. der Kauf von Tickets ist somit im Zug nicht mehr möglich.

Nur in Stationen, in denen es keinen Ticketautomaten und keine Personenkasse gibt, ist ein Zustieg ohne Fahrkarte noch erlaubt. Der Fahrgast muss sich unmittelbar nach dem Zustieg an das Zugbegleitteam



wenden oder den Ticketautomaten im Zug (an einem der Zugenden) aufsuchen, um ein Ticket zu erwerben. Im Fernverkehr hingegen kann das Ticket auf Wunsch nach wie vor mit Bordaufschlag beim Zugbegleiter gekauft werden.

In ganz Österreich gelten nun für alle Züge des Nah- und Regionalverkehrs der ÖBB-Personenverkehr AG einheitliche Vorschriften, was die Verunsicherung bei Fahrgästen reduzieren soll. Auch wenn die ÖBB-Personenverkehr AG insbesondere bei der Umstellung auf die Selbstbedienung hingewiesen hat, welche Regelungen sich ändern, geschieht es nach wie vor, dass Fahrgäste nicht informiert sind. Dies betrifft besonders Gelegenheitsfahrer. Die Wiedereinführung des Ticketverkaufs im Zug hätte für die Fahrgäste eine bessere Lösung dargestellt. Die Schienen-Control begrüßt jedoch, dass die ÖBB-Personenverkehr AG durch die generelle und einheitliche Umstellung aller Nah- und Regionalverkehrsstrecken auf die Selbstbedienung Unklarheiten beseitigte.

Der Beschwerdeführer fuhr regelmäßig auf der Strecke von Wien nach St. Veit mit Fernverkehrszügen. Als er jedoch eines Tages einen Zug des

Nahverkehrs benutzte, wusste er nicht, dass in diesen Zügen ein Ticketkauf nicht mehr möglich ist. Nach Zustieg in den Zug wandte sich der Beschwerdeführer für den Ticketkauf an den Zugbegleiter, dieser stellte ihm jedoch eine Fahrgeldnachforderung aus. Der Beschwerdeführer kontaktierte die Stelle Fahrgeldnachforderung, bekam aber keine Antwort. Um die Fristen zu wahren, bezahlte er die offene Forderung in der Höhe von 95 Euro. Dann meldete er sich bei der Schlichtungsstelle. Diese konnte für den Beschwerdeführer erreichen, dass er 65 Euro in Form von Gutscheinen zurück erhielt.

Gebühren und Kontrollen

Fahrgeldnachforderungen

Erhält ein Fahrgast bei einer Kontrolle im Zug z. B. aufgrund eines ungültigen Tickets eine Fahrgeldnachforderung (Strafe) und kann oder möchte die 65 Euro nicht sofort in bar bezahlen, wird ein Erlagschein in der Höhe von 95 Euro ausgestellt. Wenn innerhalb von acht Tagen keine Bezahlung erfolgt, geht die Forderung automatisch und ohne weitere Mahnung an ein Inkassounternehmen.

Fahrgeldnachforderungen kommen häufig vor, weil viele Beschwerdeführer, insbesondere Jugendliche und Schüler, sich nicht oder nicht ausreichend über die Tarifbestimmungen informieren. Zumeist ältere Personen, Gelegenheitsfahrer oder Touristen wiederum sind öfter mit den Tarifbestimmungen bzw. dem Tarifsystem überfordert. Die ÖBB-Personenverkehr AG führt seit einiger Zeit auch verstärkte Kontrollen durch.

Oftmals wird kritisiert, dass Zugbegleiter keine Barzahlung einer Kontrollgebühr anbieten und sich die Gebühr durch Ausstellung des Erlagscheines um 30 Euro erhöht.

Die Schienen-Control wandte sich wiederholt mit der Problematik des Mahnwesens an die ÖBB-Personenverkehr AG. Sie schlug vor, die Bedingungen zur Bezahlung der Kontrollgebühr von 65 Euro etwas kundenfreundlicher zu gestalten, sodass ein Fahrgast, der nicht sofort im Zug zahlen kann, mit einer kurzen Frist auch danach den gleichen Betrag entrichten kann.

Generell wäre es sinnvoll, Forderungen zumindest einmal einzumahnen, bevor das Inkassobüro eingeschaltet wird. Dieses sollte auch erst beauftragt werden, wenn das Bahnunternehmen einen allfälligen Kundeneinspruch zumindest einmal inhaltlich behandelte.

Der Beschwerdeführer hatte seine Jahreskarte nicht dabei, wurde im Zug kontrolliert und erhielt eine Fahrgeldnachforderung. Der Zugbegleiter teilte dem Beschwerdeführer mit, dass er nur seine Jahreskarte an die dafür zuständige Stelle übermitteln müsse und die Forderung dann auf die Bearbeitungsgebühr von 7 Euro reduziert würde. Dies tat der Beschwerdeführer, einige Monate später bekam er allerdings ein Inkassoschreiben mit einer Forderung in der Höhe von 154,18 Euro. Der Beschwerdeführer wandte sich daraufhin an die Schlichtungsstelle, sie erzielte eine nachträgliche Reduktion der Forderung auf die Bearbeitungsgebühr.

Inkassogebühren

Die ÖBB-Personenverkehr AG ist nicht das einzige öffentliche Unternehmen, das mit einem Inkassounternehmen zusammenarbeitet (etwa die Verkehrsverbünde bedienen sich auch der Inkassounternehmen). Aus Sicht der Schienen-Control ist die derzeitige Praxis der unverzüglichen Einschaltung eines Inkassounternehmens jedenfalls kritisch zu sehen. Die Methoden von Inkassounternehmen sind teilweise unangenehm und zu hinterfragen. Zudem steigen für die Betroffenen die Kosten exorbitant an, manchmal stehen Inkassounternehmen auch im Verdacht, mehr als die gesetzlich zulässigen Höchstbeträge einzutreiben. Besonders problematisch wird es, wenn der Kunde bereits ein Schreiben vom Inkassounternehmen bekommt, bevor überhaupt sein Einspruch seitens des Eisenbahnunternehmens bearbeitet worden ist.

Grundsätzlich müssen Inkassokosten im angemessenen Verhältnis zur betriebenen Forderung stehen, notwendig und zweckentsprechend sein. Inkassogebühren, die an die Forderung heranreichen oder diese übersteigen, sind in der Regel unzulässig. Die Tarife der VO BGBl. Nr. 141/ 1996 sind Höchst-

sätze. Wie weit sie auch tatsächlich verlangt werden können, ist nach den besonderen Umständen des Einzelfalls zu bemessen. Zudem muss auch die Schadenminderungspflicht erwähnt werden, die besagt, dass zu prüfen ist, ob es billigere Möglichkeiten der Eintreibung, etwa durch einen Rechtsanwalt (Einheitssatz gem. § 23 RATG) gibt. Das Interesse von Eisenbahnunternehmen kann nur die möglichst kostensparende und effiziente Eintreibung der ihr zustehenden Forderungen sein. Die Schienen-Control regte mehrmals an, entweder eine Rechtsanwaltskanzlei mit der Eintreibung der Forderungen zu beauftragen oder zumindest dem Inkassounternehmen gewisse Richtlinien aufzutragen. Das wurde jedoch mit der Argumentation, dass eine andere Vorgehensweise aufgrund der Vielzahl von Fällen nicht möglich sei, abgelehnt.

Der Beschwerdeführer reiste von Takern/ St. Margarethen nach Graz-Ostbahnhof. Bereits vor Fahrtantritt ersuchte er einen Mitarbeiter der ÖBB-Personenverkehr AG am Bahnhof um Auskunft bezüglich eines Fahrkartenautomaten und erhielt die Antwort, dass es erst im Zug einen gäbe. Im Zug konnte der Beschwerdeführer nicht mit einem 50 Euro-Geldschein bezahlen, da der Betrag das zulässige Wechselgeld von 9,90 Euro überstieg. Nach mehrmaligem Versuch wandte sich der Beschwerdeführer für den Ticketkauf an den Zugbegleiter, dieser verwies jedoch auf den Automaten und stellte eine Fahrgeldnachforderung aus. Noch am selben Tag nahm der Beschwerdeführer mit der ÖBB-Personenverkehr AG Kontakt auf und erhielt eine negative Antwort. Auf ein neuerliches Schreiben bekam er keine Antwort mehr. Nach eigenen Aussagen wurde der Beschwerdeführer von Mitarbeitern des Inkassobüros aufgesucht und mit einer Forderung von mehr als 220 Euro konfrontiert. Auch auf ein weiteres Schreiben des Beschwerdeführers wurde gemäß seinen Angaben nicht mehr reagiert, bis die Forderung schlussendlich 313,47 Euro betrug. Als sich der Beschwerdeführer hilfeschend mit der Schlichtungsstelle in Verbindung setzte, konnte diese auf dem Weg der Kulanz mit dem Bahnunternehmen ausverhandeln, die gesamte Forderung fallen zu lassen.

Kontrollen im Bahnhof und auf Bahnsteigen

Seitens der ÖBB-Personenverkehr AG kommt es vermehrt zu Kontrollen an Bahnhöfen. Für das Betreten des Bahnhofsgebäudes und der Bahnsteige ist jedoch grundsätzlich kein Fahrschein erforderlich. Das Betreten der Bahnsteige, z. B. um jemanden abzuholen oder mit seinem Gepäck zum Zug zu bringen, ist ohne Ticket erlaubt. Gem. § 22 EBG kann die Eisenbahn Bahnsteigsperrren einrichten und Bestimmungen über das Betreten der abgesperrten Bahnhofteile im Tarif festsetzen, was sie in Ziffer 19 ÖPT auch getan hat.

Bei den Kontrollen der Wiener Linien besteht der Unterschied, dass hier Bahnsteigsperrren sowie eine Kennzeichnung, ab wann ohne gültigen Ausweis nicht weitergegangen werden darf, vorhanden und somit für jeden klar ersichtlich sind.

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, auch wenn dies häufig von der ÖBB-Personenverkehr AG anders gesehen wird.

Die Schienen-Control vertritt die Ansicht, dass es gegenwärtig sowohl an der rechtlichen wie auch praktischen Basis für derartige Kontrollen mangelt. Sie urgierte daher eine rechtliche Klarstellung. Zudem müssen in der Praxis die entsprechenden Vorrichtungen (etwa Bahnsteigsperrren) errichtet werden.

Der Beschwerdeführer fuhr mit einem gültigen Ticket von Stockerau nach Wien. Nach dem Aussteigen aus dem Zug am Bahnhof Praterstern warf er das Ticket umgehend weg. Noch am Bahnhof wurde der Beschwerdeführer kontrolliert, da er kein Ticket vorweisen konnte, erhielt er eine Fahrgeldnachforderung. Die Schlichtungsstelle wandte sich entsprechend ihrer Rechtsansicht an das Bahnunternehmen mit der Argumentation, dass es dort am besagten Tag keine eingerichtete Bahnsteigsperrre gegeben habe. Schlussendlich konnte für den Beschwerdeführer die Ausstellung von Gutscheinen in der Höhe von 89 Euro erreicht werden.

Irrglaube über den Anspruch auf zusätzliche Kosten bei Verspätungen

Viele Fahrgäste sind der falschen Annahme, dass ihnen bei Verspätungen grundsätzlich ein Anspruch auf sämtliche anfallende Kosten zusteht. Dieser Anspruch ist in der Realität sehr eingeschränkt. Abgesehen von der Fahrpreiseschädigung für einen Teil des gekauften Tickets, Hilfeleistungen bei Verspätungen über 60 Minuten in Form von Mahlzeiten und Erfrischungen, der Weiterbeförderung, wenn der Zug auf der Strecke blockiert ist, der Rückgabemöglichkeit des Tickets bei Verspätungen über 60 Minuten oder der Unterbringung in einem Hotel, wenn ein Aufenthalt notwendig ist, gibt es keine weiteren Ansprüche.

In vielen Fällen scheitern die Beschwerdeführer schon an mangelnder oder falscher Information durch das Eisenbahnunternehmen. Wird jedoch nicht vorschriftsmäßig vorgegangen, verweigert das Eisenbahnunternehmen die Bezahlung. Das Beispiel des folgenden, grundsätzlich zustehenden Anspruchs zeigt die strikte Einschränkung von Ansprüchen auf: Nur wenn der auf der Fahrkarte angegebene Zielort wegen eines Anschlussversäumnisses nicht mehr am selben Tag erreicht werden kann, besteht ein Anspruch auf eine Unterkunft bzw. Weiterfahrt mit einem anderen Verkehrsmittel. Zusätzlich besteht dieser Anspruch nur, sofern durch eine Zugverspätung der letzte Anschlusszug versäumt wird. Ist der letzte Anschluss ein anderes Verkehrsmittel, wie etwa ein Bus, gibt es kein Anrecht. Weiters ist der Anspruch bei Benützung eines Zuges im Nah- bzw. Regionalverkehr mit 80 Euro für die Unterkunft bzw. 50 Euro für die Benützung eines anderen Verkehrsmittels begrenzt. Bei Benützung eines Fernverkehrszuges müsste auch höher entschädigt werden, auch wenn hier die Tarifbestimmungen eine Höchstgrenze vorsehen. Bevor ein Taxi verwendet werden darf, ist zuerst die alternative Fahrtmöglichkeit mit anderen öffentlichen Verkehrsmitteln zu nutzen. Ganz allgemein gilt, dass primär die vom Eisenbahnunternehmen organisierte Leistung bzw. immer die kostengünstigste Möglichkeit heranzuziehen ist. Organisiert jemand eine private Fahrt, verwirkt er ebenfalls seinen Anspruch, auch wenn diese günstiger ist.

Alle sonstigen Folgekosten, wie etwa durch den entgangenen Flug, den versäumten Termin, den

Nichtantritt des Urlaubs, usw. müssen vom Eisenbahnunternehmen nicht refundiert werden. Die Schienen-Control wird auch weiterhin eine bessere Information der Fahrgäste über ihre Rechte und Pflichten einmahnen.

Die Beschwerdeführer fuhren mit dem Autoreisezug von Wien nach Hamburg. Dabei kam es zu zahlreichen Komplikationen und einer Verspätung von mehr als zehn Stunden. Im Zug erhielten die Beschwerdeführer die Zusage, dass sie ein Anrecht auf Übernachtungskosten hätten. Als sie am Zielort des Bahntickets ankamen, nahmen sie ein Hotel in Anspruch. Nach der Reise ersuchten die Beschwerdeführer um Erstattung der Kosten. Daraufhin unterrichtete sie das Bahnunternehmen, dass die Beschwerdeführer ihren Zielort erreicht hätten und Übernachtungskosten somit Folgekosten darstellen würden, welche vom Beförderungsvertrag nicht gedeckt seien. Nachdem die Beschwerdeführer kein Nachgeben seitens des Bahnunternehmens erwirken konnten, wandten sie sich an die Schlichtungsstelle. Auch diese musste den Beschwerdeführern mitteilen, dass die Übernachtung nicht vom Beförderungsvertrag gedeckt war und somit nur eine Lösung im Wege der Kulanz möglich wäre. Ein Kulanzangebot konnte erzielt werden, dieses war für die Beschwerdeführer jedoch nicht ausreichend, somit wurde der Fall ohne Einigung eingestellt.



Fahrgastrechte

Mit der EU-Fahrgastrechte-Verordnung und der nationalen Umsetzung mittels Bundesgesetz wurden erstmalig die Rechte und Pflichten von Reisenden im Eisenbahnverkehr gesetzlich festgelegt. Wir ziehen nach einem Jahr ein erstes Resümee – was wurde realisiert, was ist noch weiterzuentwickeln? Sie erfahren zudem, welche Ansprüche betreffend Entschädigungen bei Zugverspätungen bestehen.

ENTSCHÄDIGUNGEN BEI ZUGVERSÄTUNGEN

Die übersichtsmäßig dargestellten Rechte auf Verspätungsentschädigungen gelten für den Eisenbahnverkehr in Österreich. Je nachdem, ob Sie eine Einzel-, Wochen-, Monats- oder Jahreskarte besitzen, haben Sie unterschiedliche Rechte im Fall von Verspätungen, Zugausfall oder eines versäumten Anschlusszuges.

Entschädigung für Einzelfahrkarten

Bei Einzelfahrkarten zählt das Ziel auf der Fahrkarte

Einzelfahrkarten beinhalten eine konkrete Beförderung und gelten für eine einfache Fahrt. Zu beachten ist, dass nur Verspätungen in den Zügen des Fernverkehrs entschädigt werden.

Maßgeblich ist, dass ein einziger durchgehender Fahrschein für eine Beförderungsleistung vorhanden ist oder die Tickets auf eine durchgehende Reisekette hinweisen (z. B. selber Zeitpunkt des Kaufs, Sitzplatzreservierung).

Ist etwa ein Zug fünf Minuten verspätet und verpassen Sie dadurch einen in Ihrem Reiseplan ausgewiesenen Anschlusszug, wodurch Sie Ihr Ziel mindestens eine Stunde später erreichen, erhalten Sie eine Entschädigung. Dabei besteht ein Entschädigungsanspruch auch dann, wenn Züge verschiedener Eisenbahnunternehmen, aber mit einer einzigen Fahrkarte, genutzt werden.

Entschädigung für Wochen- und Monatsfahrkarten

Für Besitzer von Wochen- oder Monatsfahrkarten gibt es derzeit keine Entschädigung bei Verspätungen. Dies gilt auch für Besitzer von Schüler-, Lehrlings-freifahrts-, Halbjahres- oder Semesterkarten.

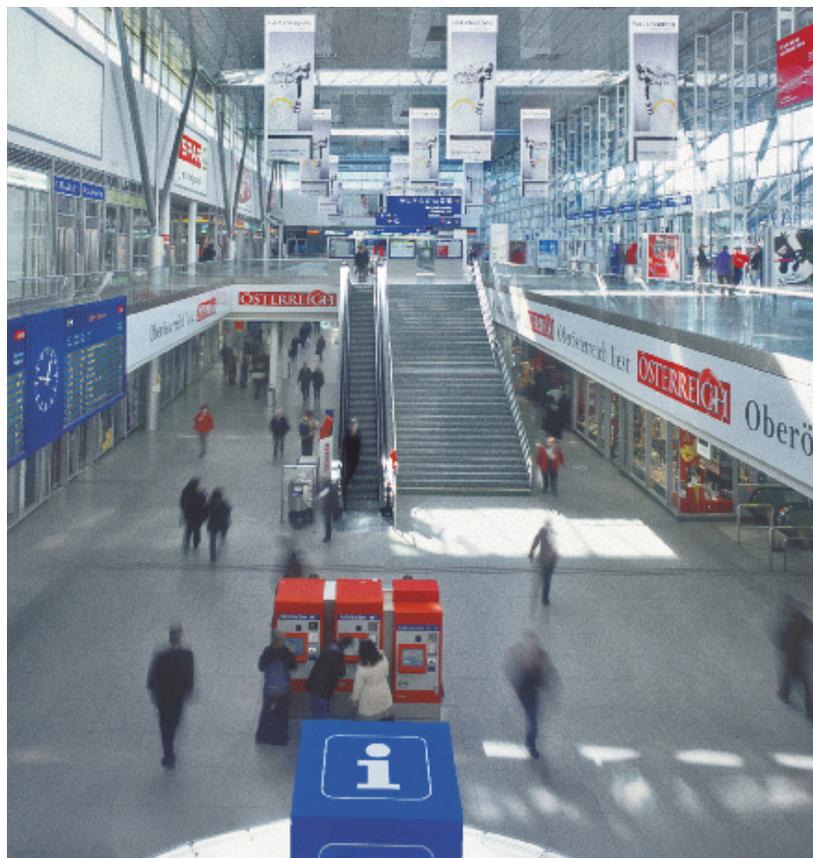
Entschädigung für Verbund-Jahreskarten

Bei Jahreskarten zählt der Pünktlichkeitsgrad

Für Verbund-Jahreskartenbesitzer gibt es einen Anspruch auf Entschädigung, wenn der Pünktlichkeitsgrad, welcher von den Eisenbahnunternehmen festzulegen ist, im Nah- und Regionalverkehr nicht erreicht wird.

Bei der ÖBB-Personenverkehr AG gibt es seit 1. Jänner 2011 einen rückwirkenden Anspruch auf Entschädigung für das Jahr 2010, wenn der Pünktlichkeitsgrad, welchen die ÖBB-Personenverkehr AG einheitlich mit 90 Prozent festlegte, nicht erreicht wurde. Gemessen wird dabei die Ankunftsverspätung der Züge im Fahrtantritts- und Fahrtendbahnhof. Andere Eisenbahnunternehmen haben eigene Pünktlichkeitsgrade (siehe Umsetzung der Fahrgastrechte). Bei der Berechnung der Verspätung bleiben Beförderungen ausschließlich im Bereich von Stadtverkehren bzw. Verkehrsverbund-Kernzonen ebenso außer Betracht wie Verspätungen bei Beförderungen in Zügen des Fernverkehrs oder mit regionalen Kraftfahrlinien (Bussen).

Die Höhe der Entschädigungen wird dabei erst zum Ende der Laufzeit einer Jahreskarte berechnet. Informationen zum aktuellen Anspruch und Status der Bearbeitung wird es künftig auf der jeweiligen Website des Bahnunternehmens geben. Dort soll es möglich sein, den Pünktlichkeitsgrad der eigenen Strecke monatlich zu kontrollieren und zu überprüfen.



Hauptbahnhof Linz

Entschädigung Einzelfahrkartenbesitzer im Fernverkehr

Vor Fahrtantritt

Bei Zugausfall bzw. Verspätung am Abfahrtsort von mehr als 60 Minuten:

- **Verzicht** auf die gesamte oder auf einen Teil der Fahrt und **Erstattung des vollen oder anteiligen Fahrpreises**.
 - Fortsetzung der Fahrt oder **Weiterreise mit geänderter Streckenführung** unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen bis zum Zielort.
- Wird die Reise **trotz der Verspätung angetreten**, besteht im Falle einer Verspätung von mehr als 60 Minuten ein Anspruch auf Entschädigung.
 - Bei **Fahrtabbruch** muss man sich eine Nichtbenützungsbestätigung für das restliche Ticket ausstellen lassen.

Fahrpreisentuschädigung für Einzelkarten im Fernverkehr

- **25 Prozent** Entschädigung des Fahrkartenpreises bei Verspätungen **ab 60 Minuten**.
 - **50 Prozent** Entschädigung des Fahrkartenpreises bei Verspätungen **ab 120 Minuten**.
- Es besteht eine **Wahlmöglichkeit** des Fahrgastes, ob die Entschädigung als Gutschein oder als Überweisung ausbezahlt werden soll.
 - Ab 60 Minuten Verspätung muss die Bahn **Mahlzeiten und Erfrischungen** anbieten, sofern diese verfügbar oder vernünftigerweise lieferbar sind.
 - Bei der Berechnung werden **nur die personenbezogenen Beförderungspreise** herangezogen, jedoch nicht der Fahrpreis für den PKW.

Zusätzliche Ansprüche

- Beim **Versäumen des letzten Anschlusszuges** des Tages hat man Anspruch auf Unterkunft bzw. Weiterbeförderung.
- Kosten für die **Unterbringung** bis höchstens 80 Euro oder **Weiterfahrt** mit einem anderen öffentlichen Verkehrsmittel bzw. mit dem Taxi bis höchstens 50 Euro.
 - Gilt **nur für Züge**, nicht für andere Verkehrsmittel wie etwa Busse.

Ausschluss der Entschädigung

- Wenn der Reisende **vor Kauf** des Beförderungsausweises **über mögliche Verspätungen informiert** wurde.
- Mit Jänner 2011 wurden per Bescheid der Schienen-Control **nahezu alle Ausschlussgründe aufgehoben**.

- Wenn der **Entschädigungswert** unter 4 Euro liegt.
- Wenn bei der Fortsetzung der Reise mit einem anderen Verkehrsdienst oder über eine andere Strecke die **Verspätung** bei Ankunft **am Zielort weniger als 60 Minuten** beträgt.

Geltendmachung des Anspruches (am Beispiel der ÖBB-Personenverkehr AG)

- **Zuständig** für die Bearbeitung der Verspätungsentschädigungen für internationale Fahrkarten ist immer das **Bahnunternehmen, das die Fahrkarte ausgestellt** hat.
 - Um den Anspruch geltend zu machen, muss der Kunde das **Formular** „Antrag auf Entschädigung und Refundierung bei Zugverspätungen“ ausgefüllt und mit **Beigabe des Tickets** an das Servicecenter Fahrgastrechte der ÖBB-Personenverkehr AG schicken oder an einer Personenkasse abgeben.
- Das Formular kann heruntergeladen werden bzw. ist am Personenschalter erhältlich.
 - Zur Beschleunigung kann dem Antrag eine **Verspätungsbestätigung** beigelegt werden.
 - Das Bahnunternehmen hat für die Auszahlung der Entschädigung **einen Monat ab Eintreffen des Antrages Zeit**.
 - Seit Anfang Jänner 2011 reicht auch eine **Kopie** des Tickets bzw. der Belege.

Entschädigung Verbund-Jahreskartenbesitzer im Nahverkehr

Voraussetzungen

- Verbund-Jahreskartenbesitzer bekommen von den Bahnunternehmen eine **Pünktlichkeitsgarantie**.
 - Bei Nichterreichen dieses Pünktlichkeitszieles erhalten Inhaber von Verbund-Jahreskarten **mindestens 10 Prozent der Kosten einer Monatskarte** entweder als Gutschein oder in Form eines Geldbetrages auf das Bankkonto.
- Z. B. 90 Prozent Pünktlichkeitsgarantie für alle Züge des Nah- und Regionalverkehrs der ÖBB-Personenverkehr AG. Andere Eisenbahnen haben eigene Pünktlichkeitswerte.
 - Derzeit werden bei den ÖBB nur Verspätungen von mehr als 5 Minuten gewertet. Andere Eisenbahnen werten diese ab 3 oder ab 5 Minuten.
 - Vom Nichterreichen dieses Pünktlichkeitsgrades wird der **Jahreskarteninhaber unaufgefordert** nach Ablauf der Geltungsdauer der Jahreskarte von der Eisenbahn schriftlich **verständigt**.
 - Bei der ÖBB-Personenverkehr AG wird auf der **Website** ein **Zugang** ermöglicht werden, mit dem man seine Strecke bzw. seinen Anspruch selbst überprüfen kann.

Ausschluss der Entschädigung

- Bei **außerhalb des Betriebes liegenden Umständen**, welche das Eisenbahnverkehrsunternehmen nicht vermeiden konnte.
 - Bei **Verschulden** des Fahrgastes.
 - Bei dem **Verhalten einer dritten Person**, welches das Eisenbahnverkehrsunternehmen nicht vermeiden konnte.
- Bei der Entschädigung der Verbund-Jahreskartenbesitzer sind diese **Ausschlussgründe**, welche vormals auch für Einzelfahrkartenbesitzer gültig waren, **noch gültig**.
 - Für Tages-, Wochen- oder Monatskartenbesitzer gibt es derzeit **keine Entschädigungen**, da diese Tickets nicht einer bestimmten Person oder Zugverbindung zugeordnet sind und es nicht möglich ist, zu überprüfen, ob die Inhaber der Tickets von einer Verspätung betroffen sind.

ÖSTERREICHcard (ÖBB)

- Bei der **ÖSTERREICHcard** gibt es **eigene Regelungen**, somit kommen die allgemeinen Regelungen bezüglich Verbund-Jahreskarten nicht zur Anwendung.
 - Bei **je drei erlittenen Verspätungen** von mehr als 60 Minuten erhalten Besitzer einer ÖSTERREICHcard 2. Klasse von der ÖBB-Personenverkehr AG eine pauschale Entschädigung von 20 Euro und Besitzer einer ÖSTERREICHcard 1. Klasse 30 Euro, **höchstens jedoch 10 Prozent des Verkaufspreises** der jeweiligen ÖSTERREICHcard pro Jahr.
- Der Fahrgast hat sich die **Verspätungen** jeweils von der ÖBB-Personenverkehr AG **bestätigen** zu lassen.
 - **Pro drei gesammelter Verspätungen** ist ein eigener Antrag zu stellen.
 - Erst **seit März 2011** bekommen ÖSTERREICHcard-Besitzer maximal 10 Prozent des Verkaufspreises pro Jahr. Zuvor war dies auf maximal 60 Euro (2. Klasse) und maximal 90 Euro (1. Klasse) beschränkt.

Seit der Eisenbahngesetznovelle 2006 hat die Schienen-Control die Aufgabe einer Schlichtungsstelle für Kunden von Eisenbahnverkehrsunternehmen (im Güter- und Personenverkehr) gem. § 78a EisbG übernommen. Damit war Österreich ein Vorreiter bei der Einführung von Fahrgastrechten im Eisenbahnwesen.

Mit dem Bundesgesetz zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr wurden die Fahrgastrechte auf nationaler Ebene konkretisiert und die Schlichtungsstelle als eine der nationalen Stellen zur Durchsetzung der Fahrgastrechte benannt und mit zusätzlichen Aufgaben und Kompetenzen betraut. Eineinhalb Jahre nach Inkrafttreten der EU-Fahrgastrechte-Verordnung und rund ein Jahr nach der nationalen Umsetzung kann ein erstes Resümee gezogen werden.

Gesetzliche Umsetzung in Österreich

Durch die EU-Fahrgastrechte-Verordnung werden erstmalig die Rechte und Pflichten von Reisenden im Eisenbahnverkehr gesetzlich festgelegt und eine Reihe von Grundrechten normiert. Diese stellen eine wichtige Basis für Kunden von Eisenbahnen dar, da dieser Rechtsbereich bisher nur rudimentär geregelt war. Probleme entstehen in der Praxis jedoch dadurch, dass viele Bestimmungen eher allgemeiner Natur sind.

Der österreichische Gesetzgeber entschied sich dafür, die Rechte aus der Verordnung unbeschränkt nur im Fernverkehr, national und international, gelten zu lassen. Die Beförderung im Vorort- und Regionalverkehr ist zwar nicht generell, aber von zahlreichen zumeist wesentlichen Bestimmungen der Verordnung ausgenommen. Im Vorort- und Regionalverkehr gibt es etwa keine Entschädigung für Einzelkarten, allerdings wurde eine Fahrpreischädigung für Verbund-Jahreskarten eingeführt. Die Beförderung im Stadtverkehr ist von der EU-Verordnung weitestgehend ausgenommen.

Entscheidungskompetenz der Regulierungsbehörden

Derzeit kann die Schienen-Control bis auf wenige Ausnahmen nur im Wege eines Schlichtungsverfahrens

tätig werden. Es gibt in den Fällen des § 78a (2) EisbG, in denen es um Rechtsansprüche aus der VO (EG) Nr. 1371/2007 geht, seitens der Regulierungsbehörden keine Entscheidungskompetenz. Eine gerichtliche Durchsetzung bei geringen Streitwerten ist jedoch mit unverhältnismäßigem Aufwand und finanziellem Risiko für den Beschwerdeführer verbunden.

Die derzeit eingeräumte rechtliche Kompetenz der Schlichtungsstelle reicht nicht aus, ein effizientes Schlichtungsverfahren sicher zu stellen. Damit wird das Ziel, die Rechtsdurchsetzung für den Bürger gegenüber Eisenbahnverkehrsunternehmen zu erleichtern und auch die Gerichte von Streitigkeiten über Kleinstwerte zu entlasten, nicht zufriedenstellend erreicht.

Die Schienen-Control kann derzeit auch die Tarife und Beförderungsbedingungen nur sehr eingeschränkt auf ihre Gesetzmäßigkeit überprüfen. Diesbezüglich können die Entschädigungsbedingungen gemäß § 78b (2) EisbG ganz oder teilweise für unwirksam erklärt werden. Gezeigt hat sich bereits, dass Eisenbahnverkehrsunternehmen möglichst wenige verpflichtende Bestimmungen in ihre Entschädigungsbedingungen aufnehmen. Oder dass die Eisenbahnverkehrsunternehmen bereits von der Schienen-Control Kommission für unwirksam erklärte Bestimmungen nur leicht verändert wieder in ihre Entschädigungsbedingungen aufnehmen und diese von der Schienen-Control Kommission erneut aufgehoben werden müssen.

Bei der Bearbeitung der Schlichtungsfälle und in den Verfahren hinsichtlich der Entschädigungsbedingungen stellte sich die Umsetzung einzelner Bestimmungen des Bundesgesetzes zur VO (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr und die Durchsetzung der VO (EG) Nr. 1371/2007 als schwierig heraus, da es an wirksamen Durchsetzungsbefugnissen mangelt.

Die Verordnung fordert, dass bei Verstößen gegen die Verordnung Sanktionen festgelegt werden, die wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein sollten (Erwägungsgrund 22 und Art. 32). In diesem Sinne wäre es begrüßenswert, würde die Schienen-Control zur Durchsetzung der Fahrgastrechte Sanktionsbefugnisse erhalten.

Umsetzung der Fahrgastrechte durch Eisenbahnunternehmen

Das Inkrafttreten der EU-Fahrgastrechte-Verordnung (VO (EG) Nr. 1371/2007) und des Bundesgesetzes zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr bedeutet für die Eisenbahnverkehrs-, aber zum Teil auch für die Eisenbahninfrastrukturunternehmen, dass sie die darin enthaltenen Rechte und Pflichten umsetzen müssen. Die wesentlichen Bestimmungen in Schlagworten zusammengefasst sind:

- Informationspflichten, Haftungs- und Verspätungsregelungen, Regelungen für Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität, Sicherheits-, Beschwerde- und Qualitätsbestimmungen
- Veröffentlichung der Entschädigungsbedingungen bzw. Vorlage an die Schienen-Control
- Angemessene Veröffentlichung der Informationen der Fahrgäste über ihre Rechte, über das Beschwerdeverfahren beim Eisenbahnunternehmen bzw. über die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle im Internet, am Bahnhof bzw. in den Zügen
- Bericht über Beschwerden im Geschäftsbericht, Veröffentlichung eines jährlichen Berichts über die erreichte Dienstqualität im Internet
- Gewährleistung der Beförderung von Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität einschließlich allfälliger Hilfeleistungen

Die Eisenbahnverkehrsunternehmen im Personenverkehr wurden seitens der Schienen-Control um eine Berichterstattung gebeten, inwieweit sie den Verpflichtungen gemäß der VO (EG) Nr. 1371/2007 nachgekommen sind. Zu Redaktionsschluss sind die ÖBB-Personenverkehr AG (ÖBB-PV), der City Airport Train (CAT), die Graz-Köflacher Bahn (GKB), die Montafonerbahn (MBS), die Raab-Oedenburg-Ebenfurter Eisenbahn (ROeEE), die Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft (StH) und die DB Regio dieser Aufforderung mehr oder weniger detailliert nachgekommen. Im Folgenden die wichtigsten Punkte der Stellungnahmen:

ÖBB-PV

- Reiseinformationen im Sinne des Art. 8
- Information in unbesetzten Bahnhöfen über Art. 9 Abs. 5
- Information über die Zugangsregeln gemäß Art. 19 Abs. 1

- Information beim Verkauf von Tickets durch Aushang oder Veröffentlichung im Internet über die Rechte aus der VO (EG) Nr. 1371/2007
- Veröffentlichung der Dienstqualitätsnormen gemäß Art. 28 und Beschwerdestatistiken gemäß Art. 27 im Geschäftsbericht

CAT

- Gemäß Art. 9 Angebot von Fahrkarten im Internet, am Fahrausweisautomaten und im Zug
- Haftungsregelungen für Fahrgäste und für Handgepäck (nicht eingeechecktes Gepäck) gemäß ÖPT
- Betriebshaftpflichtversicherung
- Website, CAT-Bahnsteige und Zug sind barrierefrei. Zug verfügt über breite Gänge bzw. eigene Bereiche für Rollstuhlfahrer. Die Benutzung des CAT ist für Rollstuhlfahrer gratis
- Zertifiziertes Eisenbahnsicherheitsmanagementsystem und Eisenbahnsicherheitsrisikomanagement. Bahnsteige und Züge sind mit mehreren Sicherheitsmerkmalen versehen

GKB

- Standardisierte Verfahren zur Abwicklung von Beschwerdefällen. Fahrgastrechte mittels Aushängen auf allen Bahnhöfen und Haltestellen sowie in den Triebfahrzeugen den Fahrgästen zugänglich gemacht
- Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität: Ermöglichung des Zugangs zum öffentlichen Verkehr sowie das Angebot von Alternativen und Hilfestellungen
- Zertifiziertes Sicherheitsmanagement- bzw. Qualitätsmanagementsystem
- Haftungs- und Verspätungsregelungen wurden nochmals überprüft und zum Teil überarbeitet

MBS

- Seit Juli 2008 entsprechend der ISO 9001 (Qualitätsmanagement-System) sowie gemäß EU-Richtlinie 2004/49/EG (Sicherheitsmanagement-System) zertifiziert. Internes Sicherheits-

und Qualitätsmanagementsystem (SQMS), Schulung der Mitarbeiter über Änderungen, Qualitätsverbesserungen und Neuigkeiten

- Ausgearbeitetes Konzept für mobilitätseingeschränkte Reisende samt Umsetzung (z. B. Beschaffung von Rollstuhlhebeliften, Umbau von Übergängen, Modernisierung des FIS in den personenbefördernden Schienenfahrzeugen)
- Beschwerden werden bereits innerhalb von drei Werktagen bearbeitet, obwohl der Art. 27 der VO (EG) eine längere Frist vorsieht
- Haftpflichtversicherung zur Tilgung von gerechtfertigten Schadenersatzansprüchen
- Information der Fahrgäste gem. Art. 8 der VO bzw. Anhang II zur VO
- Weitertransport bei Verspätungen von mehr als 60 Minuten oder bei Zugausfällen mit Schienenersatzverkehr oder eigenem Fuhrpark

ROeEE

- Personal bezüglich der Informationspflichten gegenüber Reisenden geschult
- Umsetzung eines dem ÖAR vorgelegten Etappenplans, welcher bauliche Maßnahmen entlang der Strecken sowie auch Regelungen in Bezug auf die Beförderung mobilitätseingeschränkter Personen umfasst. Auf zwei Bahnhöfen (Neufeld a. d. Leitha, Müllendorf) wurden Prototypen eines neuartigen Blindenleitsystems installiert
- Sicherheits- und Qualitätsmanagementsystem, von der Quality Austria und dem BMVIT geprüft. Das Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001 und das Sicherheitsmanagementsystem laut § 39 EisbG zertifiziert

Umsetzung der Informationspflichten durch die Eisenbahnunternehmen

Das Inkrafttreten der Fahrgastrechte-Verordnung und des Bundesgesetzes zur Verordnung hatte u. a. zur Konsequenz, dass den Eisenbahnverkehrs- und Eisenbahninfrastrukturunternehmen einige Informationspflichten auferlegt wurden.

Unabhängig von den sonstigen Pflichten aus der Verordnung haben gemäß Art. 27 (1) die Eisenbahnunternehmen ein Verfahren zur Beschwerdebearbeitung einzurichten. Weiters müssen sie den Fahrgästen in weitem Umfang bekannt geben, wie diese mit der Beschwerdestelle in Verbindung treten können.

Gemäß Art. 29 (1) haben die Eisenbahnunternehmen die Fahrgäste auch beim Verkauf von Fahrkarten über ihre aus der Verordnung erwachsenden Rechte und Pflichten zu informieren. Gemäß Art. 29 (2) müssen die Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber die Fahrgäste im Bahnhof und im Zug angemessen über die Kontaktdaten der Schienen-Control informieren. Aufgrund der mangelhaften Umsetzung dieser Verpflichtungen forderte die Schienen-Control zahlreiche Eisenbahnunternehmen mehrmals dazu auf, die Bestimmungen der VO (EG) Nr. 1371/2007 umzusetzen. Einige wenige Eisenbahnunternehmen kamen diesen Verpflichtungen zügig und vorbildhaft nach. Erst im Frühjahr 2011 konnte schlussendlich erreicht werden, dass sämtliche Eisenbahnunternehmen zumindest ihren Informationsverpflichtungen auf ihren Websites, von einigen kleineren Beanstandungen abgesehen, nachgekommen sind. Mittlerweile kann der Fahrgast jedenfalls folgende Informationen auf den Websites sämtlicher Eisenbahnunternehmen einholen:

- Kontaktdaten der Beschwerdestelle des Eisenbahnunternehmens
- Kontaktdaten der Schlichtungsstelle der Schienen-Control
- Information über alle Gesetze und Verordnungen im Bereich der Fahrgastrechte
- Information über die Tarifbestimmungen
- Information über den vorgegebenen Pünktlichkeitsgrad und die Veröffentlichung der monatlich erreichten Pünktlichkeitsgrade

Eine Überprüfung, ob den Verpflichtungen auch an allen Bahnhöfen und in den Zügen nachgekommen wurde, ist schwer möglich. Die meisten Eisenbahnverkehrsunternehmen und auch die ÖBB-Infrastruktur AG als größter Betreiber von Bahnhöfen sicherten der Schienen-Control jedoch zu, dass die Umsetzung erfolgt sei und die entsprechenden Informationsblätter sowie Aushänge gut sichtbar und flächendeckend angebracht seien.

Bei einer stichprobenhaften Überprüfung ergab sich für die Schienen-Control jedoch ein anderes Bild. Selbst in den größten Bahnhöfen (z. B. Westbahnhof,

Hauptbahnhöfe in Salzburg und Linz, Bahnhof Praterstern und Baden) konnten entweder keine oder nur wenige veraltete Aushänge über die Rechte der Fahrgäste entdeckt werden. In keinem der überprüften Züge wurde über die Rechte der Fahrgäste mittels Aushang, Informationsblatt oder Monitor informiert. Auch auf Nachfrage in den Reisebürocentern, InfoPoints oder Club Lounges war es nicht möglich, einen Folder über Fahrgastrechte zu bekommen. Alle befragten Mitarbeiter bzw. Zugbegleiter waren zwar bemüht, aber sichtlich nicht vom Eisenbahnunternehmen geschult. Nur ein nicht mehr aktueller Antrag auf eine Verspätungsentschädigung wurde ausgehändigt. Die positive Ausnahme stellte der Mitarbeiter am Schalter der Deutschen Bahn am Hauptbahnhof in Salzburg dar, der unverzüglich einen entsprechenden Folder über die Rechte als Fahrgast übergab. Die Schienen-Control urgierte daher die baldige Umsetzung. Seitens des hauptbetroffenen Eisenbahnverkehrsunternehmens ÖBB-Personenverkehr AG wurde eine unternehmensinterne Überprüfung bereits zugesagt.

Auszahlung von Verspätungsentschädigungen

Bei einem allfälligen Anspruch auf Verspätungsentschädigung muss ein Antrag ausgefüllt werden. Dieser sollte gemäß den bis Ende 2010 gültigen Tarifbestimmungen innerhalb von zwei Monaten bearbeitet und die Entschädigungssumme ausbezahlt werden. Tatsächlich betrug die Dauer bis zur Erledigung und Auszahlung eines Anspruches jedoch viel länger.

Ebenso wurden Anträge mit Berufung auf die Tarifbestimmungen abgewiesen, da z. B. bei elementaren bzw. unabwendbaren Ereignissen ein Anspruch ausgeschlossen war. 2010 nahm die Schienen-Control eine Überprüfung der Ausschlussgründe vor, mit Bescheid vom 6. Dezember 2010, rechtswirksam seit Anfang 2011, wurde angeordnet, diese zu streichen. Nur bei Jahreskartenbesitzern sind die explizit im entsprechenden Bundesgesetz zur VO (EG) Nr. 1371/2007 aufgezählten Ausschlussgründe weiterhin gültig. Bisher mussten dem Antrag immer die Originale der Fahrkarten bzw. sonstigen Belege beigelegt werden. Diese Vorschrift verursachte sowohl für den Fahrgast als auch für die betroffenen Eisenbahnunternehmen

Aufwand. Zudem führte dies immer wieder zu Komplikationen, wenn etwa Briefe verloren gegangen waren oder wenn sie von einem Eisenbahnunternehmen an das eigentlich zuständige Eisenbahnunternehmen weitergeleitet wurden. Der Fahrgast konnte in diesen Fällen seinen Anspruch nicht mehr belegen. Durch den bereits zitierten Bescheid wurde aufgetragen, dass nun auch Kopien beigelegt werden können. Allerdings gibt es diesbezüglich noch massive Widerstände, insbesondere seitens der ÖBB-Personenverkehr AG. Die Schienen-Control wird daher die Einhaltung der von ihr aufgetragenen Änderungen auch weiterhin überwachen.

Die ÖBB-Personenverkehr AG überschritt bei der Bearbeitung der Beschwerden die – seitens der VO (EG) Nr. 1371/2007 vorgegebene – Bearbeitungszeit von einem Monat bei Beschwerden allgemein bzw. bei Entschädigungen im Speziellen, häufig. Nach wie vor beschwerten sich viele Beschwerdeführer darüber, dass die Entschädigungen zu spät ausbezahlt werden. Allerdings verringerte sich die Bearbeitungszeit zumindest bei den neuen Fällen. Zu Beginn des Jahres 2010 benötigte die ÖBB-Personenverkehr AG teilweise bis zu einem halben Jahr, um einen Entschädigungsantrag zu bearbeiten.

Entschädigung von Jahreskartenbesitzern

Im Rahmen der Überprüfung der Entschädigungsbedingungen war die Beurteilung der vorgelegten Pünktlichkeitsgrade ein besonders heikler Punkt. Im Zuge dessen kristallisierte sich heraus, dass das entsprechende Bundesgesetz zur VO (EG) Nr. 1371/2007 in der Praxis nicht oder nur schwer administrierbar ist. Zudem hatte ein Teil der Eisenbahnverkehrsunternehmen bzw. Interessenvertretungen Vorbehalte gegen die Vorgabe höherer Pünktlichkeitsgrade oder gegen strengere Parameter für die Ermittlung der Pünktlichkeitsgrade. Schlussendlich wurden folgende Pünktlichkeitsgrade durch die Eisenbahnverkehrsunternehmen vorgegeben:

CAT, GKB und SLB	95,0%
StLB	93,0%
StH	92,0%
ÖBB-PV, MBS, ROeEE und WLB	90,0%
DB (für die Außerfernbahn)	89,3%

Die Züge werden in folgendem Verspätungsausmaß als pünktlich gewertet:

Bis zu einer Verspätung von maximal 3 Minuten bei CAT, GKB und StLB

Bis zu einer Verspätung von maximal 5 Minuten bei ÖBB-PV, SLB, StH, MBS, ROeEE, WLB und DB

Die von den verschiedenen Eisenbahnverkehrsunternehmen vorgelegten Pünktlichkeitsgrade und Statistiken waren derart unterschiedlich begründet, unterlegt und ermittelt, dass eine einheitliche Beurteilung des Pünktlichkeitsgrades durch die Regulierungsbehörden anfänglich nicht möglich war. Um eine solche in Zukunft zu ermöglichen, beschloss die Schienen-Control Kommission, auslegungsbedürftige Begriffe zu definieren und einheitliche Parameter anzuordnen:

- Züge gelten nur mehr bis zu einer Verspätung von maximal 3 Minuten als pünktlich.
- Für ausgefallene Züge wird die Zeit bis zum nächstfolgenden planmäßigen Zug als Verspätung gemessen.
- Das Abwarten eines Anschlusses (Sichtanschluss) zählt nicht als Verspätung.

Aufgrund der schwierigen Umsetzung des zugrundeliegenden Bundesgesetzes, welches in entscheidenden Bestimmungen auslegungsbedürftig bzw. in manchen Bestimmungen nur schwer administrierbar ist, wurde seitens der Schienen-Control eine Novellierung angeregt.

Verfahren betreffend Entschädigungsbedingungen

In Ausübung ihrer Zuständigkeit überprüfte die Schienen-Control Kommission die gem. § 22a (2) EisbG vorgelegten Entschädigungsbedingungen folgender Eisenbahnen im Personenverkehr im Wege eines aufsichtsbehördlichen Verfahrens: City Airport Train (CAT), Graz-Köflacher Bahn (GKB), Salzburger Lokalbahn (SLB), Steiermärkische Landesbahnen (StLB), Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft (StH), ÖBB-Personenverkehr (ÖBB-PV), Montafonerbahn (MBS), Raab-Oedenburg-Ebenfurter Eisenbahn (ROeEE), Wiener Lokalbahnen (WLB), Deutsche Bahn (DB).

Im Vorfeld forderte die Schienen-Control GmbH die Eisenbahnverkehrsunternehmen, insbesondere die ÖBB-Personenverkehr AG, nach Vorlage der Entschädigungsbedingungen in unzähligen Gesprächen auf, die Adaptierung einzelner Bestimmungen der Entschädigungsbedingungen der Ziffer 21 des ÖPT, die nicht gesetz- bzw. verordnungskonform umgesetzt wurden, vorzunehmen. Einige Regelungen wurden in der Folge von den Eisenbahnverkehrsunternehmen, insbesondere von der ÖBB-Personenverkehr AG, auch abgeändert.

Hinsichtlich derjenigen Punkte, bei denen keine Einigung erzielt werden konnte, traf die Schienen-Control Kommission mit Bescheid vom 6. Dezember 2010 (rechtswirksam seit Anfang Jänner 2011) folgende Entscheidungen:

Bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten müssen die Eisenbahnen den Fahrgästen kostenlos Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit anbieten, sofern diese im Zug oder im Bahnhof verfügbar oder vernünftigerweise lieferbar sind. Bisher fehlte in den Tarifbestimmungen (ÖPT) diese in Entsprechung des Art. 18 (2) der VO (EG) Nr. 1371/2007 zu normierende Bestimmung.

Entschädigungszahlungen müssen innerhalb eines Monats nach Einreichung des Antrags auf Entschädigung ausbezahlt werden. Ansprüche auf Fahrpreisentuschädigung verjähren in einem Jahr. Bisher war im ÖPT vorgesehen, dass die Auszahlung erst innerhalb von zwei Monaten nach erfolgter Verspätung zu erfolgen hat. Eine Bestimmung über die Verjährung zur Geltendmachung der Ansprüche auf Fahrpreisentuschädigung fehlte.

Die Belege für die Einreichung des Antrags sind im Original oder in Abschrift, auf Verlangen der Eisenbahn in gehörig beglaubigter Form, vorzulegen. Bisher war die Vorlage von Originalen bei der Einreichung des Antrags obligatorisch. Der gänzliche Ausschluss von Abschriften bzw. beglaubigten Kopien würde aber bedeuten, dass der Fahrgast auch in unverschuldeten Fällen, in denen das Original im Einflussbereich des Eisenbahnverkehrsunternehmens verloren geht, keine Fahrpreisentuschädigung erhält. Die

Möglichkeit, Kopien einzureichen, wird zu einer Verringerung der Kosten für die Eisenbahnverkehrsunternehmen führen.

Die meisten Gründe (z. B. Verhalten eines Dritten, außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegende Umstände wie witterungsbedingte oder technische Gründe, Verkehrsbeschränkungen infolge Streiks, usw.) für das Verweigern der Fahrpreisschädigungen für Einzelfahrkarten wurden gestrichen. In Zukunft müssen für bei österreichischen Eisenbahnverkehrsunternehmen gekaufte Einzelfahrkarten ab einer Verspätung von mehr als 60 Minuten fast immer Entschädigungen ausbezahlt werden. Nur wenn das Eisenbahnverkehrsunternehmen nachweisen kann, dass die Verspätungen außerhalb der EU eingetreten sind, wenn der Fahrgast bereits vor dem Kauf der Fahrkarte über eine Verspätung informiert wurde oder wenn die Verspätung aufgrund der Fortsetzung der Reise mit einem anderen Verkehrsdienst oder mit geänderter Streckenführung weniger als 60 Minuten betragen würde, kann der Anspruch abgewiesen werden.

In der Folge konnten weitere Einigungen erzielt werden:

Die Entschädigungsbedingungen für Besitzer einer ÖSTERREICHcard wurden verbessert. Statt bisher maximal 60 Euro (2. Klasse) bzw. 90 Euro (1. Klasse) stehen nun maximal 10 Prozent des Verkaufspreises an Verspätungsschädigung pro Jahr zu.

Ist der Zug auf der Strecke blockiert, hat das Eisenbahnverkehrsunternehmen die Weiterbeförderung zum Bahnhof oder zum Zielort durchzuführen.

Alle oben genannten Punkte wurden mittlerweile im ÖPT umgesetzt und führen zu wesentlichen Verbesserungen für die Fahrgäste. Allerdings geschah dies bei der ÖBB-Personenverkehr AG mit einiger Verzögerung.

Weiterentwicklung der Fahrgastrechte

Aus Sicht der Schienen-Control sollten möglichst wenige Ausnahmen vom Anwendungsbereich der VO (EG) Nr. 1371/2007 bestehen. Beispielsweise sollten der Vorort- und Regionalverkehr nicht so weitgehend von den Bestimmungen der EU-Fahrgastrechte-Verordnung ausgenommen werden. Für Einzelfahrkarten könnte auf die Differenzierung von Vorort- und Regional- bzw. Fernverkehr völlig verzichtet und Entschädigungszahlungen rein auf den zu zahlenden Mindestbetrag begrenzt werden. Weiters würde es die Schienen-Control begrüßen, auf innerösterreichischen Strecken bereits bei einer Verspätung von mehr als 30 Minuten einen Anspruch auf eine Entschädigung in der Höhe von 25 Prozent des Ticketpreises und ab einer Verspätung von mehr als einer Stunde in der Höhe von 50 Prozent des Ticketpreises vorzusehen. Die derzeitige Regelung nimmt vornehmlich auf den grenzüberschreitenden Verkehr Bezug. Die VO (EG) Nr. 1371/2007 stellt nur Mindeststandards auf, die national im Sinne des Fahrgastes günstiger sein können. Angesichts der kurzen Distanzen in Österreich wäre eine Absenkung des notwendigen Verspätungsausmaßes für Entschädigungen notwendig.

In Verfahren gem. § 78a (2) EiszG, insbesondere im Zusammenhang mit den Fahrpreisschädigungen, sollte die Schienen-Control Kommission Empfehlungen der Schienen-Control GmbH für verbindlich erklären, Entschädigungsleistungen anordnen sowie bei Verstößen gegen diese Anordnungen wirksame, verhältnismäßige und abschreckende Sanktionen verhängen können. Die derzeitigen Strafbestimmungen gem. § 167 EiszG sollten im Sinne der Verordnung, nämlich dass diese Sanktionen verhältnismäßig, wirkungsvoll und abschreckend sein sollen, verschärft werden. Es sollten jedenfalls bei sämtlichen Verstößen gegen Bestimmungen der VO (EG) Nr. 1371/2007 Sanktionen vorgesehen sein, die im Wiederholungsfall noch verstärkt werden können. Der Schienen-Control sollte darüber hinaus ein Recht auf die Überprüfung der Tarife und Beförderungsbedingungen auf Gesetzmäßigkeit erteilt werden. Dies würde die Transparenz und Akzeptanz der Tarife und Beförderungsbedingungen bei den Fahrgästen erhöhen.



P reisentwicklung

In diesem Kapitel zeigen wir Preisentwicklungen im Verkehr und speziell im Bahnbereich auf. Wir haben die ÖBB-Preise auf unterschiedlichen Strecken analysiert, 1. und 2. Klasse verglichen und informieren zu grenzüberschreitenden Tarifen, Gruppen- sowie Schlafwagentarifen. Bei den Verbundtarifen stellen wir dar, wie sich die Kosten verschiedener Tickets zwischen 2000 und 2010 veränderten.

PREISENTWICKLUNG VERKEHR

Preisentwicklung von 2000 bis 2010

Der Verbraucherpreis¹ ist von 2000 bis 2010 um rund 21,2 Prozent gestiegen. Besonders auffällige VPI-Steigerungen gibt es keine, unterdurchschnittliche VPI-Steigerungen waren in den Jahren 2003 und 2009 zu verzeichnen.

Starke Preissteigerungen im Schienenverkehr und bei den Verkehrsverbänden

Die Preise bei den Verkehrsverbänden und der Personenbeförderung Schiene² nahmen von 2000 bis 2010 annähernd um 34 Prozent zu und liegen damit um rund 13 Prozent über dem VPI, wobei sich die Tendenz aus dem Vorjahr im Jahr 2010 fortsetzte. Im Vergleich aller Verkehrsdienstleistungen ist die Verteuerung in der Personenbeförderung im Schienenverkehr um fast 15 Prozent stärker ausgefallen. Nahezu gleichauf war die Preissteigerung auch im Individualverkehr.

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

1,3 Prozent eine unterdurchschnittliche Preissteigerung. Nur einmal, im Jahr 2002, erfolgte eine Senkung, nämlich um 0,5 Prozent.

Preisentwicklung im Jahr 2010

Das Jahr 2009 verzeichnete mit einer Inflationsrate von nur 0,5 Prozent³, vom Jahr 1953 abgesehen, die niedrigste Inflationsrate seit 1945, welche im Jahr 2010 wieder auf 1,9 Prozent anstieg.

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

Der HVPI⁴ lag 2010 in Österreich bei 1,7 Prozent³, in der Eurozone bei 1,6 Prozent und in der EU bei 2,1 Prozent. Damit war Österreich knapp über dem Wert

¹ in der Grafik als VPI bezeichnet

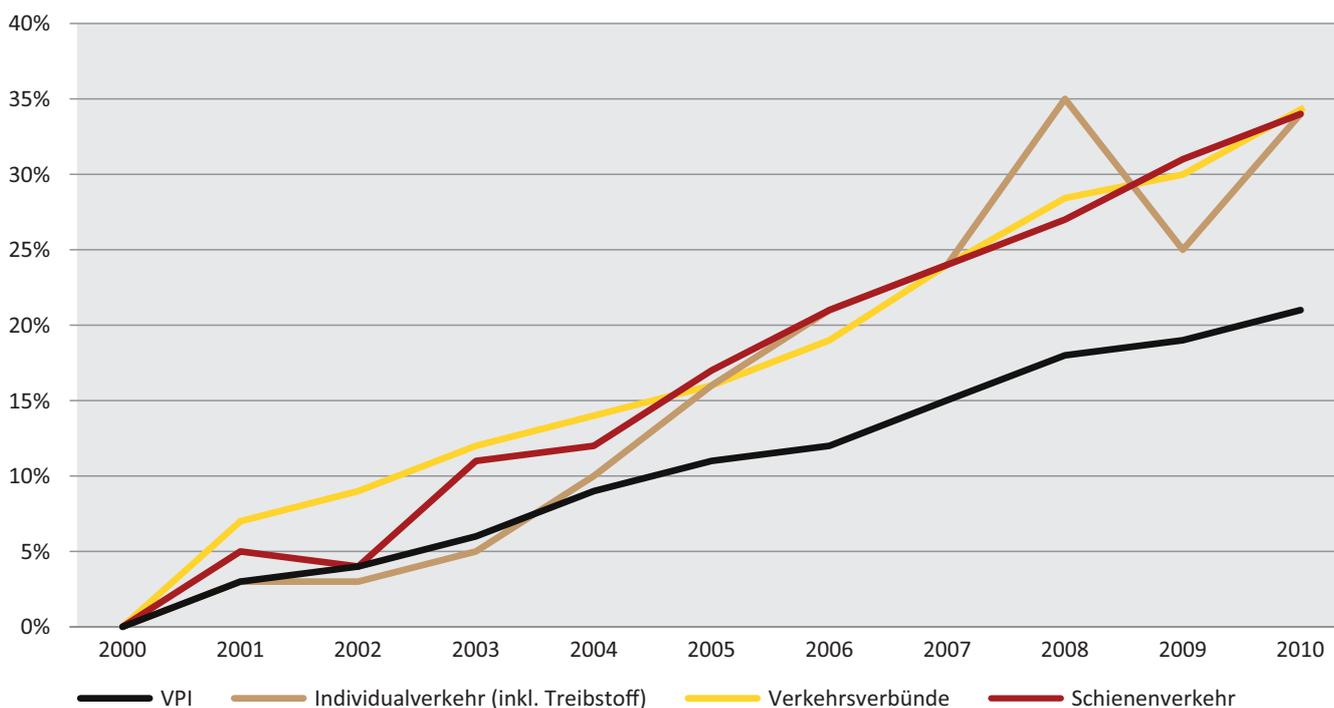
² in der Grafik als Schienenverkehr bezeichnet

³ Quelle: Statistik Austria

⁴ Der Harmonisierte Verbraucherpreisindex (HVPI) ist die Grundlage für die vergleichbare Messung der Inflation in Europa

Abb. 1: Gegenüberstellung der Preisentwicklung des Verbraucherpreisindex (VPI), des Individualverkehrs, der Personenbeförderung Schiene und der Verkehrsverbände 2000–2010, VPI 2000: ab Jänner 2006 mit dem VPI 2005.

Quelle: Statistik Austria



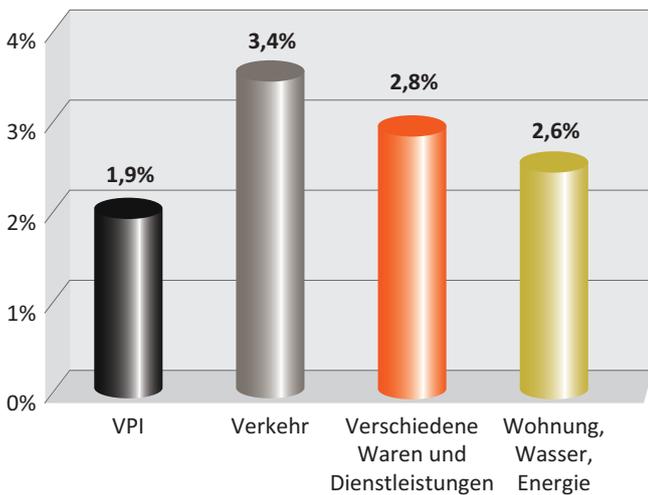
der Eurozone bzw. deutlich unter dem Wert innerhalb der EU.

Den niedrigsten Inflationswert in der EU verzeichnete Irland mit -1,6 Prozent, den höchsten Rumänien mit 6,1 Prozent.

Preisentwicklung der Waren- und Dienstleistungsgruppen

Eine überdurchschnittliche Inflation im Jahr 2010 wiesen dabei der Verkehr und die Gruppe „Verschiedene Waren und Dienstleistungen“ aus, dicht gefolgt von „Wohnung, Wasser und Energie“.

Abb. 2: Preisentwicklung der Waren- und Dienstleistungsgruppen 2010, VPI 2010, Bundesmesszahlen und Vorjahresvergleich in Prozent nach COICOP⁵. Quelle: Statistik Austria



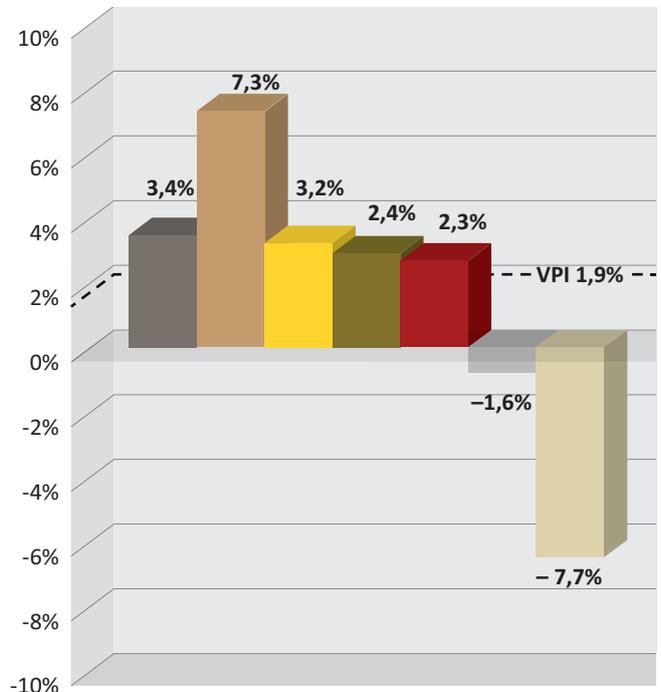
⁵ Classification of Individual Consumption by Purpose (Klassifizierung des gewollten privaten Verbrauchs)

⁶ in der Grafik als Individualverkehr

Inflationsentwicklung in der Gruppe Verkehr

Im Jahr 2010 stiegen besonders die Treibstoffe sehr stark an, was sich auf den Betrieb von Privatfahrzeugen⁶ besonders auswirkte. Die Entwicklung der restlichen Werte innerhalb der Gruppe Verkehr inklusive der Personenbeförderung auf der Schiene kann dabei bis auf den Luftverkehr als homogen angesehen werden. Beim Luftverkehr sanken die Preise, wie schon in den Jahren zuvor, im Jahr 2010 um deutliche 7,7 Prozent.

Abb. 3: Preisentwicklung in der Waren- und Dienstleistungsgruppe Verkehr 2010, VPI 2010, Bundesmesszahlen und Vorjahresvergleich in Prozent nach COICOP⁵. Quelle: Statistik Austria



- Verkehr gesamt
- Individualverkehr (inkl. Treibstoff)
- Verkehrsverbünde
- Straßenverkehr
- Schienenverkehr
- Fahrzeugkauf
- Personenbeförderung Luft

PREISENTWICKLUNG BEI DER ÖBB-PERSONENVERKEHR AG

Kilometertarife

Bei den Kilometertarifen der ÖBB-Personenverkehr AG¹ wurden die Standardpreise, 1. und 2. Klasse (ohne ev. Zuschläge oder Ermäßigungen wie für VORTEILScard-Besitzer), im Monat Oktober 2000 und Oktober 2010 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. Zu beachten ist zudem, dass etwa Verkehrsverbundtarife, die in einzelnen Fällen günstiger ausfallen würden, nicht berücksichtigt wurden.

Stärkste Erhöhungen auf mittellangen Strecken

Die Preise auf den mittleren Strecken über 100 Kilometer wurden von 2000 auf 2010 am stärksten angehoben. So verteuerte sich die Strecke Wien – Salzburg (317 Kilometer) in der 2. Klasse um 52 Prozent und in der 1. Klasse sogar um 67 Prozent und nimmt damit den Spitzenplatz in beiden Kategorien ein. Auf Platz 2 liegt die Strecke Wien – Graz

¹ Quelle: ÖBB-Fahrpläne

(214 Kilometer), die 2. Klasse erhöhte sich um 45 Prozent, die 1. Klasse um 56 Prozent. Im Vergleichszeitraum stieg die Inflation nur um 22 Prozent (schwarze Linie in Abbildung 1).

Kurzstrecken

Als Beispiel wurde Linz – Wels herangezogen, in der 2. Klasse gab es eine Erhöhung über dem VPI, in der 1. Klasse hingegen klar unter dem VPI.

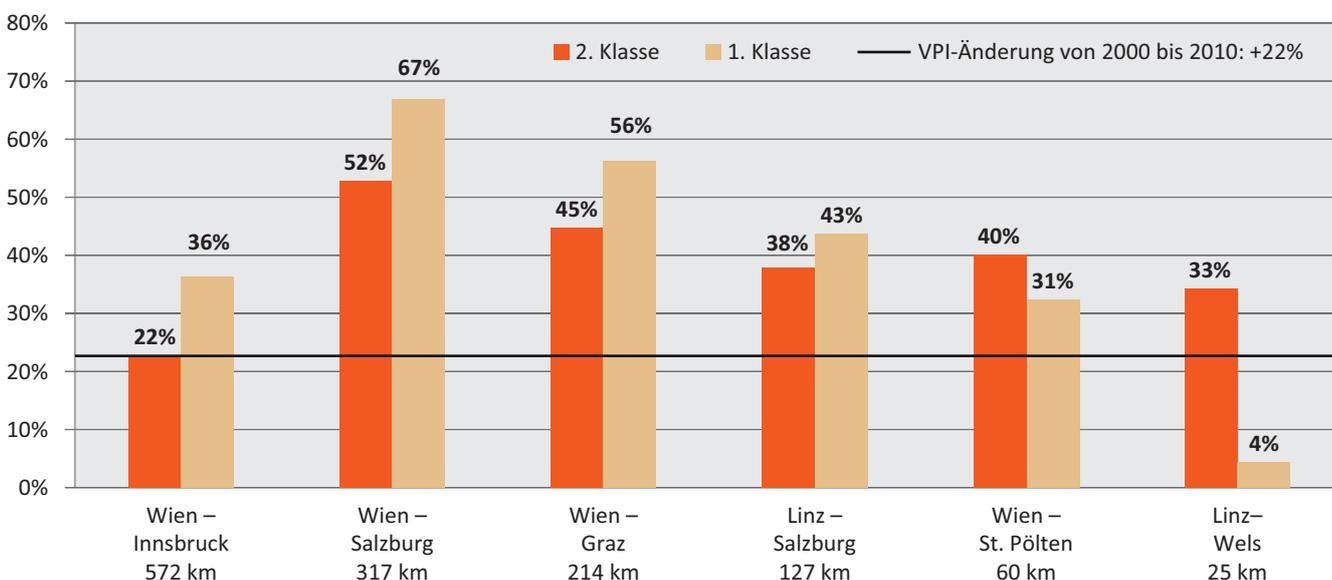
Erste Klasse überdurchschnittlich verteuert

Ein Vergleich der Preisentwicklung von 1. und 2. Klasse ergibt, dass die Preise für die 1. Klasse auf vier der sechs verglichenen Strecken stärker als die der 2. Klasse angehoben wurden. Nur auf den zwei kurzen verglichenen Strecken war die Entwicklung umgekehrt.

In Abbildung 1 wird mit 22 Prozent der Anstieg des VPI im Zeitraum 2000 auf 2010 linienförmig dargestellt. Dies bedeutet, dass von 2000 auf 2010 etwa bei der Strecke von 572 Kilometern der Preis für die 1. Klasse um 36 Prozent gestiegen ist und somit 14 Prozent über dem VPI liegt. Auf der Distanz von

Abb. 1: Prozentueller Anstieg der ÖBB-Kilometertarife 2000–2010, 1. und 2. Klasse, Basis = Oktober 2000.

Quelle: ÖBB-Fahrpläne und Statistik Austria



60 Kilometern stieg der Preis für die 2. Klasse um 40 Prozent, somit befindet sich die Entwicklung um 18 Prozent über dem VPI.

Tarifsprünge

Die Tarife in Österreich richten sich im nationalen Fernverkehr nach den Entfernungen, dies gilt ebenso für Ermäßigungen mit der VORTEILScard. Zur Vereinfachung werden Kilometer-Staffeln gebildet,

wie 1–10 Kilometer, 11–20 Kilometer usw. Die Abbildung 2 zeigt die Tarifsprünge, sie sind bis etwa 110 Kilometer homogen. Interessant sind die „Ausreißer“ in manchen Entfernungsklassen. So kosten 180–190 Kilometer um 3,10 Euro mehr als die vorangehende Entfernungsklasse 170–180 Kilometer, 200 Kilometer sind gleich teuer wie 190 Kilometer. Dieses Beispiel spiegelt die Strecke Wien – Linz wider. Ähnlich verhält es sich bei der attraktiven Destination Wien Stadtgrenze – Salzburg, die mit 306 Kilometern

Abb. 2: km-abhängige Tarifsprünge.

Quelle: ÖPT der ÖBB-PV, Juli 2010

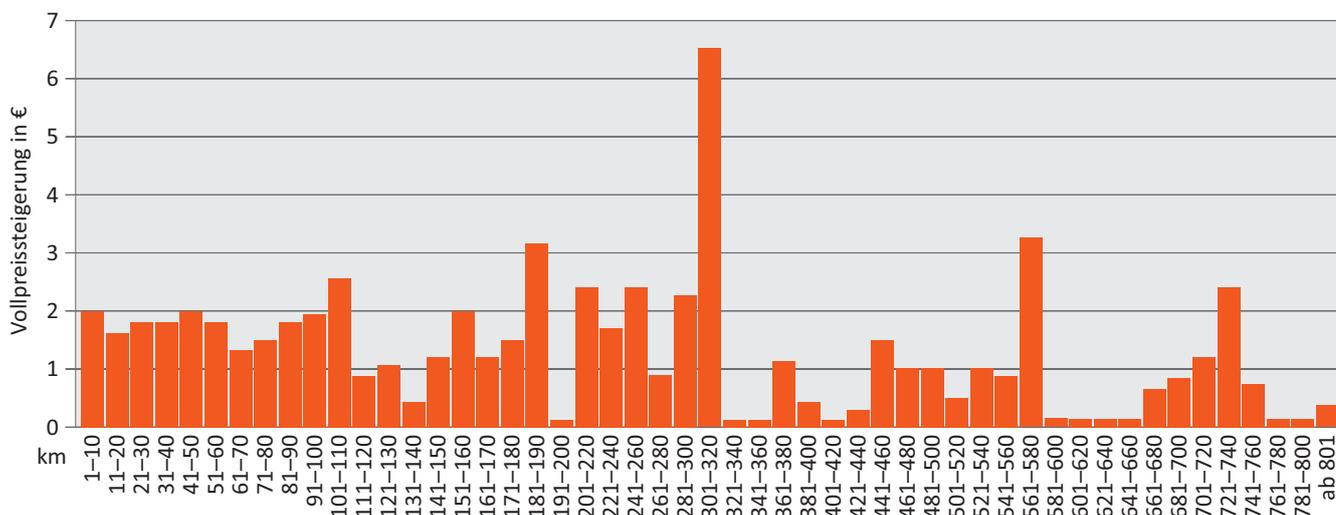
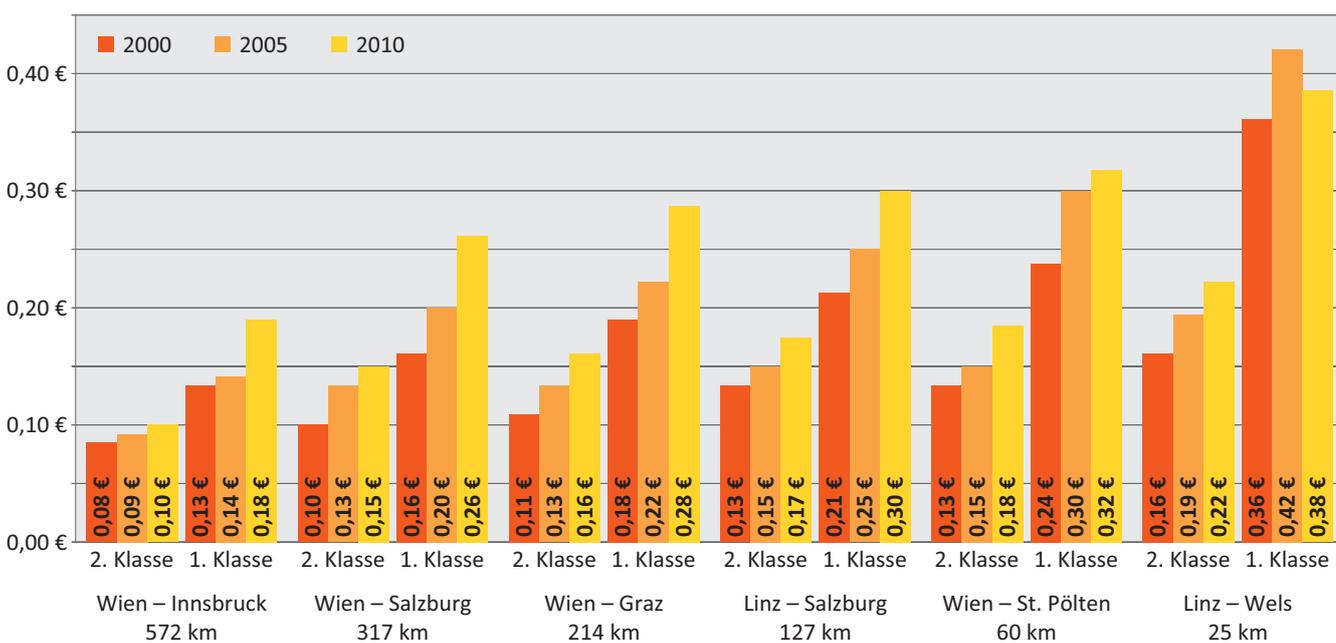


Abb. 3: ÖBB-Kilometertarife 2000–2010, Preis pro Kilometer, 1. und 2. Klasse, laut Tarifstand der ÖBB-Fahrpläne.

Quelle: ÖBB-Fahrpläne



um 6,50 Euro teurer ist als die Strecke Wien – Hallwang-E. mit vergleichbaren 298 Kilometern. Auch gut sichtbar ist der Tarifsprung ab 560 Kilometer, welcher für die Entfernung Wien West – Innsbruck gilt. Die nächsten Kilometer-Staffeln sind nur geringfügig teurer. In der Praxis bedeutet dies, dass Wien – Landeck lediglich um 40 Cent mehr kostet als die um 75 Kilometer kürzere Strecke Wien – Innsbruck.

Preis pro Kilometer

Die Abbildung 3 auf der vorangehenden Seite, bei welcher der Preis pro Kilometer dargestellt wird, zeigt recht deutlich, dass die Preise billiger werden, je länger die verglichene Strecke ist, wobei die kürzeste Strecke in der 1. Klasse zuletzt sogar verbilligt wurde. Die übrigen Strecken stiegen konstant.

Grenzüberschreitender Tarif

Deutliche Unterschiede gibt es zwischen dem Inlandstarif und dem grenzüberschreitenden Tarif. Besonders kurze Entfernungen sind mehr als doppelt so teuer. Auch der häufig in Anspruch genommene Nahbereich bis etwa 25 Kilometer ist noch immer um ein Drittel teurer als der nationale Tarif. Damit wird der grenzüberschreitende öffentliche Verkehr durch die hohen Tarife unattraktiv. Gemildert wird dies jedoch auf jenen Strecken in denen es Spezialangebote gibt, etwa EURegiotarife im Nahverkehr in die Slowakei, nach Tschechien oder Ungarn sowie TEE-Tarife im Fernverkehr.

Vergleich Inlands- und Auslandstarif, 2. Klasse			
Entfernung	Inlandstarif	Auslandstarif	Preisunterschied
10 km	2,00 €	4,40 €	120%
30 km	5,40 €	7,20 €	33%
60 km	11,00 €	12,80 €	16%
130 km	22,00 €	23,80 €	8%
220 km	33,70 €	36,20 €	7%
320 km	47,50 €	49,90 €	4%
580 km	58,30 €	67,00 €	15%

Quelle: ÖPT der ÖBB-PV, Juli 2010

Trotz den Errungenschaften der EU gibt es bei der Eisenbahn weiterhin Tarife für In- und Ausland. Diese Auslandstarife kommen bei grenzüberschreitenden Fahrten zur Anwendung, dann wird auch für den österreichischen Anteil der Auslandstarif berechnet.

Gruppentarife

Unterschiedlichste Gruppentarife ermöglichen billigere Fahrten in den Zügen der ÖBB-Personenverkehr AG. Betrachtet werden auszugswise Gruppentarife für Kleingruppen. Für alle Personengruppen gibt es das „Einfach Raus Ticket“, gültig im Nahverkehr und das Minimax-Ticket sowie für Besitzer einer VORTEILScard spezielle Gruppentarife. Das „Einfach-Raus-Ticket“ ist nur in S-, R-, Rex- und EURegio-Zügen für nationale Relationen gültig. Besonders günstig ist es für große regionale Entfernungen wie Wien – Gmünd (167 Kilometer), ergeben sich doch Einsparungen von fast 90 Prozent gegenüber dem Standardpreis (2,80 Euro statt 26,70 Euro je Person und Richtung). Für Gruppentarife gewähren die ÖBB zwischen 30 und 40 Prozent Ermäßigung gegenüber dem Standardpreis. Für Inhaber einer VORTEILScard gibt es das „Minimax-VC-Ticket“ mit einer Ermäßigung von 60 bis 75 Prozent. So bekommt die zweite Person 60 Prozent, die fünfte Person sogar 75 Prozent Ermäßigung. Dieses Ticket gibt es für Gruppen bis zu fünf Personen.

Abbildung 4 zeigt Gruppenermäßigungen für zwei Strecken. Im Vergleich dazu wird der Standardpreis für eine Person dargestellt.

Abb. 4: Vergleich Gruppenreisen im Regionalverkehr 2010.

Quelle: ÖPT der ÖBB-PV, Juli 2010

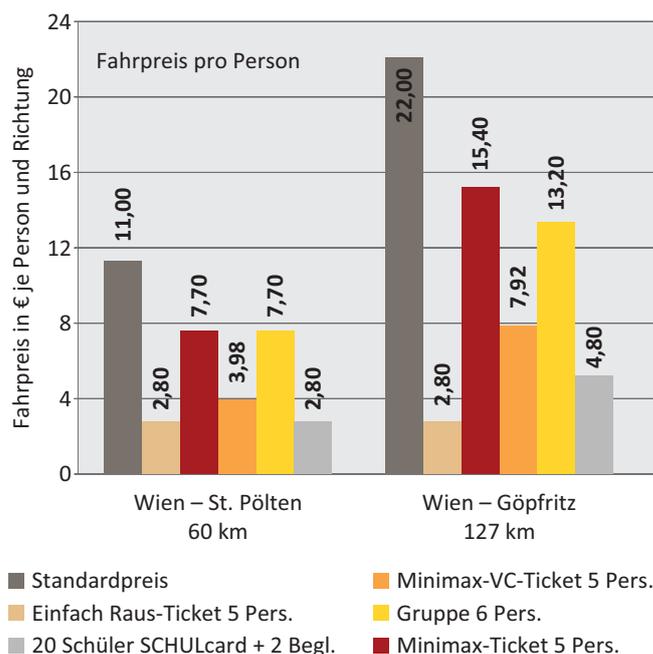
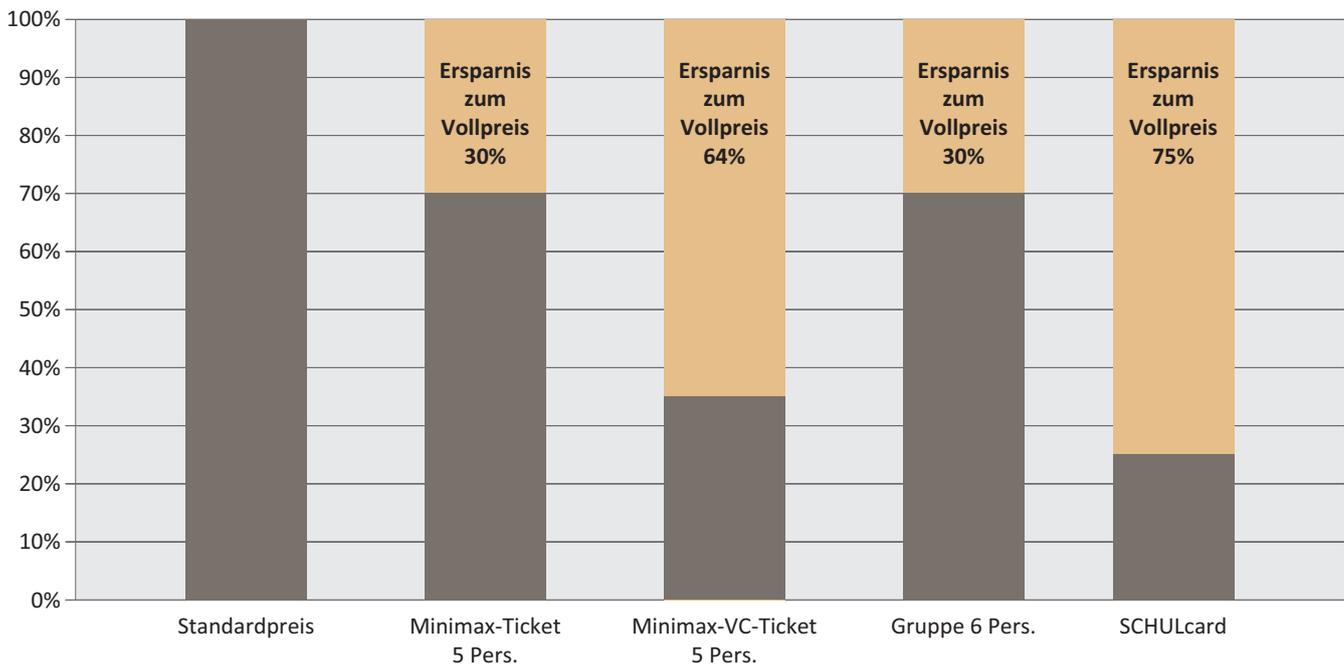


Abb. 5: Fahrpreisersparnis von Gruppenreisen im Vergleich zu Vollpreistickets 2010.

Quelle: ÖPT der ÖBB-PV, Juli 2010



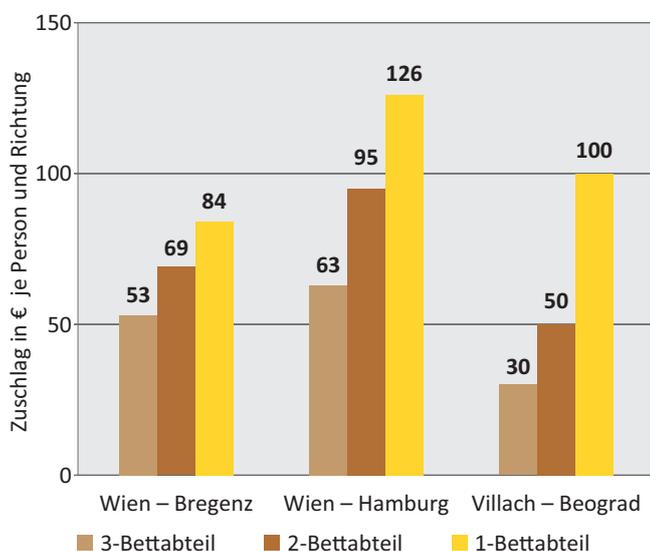
Schlafwagentarife

Da die Relationen ab Österreich unterschiedlich lang sind, wurden nur die Bettenpreise verglichen, zu denen die Fahrpreise noch hinzugerechnet werden müssen. Die auszugswise Abbildung zeigt die drei gängigsten Tarife in der Nebensaison: Dreibettabteil,

Double-Standard und Single-Standard als teuerster Tarif. Zusätzlich wird noch in manchen Relationen die Deluxe-Version mit Dusche und WC im Abteil angeboten. In der Hauptsaison werden nur so genannte Hochsaisonpreise angeboten. Qualitativ vergleichbar sind die Preise nur bedingt, wird doch in manchen Relationen wie Wien – Bregenz ein im Preis inbegriffenes Frühstück serviert. Günstige Angebote beinhalten unter dem Titel „Globalpreis“ Bettkarte und Fahrkarte. Gegenüber 2009 sind die Preise bis auf die Relation Innsbruck – Rom unverändert. Mit Dezember 2010 wurde die Nachtverbindung Zürich – Österreich – Prag ebenso wie der Schlafwagen Wien – Prag eingestellt. Trotzdem gibt es insgesamt noch ein attraktives Nachtangebot. Allein ab Wien werden 15 Ziele angefahren.

Abb. 6: Schlafwagenzuschlag 2010 in der 2. Klasse je Kategorie.

Quelle: ÖPT der ÖBB-PV, Juli 2010



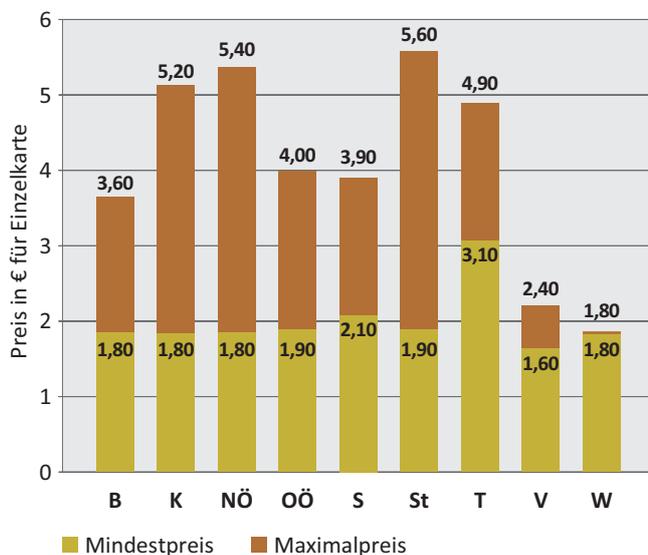
VERBUNDTARIFE

Ein beispielhafter Vergleich der einzelnen Verbundtarife für Österreich zeigt, dass Wien mit 1,80 Euro für Einzelkarten einen gleichmäßigen Tarif für eine Fahrtstrecke von 20 Kilometern aufweist, da es innerhalb von Wien nur eine Zone gibt. In der Abbildung 7 dargestellt sind die entsprechenden Verbundtarife für eine Strecke von 20 Kilometern je Bundesland. Die Preise sind abhängig von den durchfahrenen, unterschiedlich großen Zonen oder Waben in den einzelnen Verbänden. Diese führen zu einer Spreizung der Tarife. Abhängig von der gewählten Strecke kommen gemäß Zonen- oder Wabentarif Preise von 1,60 Euro bis 5,60 Euro für 20 Kilometer zustande. Eine sehr geringe Spreizung ergibt sich für Vorarlberg, kostet doch eine zusätzliche Zone nur geringfügig mehr. In den Verbänden herrscht Tarifexklusivität, womit ein möglicher günstigerer ÖBB-Tarif nicht verkauft werden darf. Die Untergrenzen treffen zumeist für die Landeshauptstädte und deren Fahrten ins angrenzende Umland zu.

Preisentwicklung im VOR

Der Verkehrsverbund Ostregion (VOR) ist der größte Verkehrsverbund Österreichs. Er umfasst den Raum Wien, Niederösterreich und Burgenland. Im Jahr 2009

Abb. 7: Verbundtarife für 20 km je Bundesland. Spreizung Mindestpreis – Maximalpreis. Quelle: Verkehrsverbände, Stand: 01.01.2011



wurden rund 883 Mio. Personen auf 358 Strecken bei einer Betriebslänge von rund 6.280 Kilometern transportiert.¹

Der Verkehrsverbund Niederösterreich-Burgenland (VVNB) soll in den nächsten Jahren – voraussichtlich frühestens im Jahr 2012 – in den VOR integriert werden.² Der Hauptgrund ist eine teilweise Überlappung sowie komplexe Gestaltung der jeweils gültigen Tarifsysteme.

In Abbildung 8 ist die Preisentwicklung einer Zone für den Vollpreis im Zeitraum 2000 bis 2010 in Prozent dargestellt.

Besonders seit 2008 ist ein starker Anstieg der Preise für eine Zone von mehr als 14 Prozent zu verzeichnen. Der VPI stieg geringer an. Demgegenüber ist bei den Preisen im gesamten Verkehrsbereich seit 2008 ein leichter Rückgang zu verzeichnen, welcher jedoch nicht auf den Schienenpersonenverkehr zutrifft.

¹ Quelle: VOR

² Amt der NÖ Landesregierung

Abb. 8: Preisentwicklung einer Zone für Vollpreis im VOR 2000–2010 (in Prozent). Quelle: Statistik Austria, VOR

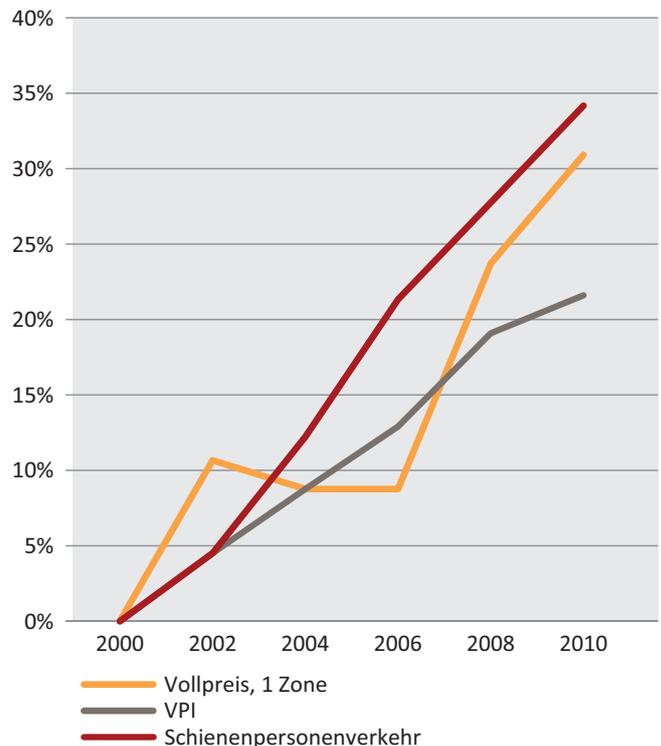
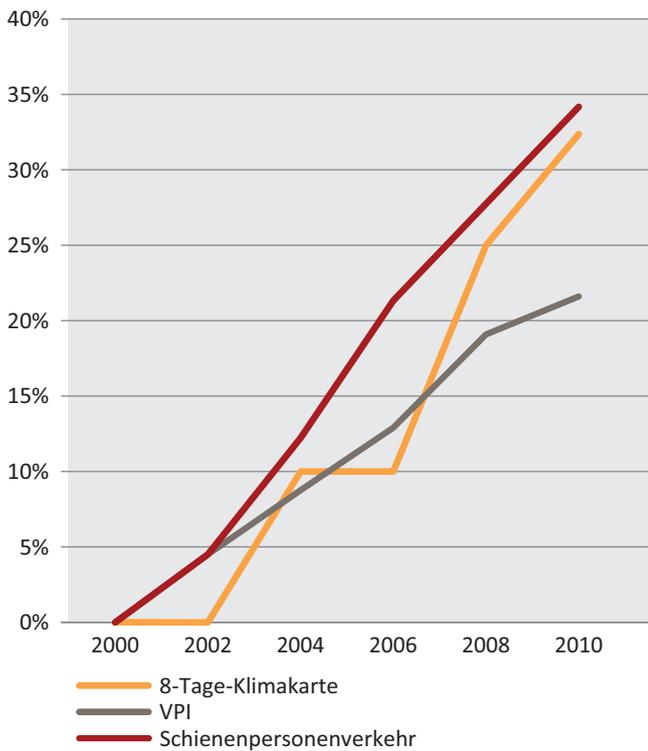


Abb. 9: Preisentwicklung 8-Tage-Klimakarte im VOR 2000–2010 (in Prozent).

Quelle: Statistik Austria, VOR



Der Halbpreis wird dabei aufgrund der nahezu gleichen Entwicklung nicht in die Statistik aufgenommen.

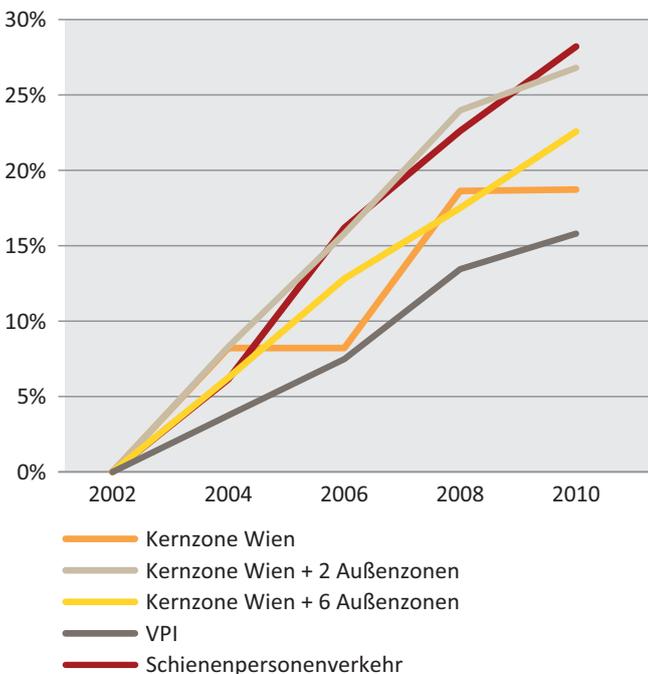
In der Abbildung 9 finden sich die Preisentwicklung der 8-Tage-Klimakarte. Diese Karte ist eine Streifenkarte, mit welcher eine Person 8-mal jeweils 24 Stunden in der Kernzone Wien fahren kann. In der Grafik ist ersichtlich, dass der Preis bereits seit 2006 stark anstieg, obwohl sich der VPI schwächer dazu entwickelte. Im 10-Jahres-Blick erhöhte sich der Preis einer 8-Tage-Klimakarte um mehr als 30 Prozent, wobei sich diese Zunahme knapp unter der des Schienenpersonenverkehrs bewegt.

Als Zeitkarten werden alle Karten bezeichnet, die für einen bestimmten Zeitraum gelten. Meist gibt es Wochen-, Monats- und Jahreskarten. Aufgrund der nahezu gleichen Entwicklungen für diese Zeitkarten wird in Abbildung 10 nur die Jahreskarte im Zeitraum 2002 bis 2010 grafisch dargestellt.

Zusammengefasst ist festzustellen, dass der VPI im gesamten Zeitraum von 2002 bis 2010 geringer als die Jahreskarte stieg. Die Preise im gesamten Verkehrsbereich entwickelten sich teilweise sogar leicht rückläufig im Vergleich zu den Preiserhöhungen der Zeitkarten. Der Preis einer Kernzone plus zweier Außenzonen entwickelte sich nahezu linear zu den Preisen im gesamten Schienenpersonenverkehr.

Abb. 10: Preisentwicklung Jahreskarte im VOR 2002–2010 (in Prozent).

Quelle: Statistik Austria, VOR





S

ervice und Informationen

Wir berichten über Veränderungen beim Fahrplan 2011, sowohl im internationalen und nationalen als auch im regionalen Bahnverkehr. Mit unseren Tipps machen wir aufmerksam, was Sie rund ums Bahnfahren beachten sollten. Als weiteren Service finden Sie z. B. rechtliche Bestimmungen, Kontaktdaten der Beschwerdeabteilungen der Bahnen und eine weiterführende Linkliste.

VERÄNDERUNGEN FAHRPLAN 2011

Der Fahrplan 2011 ist wesentlich geprägt durch die Inbetriebnahme des ersten Teilstückes der Koralmbahn, womit sich die Reisezeiten von Graz in die Südsteiermark deutlich verkürzt haben. Ebenso wurde durch die Inbetriebnahme von drei Bahnhöfen im Bereich der steirischen Ostbahn das Angebot zwischen Graz, Feldbach und Fehring deutlich erweitert. Andererseits wurden zahlreiche Bahnstrecken in Niederösterreich eingestellt. Das gesamte Schmalspurnetz der ÖBB-Infrastruktur AG wurde von der Niederösterreichischen Verkehrsorganisationsgesellschaft m. b. H. (NÖVOG) übernommen.

Nachstehend Vergleiche zwischen Fahrplan 2010 und Fahrplan 2011 (Stand jeweils Dezember) für den internationalen und nationalen Verkehr sowie den Regionalverkehr.

Der internationale Verkehr ist durch ein verbessertes Angebot in die Schweiz sowie im Transitverkehr Deutschland – Italien gekennzeichnet.

Der Fahrplan 2011 brachte beim nationalen Fernverkehr ab Dezember 2010 wieder einen Taktverkehr zwischen Wien und Innsbruck. Markant war aber auch der Entfall der letzten Städteverbindungen zwischen Graz und Linz.

Internationaler Verkehr

Verbesserungen	Reduzierungen bzw. Angebotsveränderungen
Mehr Verbindungen München – Innsbruck – Verona und weiter im 2h-Takt Zusätzliches Zugpaar München – Verona – Venedig (Wiederaufnahme)	Entfall Pendolino nach Prag → Fahrzeitverlängerung um rund 30 min
Mehr Verbindungen Zürich – Österreich	12 min längere Fahrzeit Wien – Bratislava: 1 h 12 min statt 1 h
	Entfall der Euregio-Verbindungen Wien Süd – Győr untertags → Fahrzeitverlängerung um 10 min
	Entfall einer Verbindung Wien – Budapest und retour
	Fahrzeitverlängerung Budweis – Wien trotz Elektrifizierung → nur noch Umsteigeverbindungen → Fahrzeitverlängerung um 30 min
	Längerer Aufenthalt der Transitzüge München – Slowenien/Kroatien in Villach, um Kurswagenanschlüsse wahrzunehmen
	Keine internationale Verbindung Zürich – Linz – Prag über Summerau mehr → damit verliert ein weiterer Grenzübergang den internationalen Fernverkehr

Nationaler Fernverkehr

Verbesserungen	Reduzierungen bzw. Angebotsveränderungen
Wieder schneller Taktverkehr Wien West – Innsbruck mit RJ-Zügen im 2h-Takt	Entfall der direkten, schnellen IC-Verbindungen Graz – Linz → nur noch Umsteigeverbindungen zwischen den zwei Landeshauptstädten → Fahrzeitverlängerung 25 min

Verbesserungen	Reduzierungen bzw. Angebotsveränderungen
Ergänzender Taktverkehr (Wien –) Salzburg – Innsbruck mit Halten in Kufstein, Wörgl und Jenbach: beide Richtungen ergeben attraktives stündliches Angebot	Fahrzeitverlängerung railjet Wien West – Salzburg um 6 min
Attraktive Abendverbindung Innsbruck – Wien mit der Abfahrt um 20:09 h	Entfall der direkten Morgenverbindung Wien – Bregenz → erste Direktverbindung mit Ankunft 15:47 h statt 13:13 h bei einer Fahrzeitverlängerung von 1 h 8 min, ähnlich in der Gegenrichtung am Abend
	Angebot zwischen Innsbruck und Vorarlberg unregelmäßig, nicht mehr im Takt

Regionalverkehr

Verbesserungen	Reduzierungen bzw. Angebotsveränderungen
Selbstbedienung in allen Zügen des Nahverkehrs: Fahrkarte muss vor Abfahrt beim Automaten oder Schalter gekauft werden – nur in Haltestellen ohne Automat/Schalter kann der Fahrschein im Zug erworben werden	
Niederösterreich	
Schnelle Wochenendverbindung Mistelbach – Wien	Einstellungen (Umstellung auf Bus): – Schrambach – Mark St. Aegy – Ober Grafendorf – Mank – Schwarzenau – Zwettl – Schwarzenau – Waidhofen an der Thaya – Scheibbs – Kienberg-Gaming – Krems/D. – Spitz/D. – Emmersdorf/D.
Schülerzug Laa an der Thaya – Wolkersdorf	Betrieb durch NÖVOG übernommen: – Waidhofen an der Ybbs – Gstadt – Mariazeller Bahn St. Pölten – Mariazell
	Durch Westbahnausbau Schienenersatzverkehr Pöchlarn – Amstetten im Regionalverkehr – Einstellung von R-Zügen zwischen St. Pölten und Amstetten
	Entfall des 1/2 h-Taktes Wr. Neustadt – Gutenstein Montag – Freitag ; nur noch 2 h-Takt am Wochenende (statt 1 h-Takt)
	Entfall von drei Zugpaaren Krems an der Donau – Kirchberg am Wagram
	Entfall von vier Zügen im Kamptal

Verbesserungen	Reduzierungen bzw. Angebotsveränderungen
	Entfall eines Abendzuges Wien – Sigmundsherberg
	Drei Zugpaare im Raum Schwarzenau im Schienenersatzverkehr → längere Fahrzeit
Wien	
Neue Verknüpfung Stadlau U2 – Marchegger Ast durch Verlängerung der U2	Einstellung Floridsdorf – Leopoldau – Stadlau – Wien Süd
	Hst. Lobau wird nur noch stündlich statt halbstündlich bedient
Burgenland	
Entfall Morgenverbindung Wr. Neustadt – Eisenstadt	Neuer Schülerzug Eisenstadt Schule – Wr. Neustadt
Zusätzliche Verbindung Neckenmarkt-Horitschon	Tagsüber Umsteigeverbindungen Nickelsdorf – Wien → 6 min Fahrzeitverlängerung
	Abendverbindung Wien – Oberwart um 28 min langsamer
	Einstellung von Eilverbindungen Wr. Neustadt – Mattersburg – Sopron
Steiermark	
Stundentakt steir. Ostbahn Graz – Feldbach – Fehring – Jennersdorf; ergänzend Eilzüge → damit neun zusätzliche Züge Graz – Fehring	Kein Regionalverkehr mehr über Obdach → Schienenersatzverkehr
	Keine regionalen Direktverbindungen Bruck an der Mur – Leoben – Paltental – Ennstal → Umsteigen in St. Michael erforderlich
Teileröffnung Koralmbahn: Stundentakt Graz Hbf. – Koralm – Deutschlandsberg – Wies-Eibiswald	
Verbesserte Frühverbindung Fehring – Wien	Im Ennstal entfällt ein Zugpaar
Verbesserungen zwischen Weiz – Gleisdorf und Graz	Fahrzeitverlängerungen Richtung Salzkammergut
Oberösterreich	
Vermehrte Halte in Oepping	Ein Vormittagszugpaar Wels – Neumarkt-K. – Braunau entfällt
Einsatz neuer Garnituren auf der Almtalbahn	Drei Zugpaare nach Aigen-Schlägl werden z.T. eingestellt
	Ein Zugpaar nach Losenstein und zwei Zugpaare nach Ternberg entfallen

Verbesserungen	Reduzierungen bzw. Angebotsveränderungen
	Drei Zugpaare nach Steyr entfallen an Sonntagen
	Kein leicht merkbarer Taktverkehr mehr im Salzkammergut
	Zwei Zugpaare nach Sattledt entfallen
	Geringfügige Einstellungen auf der Lilo und zwischen Lambach und Vorchdorf-Eggenberg
Kärnten	
Umstellung des Regionalverkehrs auf S-Bahn-Verkehr mit zusätzlichen Zügen	Einstellung der direkten REX-Verbindungen Bruck/M. – Judenburg – St. Veit an der Glan – Klagenfurt → künftig Umsteigen erforderlich
Zwei zusätzliche Züge Rosenbach – Jesenice	Entfall eines Zugpaares St. Veit/Glan – Villach über Feldkirchen
Salzburg	
Zusätzliche Züge nach Saalfelden am Wochenende am Abend	Längere Fahrzeiten Salzburg Hbf. – Braunau (5 min)
Geringfügige Verbesserungen zwischen Salzburg und Freilassing	Umbau Salzburg Hbf. → Anschlüsse gehen in Salzburg Hbf. verloren
Wiederaufnahme Bramberg – Krimml durch Salzburger Lokalbahn	
Tirol	
Schnellere Umsteigeverbindungen Wörgl – Kitzbühel am Abend	
Verbesserte Anschlüsse in Wörgl: Fernverkehr – Regionalverkehr	
Neue Abendverbindung Lienz – Sillian	
Vorarlberg	
Vertaktung und Verdichtung Bregenz – St. Margarethen	
Durchbindung eines railjets als Regionalzug Bregenz – Lindau	
Verbessertes Abendangebot Innsbruck – Telfs-P. am Abend nach 22 h	

Entwicklung der Fahrzeiten

Diese Fahrplanänderungen spiegeln sich auch in den Fahrzeiten wider. Eine Auswahl gewisser oben genannter Relationen mit entsprechendem Zugtyp zeigt die Abbildung 1.

Direktverbindungen

Ebenso veränderte sich die Angebotsdichte. Ausgewählte Relationen zeigen die Veränderung zu 2010 sowie das Angebot zehn Jahre zuvor im Jahr 2000, siehe Abbildung 2. Der Vergleich beider Grafiken veranschaulicht die spürbaren Änderungen bei Verbindungen zwischen der zweit- und drittgrößten Stadt Österreichs, Linz und Graz. Während die Angebotsdichte in Salzburg und Tirol auf hohem Niveau stagniert, konnten in der Steiermark und in Vorarlberg einige regionale Verbesserungen realisiert werden.

Abb. 1: Entwicklung der Fahrzeiten 2010 auf 2011.

Quelle: ÖBB-Kursbuch 2010, 2011 bzw. Schienen-Control

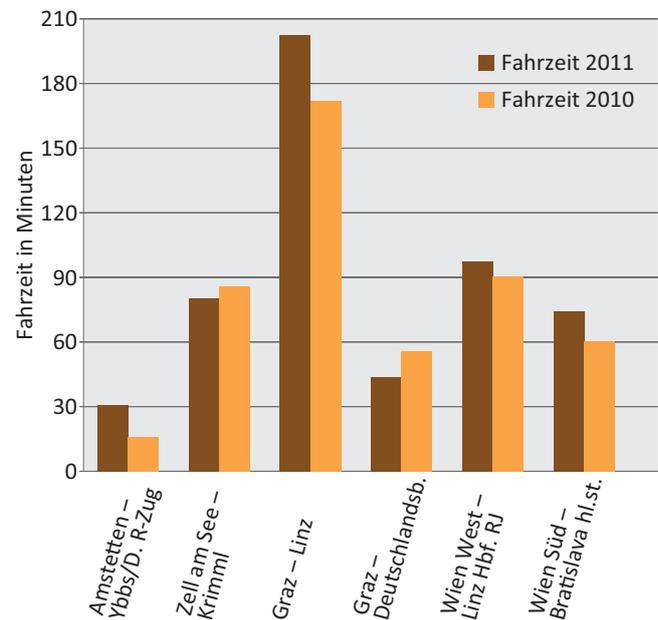
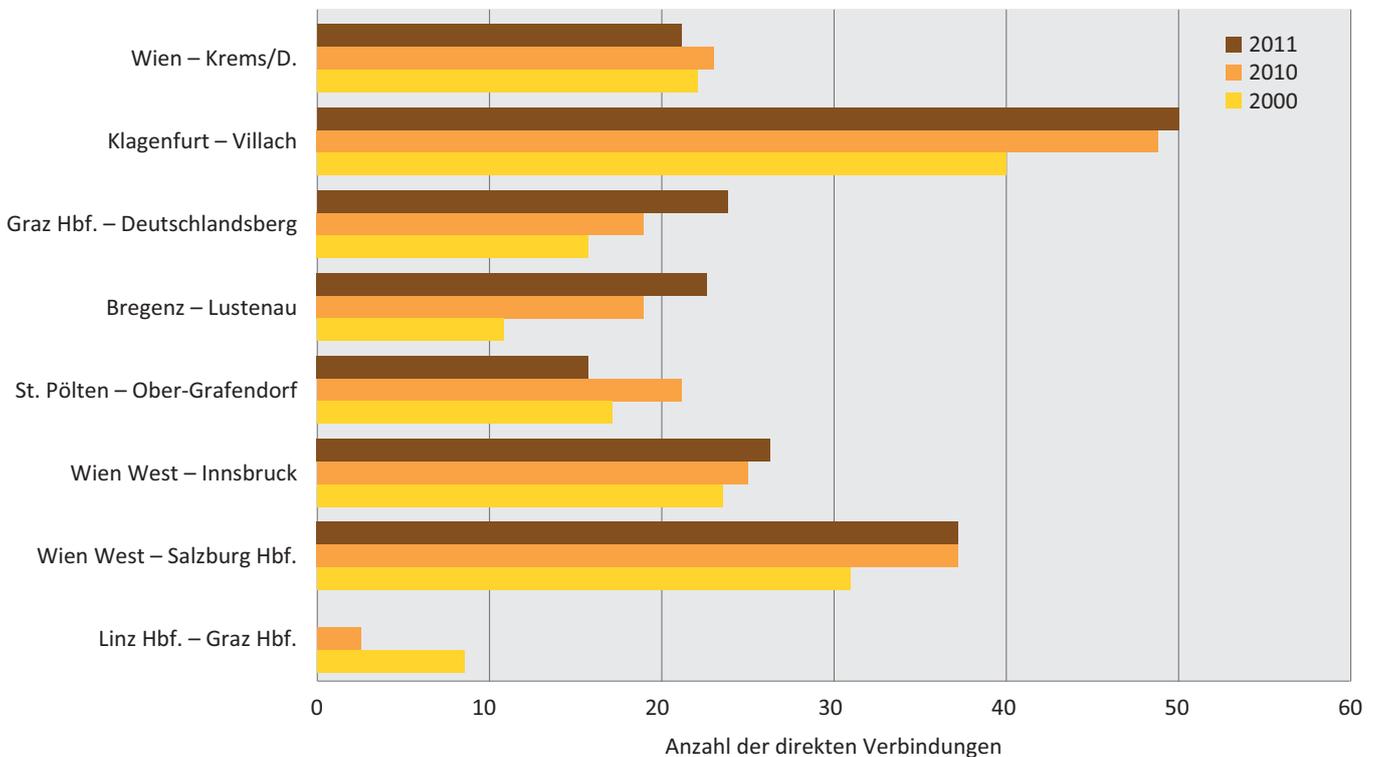


Abb. 2: Direkte Bahnverbindungen an Werktagen.

Quelle: ÖBB-Kursbuch 2010, 2011 bzw. Schienen-Control



TIPPS FÜR FAHRGÄSTE

Allgemeine Tipps

- Informieren Sie sich vor Fahrtantritt bzw. Kontaktaufnahme mit dem Bahnunternehmen oder der Schlichtungsstelle über die für Sie relevanten Tarifbestimmungen und Regelungen. Hierfür kann die jeweilige Website des Bahnunternehmens hilfreich sein bzw. finden Sie Informationen über Bundesgesetze im Rechtsinformationssystem des Bundeskanzleramtes.
- Wenden Sie sich immer zuerst an das Bahnunternehmen. Erst wenn Sie keine oder eine unbefriedigende Antwort erhalten haben, kann die Schlichtungsstelle aktiv werden. Hinweis: Für die Beschwerdebearbeitung hat das Bahnunternehmen normalerweise einen Monat ab Einlangen der Beschwerde Zeit.
- Die Kommunikation sollte wenn möglich schriftlich durchgeführt werden. So ist gewährleistet, dass Sie erhaltene Informationen auch anderen bzw. der Schlichtungsstelle oder dem Bahnunternehmen selbst verfügbar machen können. Bei einem Gang vor Gericht können diese Unterlagen ebenfalls nützlich sein.
- Bevor Sie Maßnahmen treffen, bei denen nicht klar ist, ob sie tarifkonform sind, sollten Sie stets einen Mitarbeiter des Bahnunternehmens konsultieren. Lassen Sie sich bei Informationseinholung wenn möglich Namen bzw. Dienstnummer des Mitarbeiters geben. Sollte es dabei zu einer Falschaussage kommen, können Sie zumindest auf die Aussage des jeweiligen Mitarbeiters verweisen.

Ticketkauf und Fahrgeldnachforderungen

- Finden Sie sich rechtzeitig am Bahnhof ein, um auch bei besetzten Automaten bzw. überfüllten Personenschaltern rechtzeitig ein Ticket kaufen zu können.
- Im Nah- und Regionalverkehr ist der Zustieg nur mit gültigem Ticket erlaubt. Große Eile ist kein Rechtfertigungsgrund für den Zustieg ohne Ticket.
- Überprüfen Sie vor Fahrtantritt immer die Gültigkeit Ihres Fahrscheines.
- Wenn Sie nicht genau wissen, welches Ticket Sie benötigen, bitten Sie einen Mitarbeiter des Bahnunternehmens um Auskunft oder kontaktieren Sie z. B. das Callcenter der ÖBB unter 051717.

- Sie haben den Anspruch auf sofortige Bezahlung der Fahrgeldnachforderung im Zug, welche 65 Euro kostet (bei nachträglicher Bezahlung per Erlagschein fallen 95 Euro an).
- Vor endgültiger Lösung des Beschwerdefalles sollten Zahlscheine, Inkassobriefe, E-Mails an das Bahnunternehmen oder Inkassounternehmen nie weggeworfen oder gelöscht werden. Vielleicht benötigen Sie diese vor Gericht noch, wenn keine Schlichtung möglich ist.
- Achtung: Eine Beschwerde bezüglich einer Fahrgeldnachforderung hat keine aufschiebende Wirkung in Bezug auf die Bezahlung. Bei einer vergessenen Jahreskarte z. B. wird jedoch bei positivem Einspruch die bereits bezahlte Forderung abzüglich der Bearbeitungsgebühr rücküberwiesen.
- Sollten Sie Ihren personalisierten Ausweis, wie etwa den Schülerfreifahrtausweis, an einem gültigen Tag vergessen, so können Sie diesen innerhalb von 14 Tagen nachreichen. Dabei reduziert sich die Fahrgeldnachforderung auf eine Bearbeitungsgebühr.
- Keine Antwort auf einen Einspruch gegen eine Fahrgeldnachforderung bedeutet nicht, dass der Fall erledigt ist. Nehmen Sie am besten nach einer angemessenen Zeit noch einmal Kontakt mit dem Eisenbahnunternehmen auf.

Inkassoforderungen

- Bezahlen Sie Inkassoschreiben nie ungeprüft. Sind Sie überzeugt, dass die Forderung zu Unrecht besteht, teilen Sie die Verweigerung der Zahlung dem Inkassobüro und auch dem Eisenbahnunternehmen samt Begründung mit. Alle weiteren Schritte des Inkassounternehmens sind ab diesem Zeitpunkt nicht mehr zweckmäßig und erschweren deren Einbringung vor Gericht.
- Auch wenn Sie sich im Recht sehen, ignorieren Sie Inkassoforderungen oder Fahrgeldnachforderungen nie. Am besten schreiben Sie unverzüglich an das Eisenbahnunternehmen oder Inkassounternehmen.
- Überprüfen Sie den verwendeten Ausweis immer auf seine Gültigkeit. Schülerfreifahrtausweise gelten häufig nicht an Wochenenden oder Feiertagen.

- Bei erhaltener Inkassoforderung bringt eine Kontaktaufnahme mit dem Eisenbahnunternehmen meist mehr als mit dem Inkassounternehmen, da diese die Forderung oft ohne weitere Angaben erhalten. Eine gleichzeitiger Einspruch beim Inkassobüro ist stets empfehlenswert.

Defekter Fahrkartenautomat

- Achtung: Ein Fahrkartenautomat gilt nicht als defekt, wenn z. B. die Kartenzahlung nicht mehr funktioniert, solange die Barzahlung noch möglich ist. Ebenso müssen alle am Bahnhof befindlichen Automaten defekt sein, damit ein Zustieg ohne gültiges Ticket in den Zug erlaubt ist.
- Halten Sie für den Erwerb des Fahrscheines am Automaten immer genügend und passendes Geld bereit. Bei der Zahlung mit Banknoten werden maximal 9,90 Euro Wechselgeld retourniert. Informieren Sie sich daher besser im Vorfeld, ob der Betrag mit der Banknote bezahlt werden kann.
- Auch wenn die Beweislast beim Bahnunternehmen liegt, empfiehlt es sich, einen Defekt des Fahrkartenautomaten zu dokumentieren (z. B. Foto mit einer Handkamera oder Anruf im CallCenter 051717). Sollte ein Automat im Zug defekt sein, bitten Sie den Zugbegleiter, den Automaten gemeinsam zu überprüfen.
- Wird in diesem Fall eine Fahrgeldnachforderung ausgestellt, können Sie per Mail (an die Stelle Fahrgeldnachforderung) um Überprüfung des Automaten ersuchen.

Antrag auf Entschädigung

- Anfang Jänner 2011 wurden nahezu alle Ausschlussgründe aufgrund welcher Bahnunternehmen Entschädigungszahlungen verweigerten, aufgehoben. Bei Anträgen bezüglich Fahrten, welche im Jahr 2011 stattfinden, sind daher derartige Ausschlussgründe, vor allem wegen elementarer Ereignisse, nicht mehr zulässig.
- Ebenso wurde die Frist für die Bearbeitung von Anträgen auf Verspätungsentschädigung mit Jänner 2011 auf einen Monat reduziert. Erhalten Sie in dieser Zeit keine Antwort seitens des Bahnunternehmens, ist es empfehlenswert, zu urgieren.

- Sollten Sie die Tickets mit einer Kreditkarte bezahlt haben und einen Antrag auf Verspätungsentschädigung stellen, so wird die Entschädigungssumme bei positiver Erledigung auf das Kreditkartenkonto rücküberwiesen.

Refundierung von Online-Tickets

- Überprüfen Sie vor der abschließenden Buchung eines Online-Tickets nochmals sämtliche Daten auf ihre Richtigkeit. Ein Umtausch nach erfolgter Buchung ist derzeit nicht möglich.
- Besonders genau sollten Sie die Zahlungsinformationen überprüfen. Werden hier falsche Daten angegeben (vertauscht man z. B. eine Zahl), kann seitens des Bahnunternehmens keine Abbuchung erfolgen. Die offene Forderung wird ohne Mahnung an den Kunden direkt an das Inkassounternehmen weitergeben, dadurch können weitere Gebühren entstehen.
- Der generelle Ausschluss der Erstattung von Online-Tickets ist rechtswidrig, aber nach wie vor so in den Tarifbestimmungen geregelt. In Streitfällen haben Sie die Möglichkeit, Ihre Ansprüche auf dem Gerichtsweg einzuklagen.

Fahrpreiserstattung

- Wird die Reise vor oder während der Fahrt sinnlos bzw. nehmen Sie einen Teil der Fahrt nicht in Anspruch, können Sie das ganze bzw. einen Teil des Tickets rückerstattet bekommen. Hier sollten Sie eine Nichtbenützungsbesccheinigung einholen, welche belegt, dass Sie einen Teil der Strecke nicht in Anspruch genommen haben. Das Fehlen einer Zangenprägung gilt dabei nicht als gültige Nichtbenützungsbesccheinigung. Sollte die Reise vollkommen sinnlos geworden sein, ist es empfehlenswert, Unterlagen bezüglich der Sinnlosigkeit mit dem Antrag auf Fahrpreiserstattung mitzuschicken.

UMFRAGEN UND BEFRAGUNGEN



Die Schienen-Control führte bislang selbst keine Umfragen oder Fahrgastbefragungen durch. Mit Befragungen kann jedoch ein gutes Bild über die Kundenzufriedenheit gewonnen und vorhandene Defizite aufgezeigt werden. Wie schon im Jahr zuvor wird im Jahr 2010 seitens der Schlichtungsstelle der VCÖ-Bahntest 2010 aufgegriffen und in der Folge werden die Ergebnisse kurz präsentiert.

VCÖ-Bahntest 2010

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 2010¹ bekam die Bahn die Note 2,2, wie bereits in den vergangenen Jahren. Nah- und Fernverkehr wurden nicht mehr getrennt abgefragt. Am zufriedensten sind die Befragten mit der Freundlichkeit des Personals im Catering mit der Note 1,8. Erneut gut und nahezu wie im Vorjahr bewertet werden das Personal am Schalter für Freundlichkeit und die Fahrplanauskunft im Internet mit je 1,9. Ebenfalls die Note 1,9 erhalten die Informationen im

Zug, wenn keine Unregelmäßigkeiten vorkommen. Am schlechtesten werden die Sauberkeit der WCs mit 3,0, das Handy-Ticketing mit 2,8 und die Auswahl der Speisen beim Catering mit 2,6 benotet. Der Empfang von Mobiltelefonen erhält ebenso nur 2,5. Im Mittelfeld befindet sich dabei die allgemeine Sauberkeit sowie die Bedienungsfreundlichkeit und Funktionsfähigkeit der Fahrkartenautomaten mit 2,0.

78 Prozent der Befragten wünschen sich, um Bahnfahren attraktiver zu machen, pünktliche Zugverbindungen, dicht gefolgt von 72 Prozent für schnelle Zugverbindungen. 25 Prozent der interviewten Kunden ist es wichtig, im Zug ein Fahrrad transportieren zu können.

Im Bahntest 2010 wurde ebenso gefragt, wie die österreichischen Bahnfahrer zum Zug kommen. Dabei wurde angegeben, dass zu Fuß sowie mit einem anderen öffentlichen Verkehrsmittel 29 Prozent, mit dem eigenen PKW 15 Prozent und in einem fremden PKW mitfahrend 14 Prozent ihren Zug erreichen. Mit dem Taxi fahren dabei nur 3 Prozent aller Befragten.

Entwicklung der Bahn aus Sicht der Fahrgäste

Zusammengefasst sind nach wie vor etwa je ein Drittel zufrieden bzw. unzufrieden und das dritte Drittel sieht sowohl positive als auch negative Entwicklungen. Dabei finden 37 Prozent (2009: 34 Prozent), dass die Bahn pünktlicher bzw. 41 Prozent (2009: 44 Prozent), dass die Qualität der eingesetzten Waggons besser geworden ist. Dem entgegengesetzt sagen 30 Prozent (2009: 31 Prozent), dass die Bahn nicht pünktlicher geworden bzw. 24 Prozent (2009: 23 Prozent), dass die Qualität der Waggons nicht besser geworden ist. Gesamt betrachtet gab es zwischen 2009 und 2010 keine allzu großen Änderungen, auch die Beurteilung der Zufriedenheit in den Bundesländern fiel weitestgehend homogen aus. Ebenso halten 73 Prozent der Befragten das Zugpersonal für freundlich, nur 8 Prozent beurteilen das Zugpersonal als wenig oder gar nicht freundlich.

28 Prozent gaben im Jahr 2010 an, aufgrund der gestiegenen Spritpreise häufiger mit der Bahn zu fahren. 61 Prozent hingegen erklärten, dies nicht zu tun. Auch im Jahr 2010 konnte Linz seinen Platz als schönster Bahnhof verteidigen, am letzten Platz liegt diesmal der Salzburger Hauptbahnhof.

¹ VCÖ-Bahntest 2010: Umfragezeitraum vom 15.05.–31.07.2010, 12.400 befragte Personen

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

I. Allgemeines

Zuständigkeit

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

- (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 von Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Fahrgästen mit österreichischen Eisenbahnverkehrsunternehmen bzw. Eisenbahninfrastrukturunternehmen sein. Die Schienen-Control GmbH kann von Fahrgästen nur dann als Schlichtungsstelle angerufen werden, wenn die Beschwerde die konkrete Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betrifft.
- (2) Unzulässig sind folgende Beschwerden:
- über Vorfälle, welche sich länger als drei Jahre vor dem Zeitpunkt der Anrufung der

Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH zugetragen haben,

- über Forderungen, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig oder rechtskräftig entschieden sind,
- die bereits einmal Gegenstand eines Streit-schlichtungsverfahrens waren,
- über Forderungen, die vom Fahrgast bereits anerkannt wurden,
- wenn das Ticket nicht bei einem österreichischen Eisenbahnunternehmen gekauft worden ist.

Beschwerdeführer

§ 3. Beschwerden können gemäß § 78a (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-

¹ BGBl. Nr. 60/1957 idgF.

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 Regulierungsbehörde einer Verfahrenspartei die Übermittlung bestimmter Unterlagen oder Informationen auftragen. Dafür ist den Verfahrensparteien eine angemessene Frist, die mindestens eine, maximal aber vier Wochen beträgt, zu setzen.

Stellungnahme

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

Mündliche Verhandlung

§ 12. (1) Die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde kann unter Ladung eines oder aller Beteiligten eine mündliche Verhandlung in den Geschäftsräumen der Regulierungsbehörde einberufen, wenn sie dies für zweckmäßig erachtet.

Namens der Eisenbahninfrastruktur- und Eisenbahnverkehrsunternehmen ist eine genannte Person gemäß § 9 (2) zu laden. Diese Person kann sich durch den der Regulierungsbehörde gemäß § 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 Gutachten nimmt die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde eine Beurteilung des Falles in rechtlicher und tatsächlicher Hinsicht vor. Aufgrund dieser Beurteilung erarbeitet die Schlichtungsstelle – gegebenenfalls in Zusammenarbeit mit den Parteien – einen Lösungsvorschlag. Ergeben die Überprüfungen durch die Schlichtungsstelle keinen Anhaltspunkt dafür, dass dem Vorbringen des Beschwerdeführers gefolgt werden kann, wird ohne die Erstellung eines Lösungsvorschlags das Verfahren gemäß § 15 beendet.
- (2) Die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde übermittelt den Parteien den Lösungsvorschlag samt den vorliegenden Gutachten.
 - (3) Der Lösungsvorschlag enthält den Hinweis, dass mit Rückstellung an die Schlichtungsstelle innerhalb von einer durch die Behörde zu setzenden Frist, die nicht kürzer als eine und nicht länger als vier Wochen ist, beide Streitparteien einem wirkungsvollen außergerichtlichen Vergleich zugestimmt haben.
 - (4) Binnen der von der Behörde gemäß Absatz 3 gesetzten Frist (gerechnet ab Zugang des Lösungsvorschlags) haben die Parteien entweder den Lösungsvorschlag an die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde zurückzustellen oder dieser ihre Gründe offen zu legen, weshalb der Vorschlag nicht angenommen wird.

Verkürztes Verfahren

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

Abschluss des Verfahrens

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

III. Schlussbestimmungen

Jährlicher Bericht

- § 16.** (1) Die Schlichtungsstelle bei der Regulierungsbehörde veröffentlicht jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeit und die Entwicklung der Kundenzufriedenheit. Dieser Bericht hat zumindest folgende Informationen zu enthalten:
- die rechtlichen Grundlagen des Schlichtungsverfahrens,
 - die Jahresbilanz des vergangenen Jahres, mit der Mindestinformation über die Zahl der Beschwerden, die wichtigsten Beschwerdegründe, die Verteilung der Beschwerden auf die Bahnunternehmen und die Statistik über die Schlichtungsergebnisse,
 - exemplarische Beschwerdefälle,
 - die Beschwerdestatistik der Bahnen.
- (2) Im Bericht sind weiters eine Darstellung der wesentlichen durch die Schlichtungsverfahren hervorgekommenen Probleme insbesondere bei der Behandlung von Beschwerdefällen sowie eventuelle Verbesserungsvorschläge aufzunehmen.

Inkrafttreten

§ 17. Diese Verfahrensrichtlinie tritt mit 01.09.2010 in Kraft.

AUSZUG AUS DEM EISENBAHNGESETZ (EISBG)¹

Entschädigungsbedingungen

- § 22 a.** (1) Die Tarife für die Erbringung von Eisenbahnverkehrsleistungen auf Hauptbahnen und vernetzten Nebenbahnen haben auch Entschädigungsbedingungen jeweils zur Anwendung der Regelungen über die Fahrpreisschädigung 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 Schienen-Control GmbH vorlegen. Die Schienen-Control GmbH hat die von Gebietskörperschaften und Interessenvertretungen vorgelegten Beschwerden jedenfalls und die von Kunden vorgelegten Beschwerden von grundsätzlicher Bedeutung oder überdurchschnittlicher Häufung gleich gelagerter Beschwerden zu behandeln.
- (2) Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte oder der Behörden können Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Fahrgäste Beschwerden wegen behaupteter Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 und wegen behaupteter unrichtiger oder für die Fahrgäste

unzumutbarer Regelungen in den Entschädigungsbedingungen gemäß § 22a bei der Schienen-Control GmbH erheben.

- (3) Die Schienen-Control GmbH hat sich sowohl zu Beschwerden gemäß Abs. 1 als auch zu Beschwerden gemäß Abs. 2 um eine einvernehmliche Lösung zwischen den Beteiligten zu bemühen. 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 Fahrpreisschädigung für die Fahrgäste unangemessen und unzumutbar [ist] sind, oder wenn das Eisenbahnverkehrsunternehmen entgegen § 2 des Bundesgesetzes zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte

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

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.

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 DER BAHNEN



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

ÖBB-Personenverkehr AG (ÖBB-PV)

Anregungen und Kritik
Postfach 76
1020 Wien
T: 0810 100755
anregungen.kritik@pv.oebb.at
www.oebb.at

Raab-Oedenburg-Ebenfurter Eisenbahn AG (ROeEE)

Bahnhofplatz 5
7041 Wulkaprodersdorf
T: 02687 62224 162
ombudsdienst@raaberbahn.at
www.raaberbahn.at

Graz Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH (GKB)

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

Salzburger Lokalbahn (SLB)

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

Steiermärkische Landesbahnen (StLB)

Eggenberger Straße 20
8020 Graz
T: 0316 812581 0
office@stlb.at
www.stlb.at

City Air Terminal BetriebsgmbH (CAT)

Postfach 1
1300 Wien-Flughafen
T: 01 25250
info@cityairporttrain.com
www.cityairporttrain.com

Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H. (StH)

Kuferzeile 32
4810 Gmunden
T: 07612 795 201
service@stern-verkehr.at
www.stern-verkehr.at

Montafonerbahn AG (MBS)

Bahnhofstraße 15 a+b
6780 Schruns
T: 05556 9000
info@montafonerbahn.at
www.montafonerbahn.at

Wiener Lokalbahnen AG (WLB)

Abteilung Kundendienst
Eichenstraße 1
1120 Wien
T: 01 90444 329
kundendienst@wlb.at
www.wlb.at

Behörden

Schienen-Control GmbH

→ www.schienencontrol.gv.at

Schlichtungsstelle der Schienen-Control

Schlichtungsstelle für Kunden von Eisenbahnunternehmen
→ www.schienencontrol.gv.at/deutsch/schlichtungsstelle/meine-beschwerde/schlichtung/schlichtung.html

BMVIT Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie

→ www.bmvit.gv.at

EU-Kommission-Information über Fahrgastrechte

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

OTIF Zwischenstaatliche Organisation für den Internationalen Eisenbahnverkehr

→ www.otif.org

Eisenbahnverkehrsunternehmen und Organisationen

ÖBB-PV Tarifbestimmungen

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

ÖBB-PV Fahrgastrechte

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

CAT Fahrgastrechte

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

GKB Fahrgastrechte

→ www.gkb.at/beschwerdeservice/index.html

MBS Fahrgastrechte

→ www.montafonerbahn.at/verkehr/start.htm

RoeEE Fahrgastrechte

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

StLB Fahrgastrechte

→ www.stlb.at/bahn/fahrgastrechte

StH Fahrgastrechte

→ www.stern-verkehr.at/sverkehr

SLB Fahrgastrechte

→ www.salzburg-ag.at/de/verkehr/slb/service

WLB Fahrgastrechte

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

DB Fahrgastrechte

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

ÖBB-PV Kundenforum

→ kundenforum.oebb.at

Tarifverband der Bundeseigenen und Nichtbundeseigenen Eisenbahnen in Deutschland

→ www.fahrgastrechte.info

RailPassenger.info Internetseite für Personenverkehr der Europäischen Eisenbahnen

→ www.railpassenger.info

Internationales Eisenbahntransportkomitee (CIT)

→ www.cit-rail.org

Kammern

Arbeiterkammer/Verkehr

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

Wirtschaftskammer/Sparte Transport & Verkehr

- www.wko.at/verkehr

Verkehrsverbände

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR)

- www.vor.at

Verkehrsverbund Niederösterreich-Burgenland (VVNB)

- www.vvnb.at

Verkehrsverbund Tirol (VVT)

- www.vvt.at

Verkehrsverbund Vorarlberg (VVV)

- www.vmobil.at

Steirischer Verkehrsverbund (Verbund Linie)

- www.verbundlinie.at

Oberösterreichischer Verkehrsverbund (OÖVV)

- www.ooevv.at

Verkehrsverbund Kärnten (Kärntner Linien)

- www.kaerntner-linien.at

Salzburger Verkehrsverbund (SVV)

- www.svv-info.at

Vereine, Fahrgastinitiativen

Verein für Konsumentenschutz (VKI)

- www.konsument.at

Europäisches Verbraucherzentrum Österreich (EVZ)

- www.europakonsument.at

Verkehrsclub Österreich (VCÖ)

- www.vcoe.at

Verein Fahrgast

- www.fahrgast.at

Verein REGIONALE SCHIENEN

- www.regionale-schienen.at

probahn Österreich

- www.probahn.at

Verkehrsforum

- www.verkehrsforum.at

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

Abb.	Abbildung
ABl.	Amtsblatt
Abs.	Absatz
AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
AK	Arbeiterkammer
Art.	Artikel
BGBI.	Bundesgesetzblatt
BMASK	Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz
BMVIT	Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie
BUSINESScard	ÖBB-Kundenkarte für Firmen, Vereine und Institutionen
CAT	City Air Terminal BetriebsgmbH, CityAirportTrain
CIV	Einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck
CIT	Comité international des transports ferroviaires, Internationales Eisenbahntransportkomitee
CLUB MEMBERcard	Zusatzkarte zur VORTEILScard der ÖBB-Personenverkehr AG
COICOP	Classification of Individual Consumption by Purpose
DB	Deutsche Bahn AG – Deutsches Eisenbahnunternehmen
DB-Regio	DB Regio AG – Tochtergesellschaft der Deutschen Bahn AG
EBG	Eisenbahnbeförderungsgesetz
E-Control	Energie-Control Austria für die Regulierung der Elektrizitäts- und Erdgaswirtschaft
EEP	European Eastpass
EisbG	Eisenbahngesetz
EIU	Eisenbahninfrastrukturunternehmen
EKHG	Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz
EPA	SparSchiene Direktverbindungen
EU/EG	Europäische Union/ Europäische Gemeinschaft
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
Eurostat	Statistisches Amt der Europäischen Union
GmbH, GesmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GKB	Graz Köflacher Eisenbahn und Busbetrieb GmbH
HVPI	Harmonisierter Verbraucherpreisindex
ISO	Internationale Organisation für Normung
MBS	Montafonerbahn AG
Mio.	Million
NÖ-Card	Niederösterreich-CARD
Nr.	Nummer

ÖAR	Österreichische Arbeitsgemeinschaft für Rehabilitation
ÖBB	Österreichische Bundesbahnen
ÖBB-Infra	ÖBB-Infrastruktur AG
ÖBB-Postbus	ÖBB-Postbus GmbH
ÖBB-PV	ÖBB-Personenverkehr AG
ÖPNV	Öffentlicher Personen-Nahverkehr
ÖPT	Österreichischer Eisenbahn-Personen- und Reisegepäcktarif
ÖSTERREICHcard	Jahresnetzkarte für alle Züge der ÖBB und für zahlreiche Privatbahnen mit Ausnahme der Zahnradbahnen, des Sonderverkehrs und des CityAirportTrains
OTIF	Organisation intergouvernementale pour les transports internationaux ferroviaires – Zwischenstaatliche Organisation für den internationalen Eisenbahnverkehr
PT ÖBB	Personentarif der ÖBB-Personenverkehr AG
RATG	Rechtsanwaltstarifgesetz
RCA	Rail Cargo Austria AG
ROeEE	Raab-Oedenburg-Ebenfurter Eisenbahn AG
RTR	Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH
SBB	Schweizerische Bundesbahnen – Schweizer Eisenbahnunternehmen
Schienen-Control	Schienen-Control GmbH
SCHULcard	ÖBB-Kundenkarte für österreichische Schulen und Jugendorganisationen
SCIC	Gemeinsamer internationaler Tarif für die Beförderung von Personen
SLB	Salzburger Lokalbahn, Geschäftsfeld der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation
StH	Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H.
StLB	Steiermärkische Landesbahnen
SVV	Salzburger Verkehrsverbund
TEE	SparSchiene TEE
VCÖ	Verkehrsclub Österreich
VO	Verordnung
VOR	Verkehrsverbund Ost-Region
VORTEILScard (VC)	Kundenkarte der ÖBB-Personenverkehr AG
VPI	Verbraucherpreisindex
VVNB	Verkehrsverbund Niederösterreich-Burgenland
WLB	Wiener Lokalbahnen AG