

## Vorwort der Geschäftsführung

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

wir haben unsere Jahresberichte veröffentlicht.

Im Bericht der Schlichtungsstelle ziehen wir Bilanz über das Jahr 2011. Wir verzeichneten rund ein Drittel mehr Beschwerdefälle als im Jahr zuvor. Dies ist einerseits darauf zurückzuführen, dass Bahnreisende seit zweieinhalb Jahren einen rechtlichen Anspruch auf Entschädigung bei Zugverspätungen haben und sich insbesondere zur Klärung ihrer Ansprüche an uns wenden. Andererseits konnten wir erfreulicherweise mittels Website, Folder und Medienarbeit unsere Bekanntheit steigern. Wir freuen uns, dass wir 2011 als Schlichtungsstelle vielen Fahrgästen unbürokratisch und rasch – oft fanden wir bereits binnen zwei bis drei Wochen eine Lösung – bei ihren Fragen und Beschwerden helfen konnten. In acht von zehn Fällen gelang es der Schlichtungsstelle, die Anliegen der Bahnfahrerinnen und Bahnfahrer zu einem positiven Ausgang für alle Beteiligten zu bringen. Neben der Erledigung der Schlichtungsverfahren erzielten wir für Fahrgäste Verbesserungen, z. B. eine in den Tarifbestimmungen verankerte Reduzierung der Strafzahlungshöhe für Kinder und Jugendliche sowie Überarbeitungen beim Onlinebuchungssystem. Im Dezember 2011 haben wir erreicht, dass Aushänge über die wichtigsten Fahrgastrechte in allen ÖBB-Bahnhöfen angebracht wurden. Das ist ein wichtiger Schritt in der Information der Kundinnen und Kunden. Die Schienen-Control setzt sich auch für die Weiterentwicklung der Fahrgastrechte ein.



Im aktuellen Tätigkeitsbericht stellen wir Entwicklungen des Jahres 2011 dar. Markant war der Markteintritt der privaten Personenfernverkehrsbahn WESTbahn Management GmbH im Dezember 2011. Wir befassten uns bereits im Vorfeld mit Fragen des diskriminierungsfreien Marktzugangs. Auch bei der Trassenvergabe konnte unter Mitwirkung der Schienen-Control ein für alle Beteiligten tragbarer Kompromiss gefunden werden. In Österreich wurde im Berichtsjahr eine Novelle des Eisenbahngesetzes beschlossen, welche unter anderem die Fristen bei der Trassenzuweisung klar regelt. Auf europäischer Ebene wurde der Recast zum 1. Eisenbahnpaket im Verkehrsministerrat und im Herbst 2011 auch im Europäischen Parlament behandelt. Die Schienen-Control Kommission leitete 2011 aufgrund von Beschwerden bzw. aufgrund von Erkenntnissen unserer Marktbeobachtung 60 Verfahren zu Themen wie Zurverfügungstellung von Echtzeitdaten, Gesamtsperre der Brennerstrecke und Trassenkonflikten ein. Im Juni 2011 erfolgte in Den Haag die Gründung der IRG-Rail, des Netzwerks zur engeren Zusammenarbeit der europäischen Schienen-Regulatoren. Das Memorandum of Understanding wurde durch fünfzehn Gründungsmitglieder unterzeichnet. Wir sind als Schienen-Control in allen fünf Arbeitsgruppen vertreten.



Eine Veränderung gibt es in der Schienen-Control Kommission. Dr. Peter Baumann hat seine Funktion als Vorsitzender per 30. Juni 2012 niedergelegt. Neuer Vorsitzender ist seit 1. Juli 2012 Dr. Robert Streller, Richter des Landesgerichtes für Zivilrechtssachen. Als Stellvertreter wurde Dr. Gerhard Pohnert, Richter des Landesgerichtes für Strafsachen, ernannt.

Neues kann ich zum Thema Recast berichten. Die positive Abstimmung des Europäischen Parlaments über den Recast zum 1. Eisenbahnpaket am 3. Juli 2012 führt zu neuen Regeln innerhalb des liberalisierten europäischen Eisenbahnmarktes. Wir begrüßen als Regulierungsbehörde diesen Schritt, weil damit verschiedene zuletzt von Marktteilnehmern aufgeworfene Fragen gelöst werden. Besonders hervorzuheben ist die Stärkung der Regulierungsbehörden bezüglich Unabhängigkeit und finanzieller Ausstattung. Dadurch soll ein einheitlich hohes Regulierungsniveau geschaffen werden, wie es bisher nur in einigen Mitgliedstaaten – darunter Österreich – gegeben war. In verstärkter internationaler Zusammenarbeit unter den Regulatoren sollen intensiv Erfahrungen ausgetauscht und Verfahren in grenzüberschreitenden Angelegenheiten koordiniert werden. Des Weiteren soll durch eine verkürzte Bearbeitungsfrist von sechs Wochen bei Beschwerden künftig rascher auf Marktprobleme reagiert werden können. Schwierigkeiten beim Zugang zu Serviceeinrichtungen sollen unter anderem anhand einer verbesserten Kontrollmöglichkeit durch die Regulierungsbehörden reduziert werden. In der Frage des Infrastruktur-Benützungsentgelts werden die Berechnungsgrundsätze präzisiert, was zu mehr Transparenz und einer genaueren Überprüfbarkeit der Entgelthöhe führen wird. Schließlich wird auch die Marktbeobachtung gestärkt und der schon bisher von der Schienen-Control beschrittene Weg auf europäischer Ebene übernommen. Wir führen beispielsweise bereits seit mehreren Jahren quantitative und qualitative Befragungen bei Bahnunternehmen durch.

Der Recast zum 1. Eisenbahnpaket muss formal noch von den Mitgliedstaaten angenommen werden und könnte Ende 2012 in Kraft treten, mit einer Umsetzungsfrist bis Anfang 2015.

Wir wünschen Ihnen schöne Sommermonate.

***Maria-Theresia Röhler, Geschäftsführerin der Schienen-Control GmbH***

---

## **Aktuelles aus der Regulierungsarbeit**

### **Priorisierung von Zugtrassenbestellungen nach dem Eisenbahngesetz (EisbG)**

Im Fall von Konflikten zwischen Zugtrassenbestellungen stellt sich die Frage nach der Anwendbarkeit von Vorrangregeln. Das EisbG sieht Priorisierungsregelungen einerseits für Zug-

trassenbegehren auf überlasteter Schieneninfrastruktur und andererseits für Ad-hoc-Zugtrassenbegehren vor.

Wurde Schieneninfrastruktur für überlastet erklärt und wurde ein Engpasszuschlag entweder nicht erhoben oder hat er nicht zu einem befriedigenden Ergebnis geführt, sind bei der Netzfahrplanerstellung Zugtrassenbegehren zur Erbringung gemeinwirtschaftlicher Leistungen in den Hauptverkehrszeiten vorrangig zu berücksichtigen. Alle anderen Zugtrassenbegehren sind entsprechend der Höhe des gesellschaftlichen Nutzens der ihnen zugrunde liegenden Eisenbahnverkehrsleistungen zu priorisieren, wobei Güterverkehrsleistungen – insbesondere grenzüberschreitenden – ein höherer gesellschaftlicher Nutzen einzuräumen ist als Personenverkehrsleistungen (§ 65c Abs. 3 EisbG).

Im Falle konfligierender Ad-hoc-Zugtrassenbegehren sind jene Begehren, die zur Erfüllung von öffentlichen Aufgaben notwendig sind, vorrangig zu berücksichtigen. Das Gesetz nennt beispielsweise Zugtrassenbegehren, die für einen Einsatz des Bundesheeres, für die unmittelbare Vorbereitung eines Einsatzes gemäß § 2 Wehrgesetz 2001 (etwa bei Elementarereignissen) oder für einsatzähnliche Übungen benötigt werden (§ 71 Abs. 7 EisbG).

Für Zugtrassenkonflikte auf Schieneninfrastruktur, die nicht für überlastet erklärt wurde, sieht das EisbG keine Priorisierungsregeln vor. Die Zuweisungsstelle hat sich in einem Koordinierungsverfahren durch Verhandlungen mit den Zugangsberechtigten um die Erzielung einer einvernehmlichen Lösung zu bemühen (§ 65b Abs. 1 EisbG). Die Grundsätze des Koordinierungsverfahrens sind in den Schienennetz-Nutzungsbedingungen festzulegen. Sie müssen insbesondere der Schwierigkeit, vertaktete Verkehre und grenzüberschreitende Zugtrassen zu vereinbaren, und den Auswirkungen etwaiger Änderungen auf andere Eisenbahninfrastrukturunternehmen Rechnung tragen (§ 65b Abs. 2 EisbG). Bei der Netzfahrplanerstellung hat die Zuweisungsstelle soweit wie möglich allen Zugtrassenbegehren zu entsprechen und allen Sachzwängen, denen die Zugangswerber unterliegen, einschließlich der wirtschaftlichen Auswirkungen auf ihre Geschäftstätigkeit, soweit wie möglich Rechnung zu tragen (§ 65 Abs. 5 EisbG).

Während somit auf überlasteter Schieneninfrastruktur sowie bei Ad-hoc-Zugtrassenbegehren eine Priorisierung der Verkehre anhand ihres Wertes für die Allgemeinheit vorgesehen ist, sollen Konflikte zwischen Zugtrassenbestellungen für den Netzfahrplan auf nicht für überlastet erklärter Schieneninfrastruktur durch Koordinierung einvernehmlich gelöst werden. Dabei sind die Probleme, die eine Änderung einer bestellten Zugtrasse mit sich bringen würde sowie die Sachzwänge, denen die Zugangsberechtigten unterliegen, zu beachten.

## **Schlichtungsstelle – wir vermitteln zwischen Fahrgästen und Bahnen**

### **Jahresbilanz 2011 der Schlichtungsstelle**

Die Schlichtungsstelle verzeichnete 2011 mit 659 Beschwerden rund ein Drittel mehr Fälle als im Jahr zuvor. Davon konnten 81 Prozent positiv erledigt werden. Die Schienen-Control erzielte Entschädigungen und Strafnachlässe in der Höhe von rund 27.540 Euro. 90 Fälle mussten 2011 abgelehnt werden. Der Hauptgrund der Ablehnung war, dass Beschwerdeführer sich teilweise nicht – wie gesetzlich vorgeschrieben – zur Problemlösung zuerst an das Bahnunternehmen gewandt hatten. Trotz intensiver Bemühungen der Schlichtungsstelle war in 19 Beschwerdefällen keine Einigung möglich.

Wie bereits in den Jahren zuvor stellen Fahrgeldnachforderungen (z. B. Strafzahlungen bei fehlendem oder falschem Ticket, vergessenem Ermäßigungsausweis), Inkassogebühren und Fahrpreiserstattungen mit 37 Prozent die größte Gruppe an Beschwerden dar. Platz 2 nimmt die Kategorie Information/Kundenkontakt ein (17 Prozent). In diese Kategorie fallen vor allem Beschwerden, bei denen ein Bahnunternehmen Fehlaukünfte erteilte oder seit längerem keine oder keine adäquate Antwort übermittelte. Auf Platz 3 sind Beschwerden über unfreundliches Personal zu finden (11 Prozent).

Bei den von den Beschwerden betroffenen Eisenbahnunternehmen liegt weiterhin der ÖBB-Konzern mit mehr als 97 Prozent aller Beschwerden vorne. Innerhalb des Konzerns beziehen sich mehr als 92 Prozent der Beschwerden auf die ÖBB-Personenverkehr AG.

Schwerpunkte im Jahr 2011 waren weiterhin vor allem das Tarifsystem, die Tarifbestimmungen, die Vertriebskanäle und der Ticketverkauf, Kontrollen, Fahrgeldnachforderungen, Inkassogebühren und ganz allgemein die Information der Fahrgäste über ihre Rechte und Pflichten.

### **Beschwerdestatistik der Bahnen**

Im Jahr 2011 beförderten in Österreich tätige vernetzte Eisenbahnverkehrsunternehmen (mit DB Regio AG) insgesamt 240,5 Millionen Fahrgäste, was einen Zuwachs von rund 0,6 Millionen gegenüber 2010 bedeutet. Davon entfallen 209,3 Millionen Fahrgäste auf die ÖBB-Personenverkehr AG. Mit Ausnahme der Raaberbahn und der Steiermärkischen Landesbahnen konnten die übrigen Personenverkehrsbahnen von 2010 auf 2011 leichte Zuwächse an Fahrgästen verzeichnen. Die WESTbahn Management GmbH beförderte von ihrem Betriebsbeginn am 11. Dezember 2011 bis zum Jahresende 97.595 Personen. Auch im Jahr 2011 wurden mehr als fünf Sechstel aller Fahrgäste der ÖBB-Personenverkehr AG im Nah- und Regionalverkehr transportiert. Der Anteil der 2. Klasse blieb bei der ÖBB-Personenverkehr AG 2011 bei 99,2 Prozent.

Die Zahl der Beschwerden an die ÖBB-Personenverkehr AG stieg nach einem Rückgang im Jahr 2010 im Berichtsjahr wieder um rund 16,4 Prozent auf 49.470 Beschwerden. Bei den weiteren Eisenbahnverkehrsunternehmen meldeten drei von neun Personenverkehrsbahnen geringfügig zurückgehende und fünf steigende Beschwerdezahlen, die WESTbahn Management GmbH meldete erstmalig ihre Beschwerdezahlen.

Die ÖBB-Personenverkehr AG zahlte bei den Beschwerden Entschädigungen in der Höhe von 352.782 Euro aus, dies entspricht einer Steigerung um fast 10,4 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Die ausbezahlten Entschädigungssummen bewegten sich bei den anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen weiterhin im geringen Umfang.

Für Zugverspätungen wurden im Berichtsjahr insgesamt 320.313 Euro seitens der ÖBB-Personenverkehr AG entschädigt. Dies entspricht einer Zunahme von 15,7 Prozent im Vergleich zum Jahr 2010. Des Weiteren meldeten nur der City Airport Train 6.331 Euro und die WESTbahn Management GmbH 1.721 Euro für Entschädigungen bei Zugverspätungen.

Die ÖBB-Personenverkehr AG hat im Berichtsjahr insgesamt 3.666.041 Euro an Erstattungen ausbezahlt. Die übrigen Eisenbahnverkehrsunternehmen meldeten nur geringe Rückzahlungen.

## **Umsetzung der Fahrgastrechte**

Mit dem Inkrafttreten der Fahrgastrechte wurden den Bahnunternehmen einige Informationspflichten auferlegt. Sie müssen auf ihren Websites auf die Schlichtungsstelle hinweisen. Im Dezember 2011 erreichte die Schienen-Control, dass Aushänge über die wichtigsten Fahrgastrechte in allen ÖBB-Bahnhöfen angebracht wurden. Das ist ein weiterer Schritt in der Information der Kunden.

Entscheidungen der Schienen-Control führten zu Verbesserungen bei den Entschädigungsbedingungen, unter anderem für Fahrgäste mit Einzeltickets im Fernverkehr (z. B. wurden die meisten Gründe für das Verweigern von Verspätungsentschädigungen gestrichen) und für Besitzer einer ÖSTERREICHcard (sie erhalten bei Verspätungen bis zu zehn Prozent des Verkaufspreises pro Jahr entschädigt).

Die ÖBB-Personenverkehr AG hat eine Beschwerde gegen den Bescheid vom 6. Dezember 2010 beim Verwaltungsgerichtshof (VwGH) erhoben. Sie wendet sich insbesondere gegen die Anordnung der Schienen-Control Kommission, dass bei außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegenden Umständen (wie witterungsbedingte oder technische Gründe) dem Fahrgast trotzdem die Fahrpreischädigung für Einzelfahrkarten zu zahlen ist. Der VwGH hat diese Frage dem Europäischen Gerichtshof mit dem Ersuchen um Vorabentscheidung vorgelegt. Dessen Entscheidung wird abzuwarten sein. Dem beim VwGH gestellten Antrag auf Zuerkennung der aufschiebenden Wirkung wurde nicht stattgegeben, daher gilt der Bescheid der Schienen-Control Kommission bis auf Weiteres, was eine entscheidende Stärkung der Rechte der Fahrgäste bedeutet.

Für die Entschädigung von Jahreskartenbesitzern sind die Pünktlichkeitsgrade relevant. Von den Eisenbahnverkehrsunternehmen wurden folgende, teilweise angehobene Pünktlichkeitsgrade für 2011 vorgegeben: City Airport Train 97 Prozent, Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH, Steiermärkische Landesbahnen, Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m. b. H. und Salzburger Lokalbahn 95 Prozent, Montafonerbahn AG 94 Prozent, ÖBB-Personenverkehr AG, WESTbahn Management GmbH, Raaberbahn, Wiener Lokalbahnen AG und DB Regio AG (für die Außerfernbahn) 90 Prozent.

Zweieinhalb Jahre nach Inkrafttreten der EU-Fahrgastrechteverordnung und rund zwei Jahre nach der nationalen Umsetzung haben die Erfahrungen gezeigt, dass eine Weiterentwicklung der Fahrgastrechte wichtig ist. Einerseits muss insbesondere das Eisenbahnbeförderungsgesetz den rechtlichen Entwicklungen auf EU-Ebene angepasst werden und andererseits müssen die Regelungen weiter ausgebaut werden, um für die Praxis wirklich effektiv zu sein. Die Schienen-Control hat einige Vorschläge zur Weiterentwicklung der Fahrgastrechte eingebracht.

Der gesamte Bericht der Schlichtungsstelle 2011 steht als Download auf der Website zur Verfügung: [www.schienecontrol.gv.at](http://www.schienecontrol.gv.at).

---

## Internationale Zusammenarbeit

### Regulatory Bodies Working Group am 21. und 22. Juni 2012 in Barcelona

Beim Treffen der Regulatoren mit der EU-Kommission wurden die Einigung über den Recast zum 1. Eisenbahnpaket sowie Vorschläge zum 4. Eisenbahnpaket vorgestellt. Die Schienen-Control berichtete über Regulierungsfragen anlässlich des Markteintritts der WESTbahn Management GmbH. Des Weiteren gab es Präsentationen zur Zusammenarbeit der Regulierungsbehörden entlang der Güterkorridore sowie zum Markteintritt der italienischen NTV (Nuovo Trasporto Viaggiatori), die Hochgeschwindigkeitszüge zwischen Mailand und Neapel führt.

### Arbeitsgruppen der IRG-Rail (Independent Regulators' Group-Rail)

Arbeitsgruppe Recast am 1. Juni 2012 in Bonn:

In diesem Treffen wurde die bevorstehende Einigung zwischen Europäischem Rat, Europäischem Parlament und EU-Kommission über den Recast besprochen. Da außerdem seitens der EU-Kommission das 4. Eisenbahnpaket vorbereitet wird, kam auch dieses zur Sprache. Die Kernthemen werden Unbundling (Herstellung der Unabhängigkeit zwischen verschiede-

nen Geschäftsfeldern eines Unternehmens aufgrund entsprechender gesetzlicher und/oder regulierungsbehördlicher Vorgaben), PSO-Ausschreibungen (Public Service Obligations, öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße), Zugang zu Schienenfahrzeugen und Durchtarifierung (Tickets gelten für mehrere Unternehmen) sein. Dazu gibt es jedoch bisher noch keine Lösungsvorschläge. Die Arbeitsgruppe der IRG-Rail möchte bis September 2012 ein Positionspapier zu Unbundling und völliger Öffnung des Schienenpersonenverkehrsmarktes verfassen.

Arbeitsgruppe Market Monitoring am 13. Juni 2012 in Den Haag:

In dieser Sitzung wurde die Struktur des gemeinsamen Berichts über das Jahr 2011 festgelegt, Methodik und Indikatoren sollen im Oktober 2012 beim IRG-Rail-Plenum präsentiert werden. Die endgültigen Zahlen werden Ende 2012 veröffentlicht. Außerdem diskutierten die Teilnehmer eine Methodik zur Effizienzanalyse von Infrastrukturbetreibern. Dafür sollen gemeinsame Indikatoren und Definitionen erarbeitet werden.

Arbeitsgruppe Charges am 28. Juni 2012 in Den Haag:

Die Arbeitsgruppe IRG-Charges erstellte eine Übersicht über die unterschiedlichen Entgeltbestandteile, -strukturen und -grundlagen in den einzelnen Mitgliedsländern der IRG-Rail. Des Weiteren wurden Positionspapiere zu den Themen Grenzkosten, Congestion versus Scarcity (Engpasszuschlag, Kapazitätsentgelte) und Kompetenzen der Regulatoren betreffend Entgelte verfasst.

---

## Marktbeobachtung

### Marktentwicklung 2011

Nach Abschluss der Auswertung der diesjährigen Erhebung der Schienen-Control liegen nunmehr die Ergebnisse vor.

Der Schienengüterverkehr war im Jahr 2011 gegenüber dem Vorjahr nur wenig verändert. Das Aufkommen (Nettotonnen) ging etwas zurück, wogegen die Verkehrsleistung (Tonnenkilometer) nahezu gleich blieb. Die Zahl der aktiven Marktteilnehmer im Schienengüterverkehr hat 2011 erneut zugenommen, wobei allerdings nur ein neues Unternehmen eine nennenswerte Verkehrsleistung erbrachte. Die privaten Eisenbahnverkehrsunternehmen konnten ihren Marktanteil im Verkehrsaufkommen (Tonnen) von 19,8 auf 20,6 Prozent steigern, hingegen sank ihr Anteil an der Verkehrsleistung von 14,6 auf 14,4 Prozent. Innerhalb der neuen Unternehmen bilden sich immer deutlicher zwei Gruppen heraus. Fünf Unternehmen haben Marktanteile zwischen 2 und 3,3 Prozent, die übrigen konnten bisher über je 0,5 Prozent Marktanteil nicht hinauskommen.

Im gesamten Personenverkehr (vernetzt und nicht vernetzt) wurden im Berichtsjahr 244 Millionen Reisende befördert, was einen Zuwachs gegenüber 2010 darstellt. Der Marktanteil der Privatbahnen hat sich dabei von 12,9 auf 13,6 Prozent erhöht. Der Markteintritt der WESTbahn Management GmbH erfolgte erst Mitte Dezember 2011 und wirkt sich daher im Jahr 2011 statistisch noch nicht stark aus. Ein weiterer neuer Marktteilnehmer ist die Majestic Emperor Train de Luxe Waggon Charter GmbH, welche im Charterverkehr tätig ist. Hingegen haben die DB Fernverkehr AG sowie die Südostbayernbahn 2011 keine Sicherheitsbescheinigung mehr, ihre Züge wurden im ÖBB-Netz von der ÖBB-Personenverkehr AG bzw. der DB Regio AG gefahren. Die Liberalisierung des grenzüberschreitenden Schienenpersonenverkehrs hatte auch im Jahr 2011 noch keine direkten Auswirkungen auf Österreich.

Der gesamte Tätigkeitsbericht 2011 steht als Download auf der Website zur Verfügung:  
[www.schienencontrol.gv.at](http://www.schienencontrol.gv.at).

---

## Impressum:

### Herausgeber und Redaktion

Schienen-Control GmbH

GF Mag. Maria-Theresia Röhslar, LL.M., MBA

Praterstraße 62–64, 1020 Wien

T: +43 1 5050707

office@schienencontrol.gv.at

www.schienencontrol.gv.at

### Hinweis:

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