



# FAHRGASTRECHTE-STATISTIK 2013

- Rund 274,3 Millionen Reisende. Das ist eine Steigerung von 4,8 Prozent.
- Steigende Beschwerdezahlen bei ÖBB-Personenverkehr und ÖBB-Infrastruktur.
- Rückgang der Beschwerdezahlen bei WESTbahn und beim City Airport Train.
- Fahrgäste erhielten bei der ÖBB-Personenverkehr 625.236 Euro, beim City Airport Train 7.835 Euro und bei der WESTbahn 17.042 Euro an Verspätungsentschädigungen.

# FAHRGASTRECHTE-STATISTIK 2013

## Fahrgastrechte

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

Durch eine begleitende Eisenbahngesetznovelle<sup>3</sup>, welche am 26. Februar 2013 in Kraft trat, wurden die Kompetenzen der Schienen-Control als nationale Stelle zur Durchsetzung der Fahrgastrechte deutlich gestärkt. Fahrgäste von Eisenbahnunternehmen verfügen dadurch im Vergleich zu Fahrgästen anderer Verkehrsträger in Österreich über die besten Rechte.

## Eisenbahnstatistik

Im Rahmen der österreichischen Eisenbahnstatistik erhebt die Schienen-Control mittels Fragebogen einmal im Jahr bahnspezifische Daten. Diese Daten ermöglichen

einen Überblick über den Personenverkehrsmarkt in Österreich. Insbesondere werden Zahlen zur Marktentwicklung, unter anderem zur Fahrgastbeförderung, den Beschwerdezahlen, und den Verspätungsentschädigungen, sowie den Erstattungen und den Strafgeldern erhoben. Vor allem die ÖBB-Personenverkehr wird aufgrund der marktführenden Stellung grafisch oft gesondert dargestellt. Für den Themenbereich „Strafgeldern“ übermittelte die ÖBB-Personenverkehr für das Jahr 2013 keine Daten, wodurch eine grafische Darstellung nicht möglich ist. Insgesamt ist zu berücksichtigen, dass die Daten bei den Bahnunternehmen unterschiedlich genau erfasst werden. Zudem kann eine kulante Vorgehensweise eines Unternehmens zu höheren Werten führen.

## Beförderte Personen

Der österreichische Personenverkehrsmarkt ist auch im Jahr 2013 stark gewachsen. Insgesamt wurden rund 274,3 Millionen Fahrgäste von den Eisenbahnverkehrsunternehmen (vernetzte und nicht vernetzte) befördert. Das ist eine Steigerung von 4,8 Prozent. Die ÖBB-Personenverkehr verzeichnete mit 233,2 Millionen Reisenden um vier Prozent mehr Fahrgäste als 2012, die Privaten meldeten mit 39,8 Millionen Reisenden sogar einen erneuten Zuwachs von 9,3 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Besonders signifikant, mit einem Plus von 52 Prozent, erhöhten sich bei den Privaten die

	Mio. Reisende	Mrd. Personenkilometer	Mio. Personenzugkilometer	Durchschnittliche Fahrtweite (km)
2009	239,7	10,7	105,1	45,1
2010	242,1	10,8	105,4	44,6
2011	244,0	10,9	106,9	44,8
2012	261,9	11,2	109,6	42,8
2013	274,3	12,1	109,3	44,2

Tabelle 1: Entwicklung des Personenverkehrsmarktes 2009–2013.

Quelle: Schienen-Control

	Summe	ÖBB-PV	DB-Regio	Private*
Mio. Reisende	274,3	233,2	1,4	39,8
Mrd. Personenkilometer	12,1	10,6	0,0	1,5
Mio. Personenzugkilometer	109,3	95,5	0,4	13,4

Tabelle 2: Personenverkehrsmarkt 2013 nach Unternehmensgruppen.

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

Quelle: Schienen-Control

<sup>1</sup> Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 3152

<sup>2</sup> Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisbBFG), BGBl. I Nr. 40/20133

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

Personenkilometer, während die Personenzugkilometer im Vergleich zum Vorjahr um 5 Prozent abnahmen. Die ÖBB-Personenverkehr verzeichnete bei den Personenkilometern einen leichten Zuwachs.

Eine erneute Steigerung der Fahrgastzahlen gab die ÖBB-Personenverkehr im Nahverkehr an, wogegen der Fernverkehr unverändert blieb.

Das Jahr 2013 war das zweite volle Betriebsjahr der WESTbahn. Das Unternehmen fährt Personenfernverkehr auf der Relation Wien–Salzburg und steht damit im direkten Wettbewerb mit der ÖBB-Personenverkehr. Bis zum Markteintritt der WESTbahn boten Eisenbahnverkehrsunternehmen, abgesehen vom City Airport Train (CAT) zum Flughafen Wien, Verkehre nur in Kooperation mit der ÖBB-Personenverkehr an.

	Reisende	Personenkilometer	Personenzugkilometer
2009	13,8 %	5,6 %	6,6 %
2010	12,9 %	5,6 %	8,5 %
2011	13,6 %	5,5 %	10,9 %
2012	13,9 %	8,7 %	12,8 %
2013	14,5 %	12,2 %	12,3 %

Tabelle 3: Marktanteile<sup>4</sup> der privaten Eisenbahnverkehrsunternehmen im Personenverkehr 2009–2013. Quelle: Schienen-Control

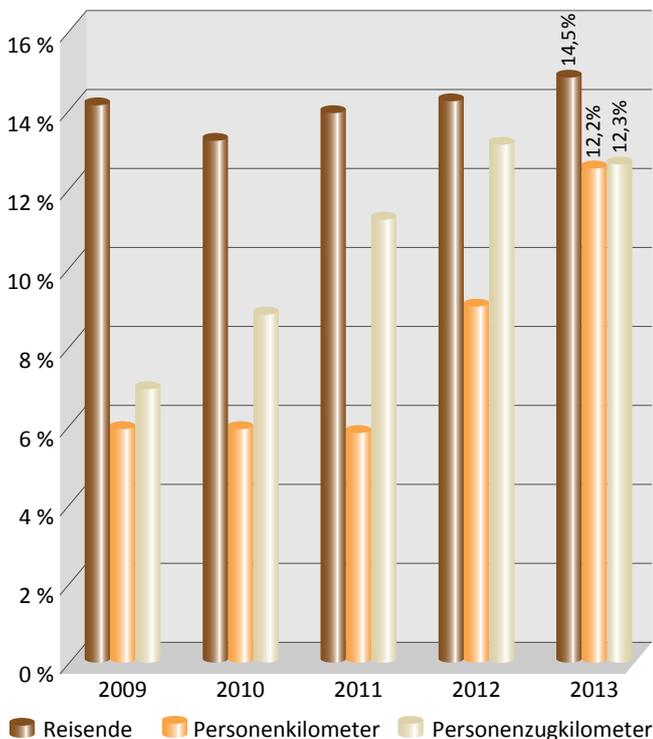


Abb. 1: Marktanteile der privaten Eisenbahnverkehrsunternehmen im Personenverkehr 2009–2013. Quelle: Schienen-Control

### ÖBB-Personenverkehr

Im Zeitraum 2009 bis 2013 konnte die ÖBB-Personenverkehr die Zahl der beförderten Personen um rund 13 Prozent steigern, wobei das Jahr 2011 einen leichten Rückgang aufwies. Im Jahr 2013 stieg die Zahl der Fahrgäste um rund 4 Prozent. Konkret bedeutet das ein Plus von 9,1 Millionen Fahrgästen. Insgesamt wurden rund 233,2 Millionen Fahrgäste von der ÖBB Personenverkehr transportiert.

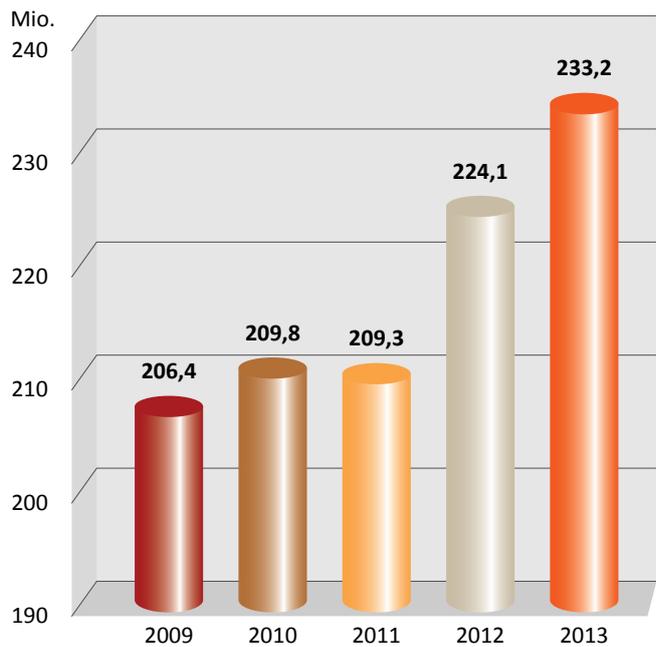


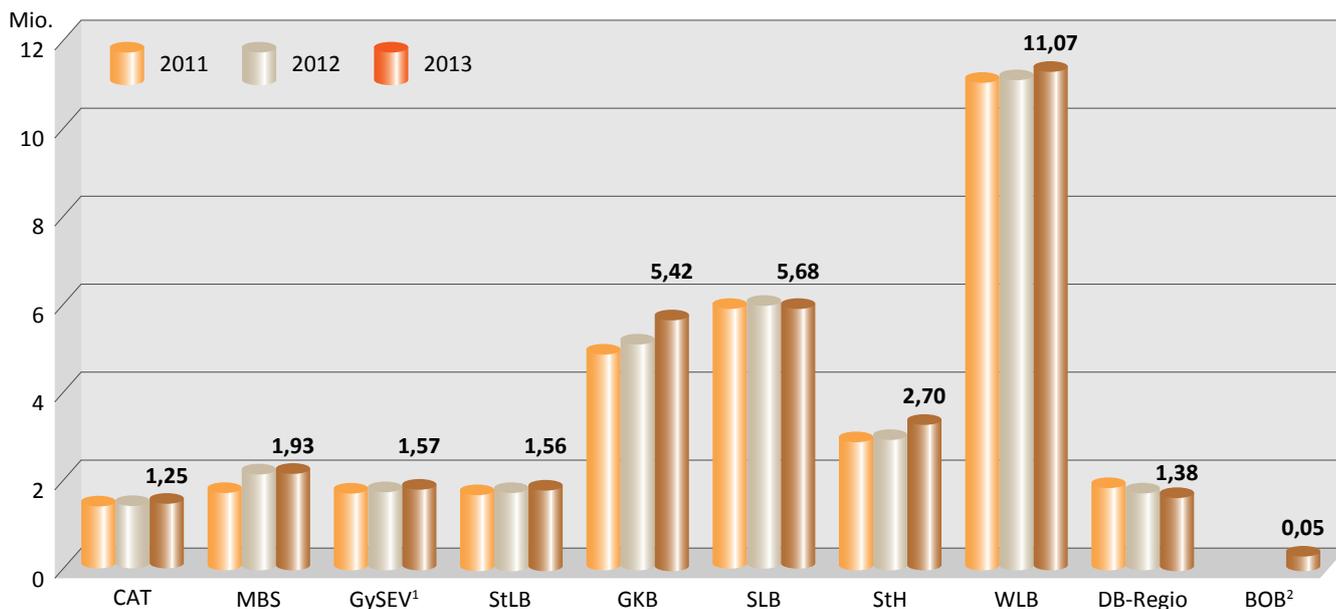
Abb. 2: Anzahl der beförderten Personen der ÖBB-PV in Mio. in den Jahren 2009–2013. Quelle: ÖBB-Geschäftsberichte und Schienen-Control

### Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen

Mit Ausnahme der DB Regio, die einen Fahrgastrückgang um 6,8 Prozent und der SLB, die einen Rückgang um 0,1 Prozent zu verzeichnen hatten, konnten die vernetzten Personenverkehrsbahnen von 2012 auf 2013 Fahrgastzuwächse zwischen 0,2 Prozent (Stern & Hafnerl – StH) und 8,7 Prozent (CAT) verbuchen (Abbildung 3, Seite 4). Die WESTbahn wird aus wettbewerblichen Gründen nicht angeführt, verzeichnete jedoch ebenfalls deutliche Fahrgastzuwächse im dreistelligen Prozentbereich und beförderte, laut eigenen Angaben, mehrere Millionen Fahrgäste<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> Ein direkter Vergleich der Marktanteile von WESTbahn und ÖBB-Personenverkehr ist nicht möglich, da der Marktführer lediglich Gesamtzahlen und keine streckenbezogenen Daten veröffentlicht.

<sup>5</sup> Die WESTbahn erreichte operativen Break-Even, OTS-Aussendung vom 25.06.2014



**Abb. 3: Anzahl der beförderten Personen der vernetzten Personenverkehrsbahnen CAT, MBS, GySEV, StLB, DB-Regio, StH, GKB, SLB, WLB und BOB in den Jahren 2011 bis 2013. BOB: Betriebsbeginn im Dezember 2013.**

Anmerkung: Die Zahlen der WESTbahn werden aus Wettbewerbsgründen nicht veröffentlicht. <sup>1</sup>GySEV: inkl. NSB (Neusiedler Seebahn AG); <sup>2</sup>BOB: Betriebsbeginn im Dezember 2013 Quelle: Schienen-Control

Die nicht vernetzten Bahnunternehmen Zillertaler Verkehrsbetriebe (ZB) beförderten 2,08 Millionen, die Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn (IVB) 1,1 Millionen Fahrgäste. Die Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft (NÖVOG) 690.000 und die Metrans Railprofi Austria (RPA) im Gelegenheitsverkehr rund 2.500 Personen.

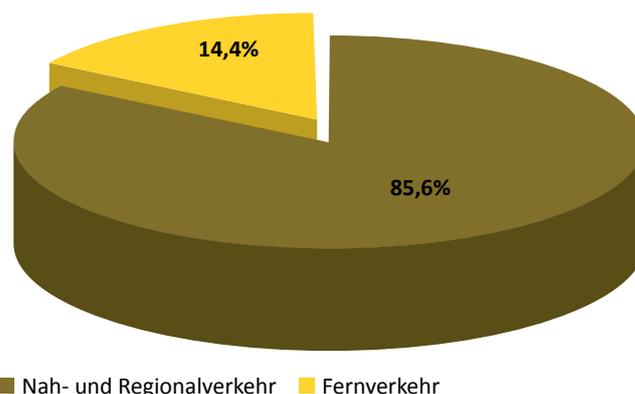
### Beförderte Personen im Nah-, Regional- und Fernverkehr in Österreich

Die übermittelten Daten der ÖBB-Personenverkehr und der WESTbahn können nicht miteinander verglichen werden, da unterschiedliche Kennzahlen verwendet wurden; Die ÖBB-Personenverkehr wertet nach Zugkategorien und die WESTbahn nach Fahrtlänge aus.

#### ÖBB-Personenverkehr

Die ÖBB-Personenverkehr beförderte 2013 im Fernverkehr rund 33,7 Millionen (2012: 33,7 Millionen) Personen, im Nah- und Regionalverkehr rund 199,5 Millionen (2012: 190,3 Millionen) Fahrgäste. Abbildung 4 zeigt die starke Stellung des Nah- und Regionalverkehrs in Österreich. Mehr als fünf Sechstel aller Reisenden wurden bei der ÖBB-Personenverkehr im Nah- und Regio-

nalverkehr befördert. Die Zuwächse bei den Fahrgästen sind einzig auf den Nah- und Regionalverkehr zurückzuführen, wodurch sich dessen Anteil im Vergleich zum Vorjahr erneut um 0,6 Prozentpunkte – von 85 Prozent auf 85,6 Prozent – steigerte.



**Abb. 4: Inländischer Verkehr der beförderten Personen im Nah- und Regionalverkehr sowie Fernverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Prozent im Jahr 2013 (Auswertung nach Zugkategorien).**

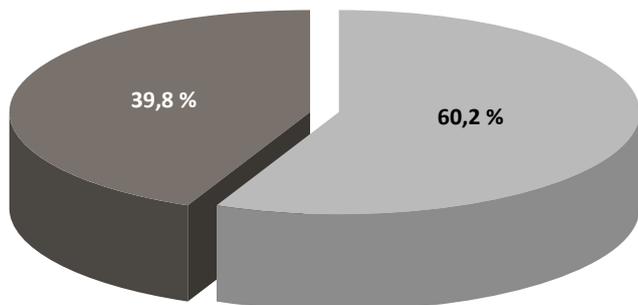
Quelle: Schienen-Control

#### WESTbahn

Die WESTbahn beförderte im Jahr 2013 rund 39,8 Prozent der Fahrgäste im Fernverkehr, das bedeutet Strecken über 70 Kilometer Entfernung. 60,2 Prozent der Fahrgäste wurden über Strecken bis 70 Kilometer

Entfernung im Nah- und Regionalverkehr (Abbildung 5) befördert. Im Vergleich zum Vorjahr ist der Anteil des Regionalverkehrs somit deutlich, um rund 17 Prozent, gestiegen.

Alle übrigen Eisenbahnverkehrsunternehmen sind nur im Regionalverkehr tätig.



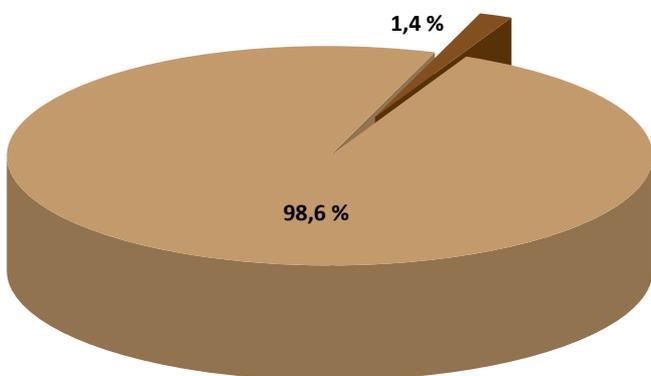
■ Nah- und Regionalverkehr (> 70 km) ■ Fernverkehr (< 70 km)

**Abb. 5: Inländischer Verkehr der beförderten Personen im Nah- und Regionalverkehr sowie Fernverkehr der WESTbahn in Prozent im Jahr 2013 (Auswertung nach Fahrlänge).** Quelle: Schienen-Control

### Anteil der beförderten Personen der ÖBB-Personenverkehr in der 1. und 2. Klasse

Während in den letzten drei Jahren der Anteil der Nutzung der 1. Klasse mit rund 0,8 Prozent nahezu unverändert blieb, stieg der Anteil der 1. Klasse Fahrten im Jahr 2013 auf 1,4 Prozent an (Abbildung 6). In absoluten Zahlen bedeutet das, dass 2013 in der 1. Klasse 3,2 Millionen Personen und in der 2. Klasse 230 Millionen Personen befördert wurden.

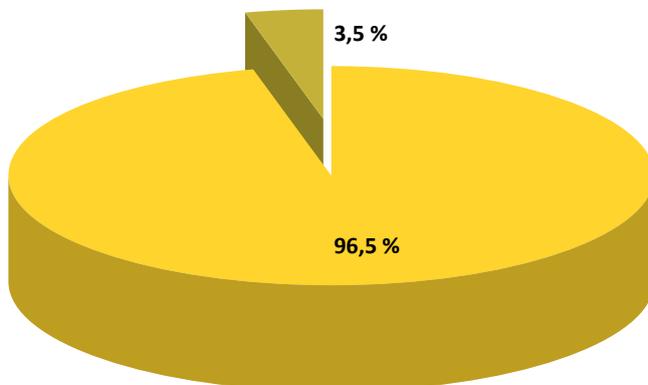
Die WESTbahn beförderte nahezu unverändert zum Vorjahr 3,5 Prozent der Fahrgäste in der 1. Klasse und



■ 1. Klasse ■ 2. Klasse

**Abb. 6: Anzahl der beförderten Personen in der 1. und 2. Klasse der ÖBB-PV in Prozent im Jahr 2013.** Quelle: Schienen-Control

96,5 Prozent in der 2. Klasse (Abbildung 7). Der CAT verfügt lediglich über eine 1. Klasse, alle anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen lediglich über eine 2. Klasse.



■ 1. Klasse ■ 2. Klasse

**Abb. 7: Anzahl der beförderten Personen in der 1. und 2. Klasse der WESTbahn in Prozent im Jahr 2013.** Quelle: Schienen-Control

## Beschwerden 2013

Gemäß Art. 27 Abs. 3 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007, sind die Eisenbahnverkehrsunternehmen in Österreich (im Fernverkehr seit 2010, im Regionalverkehr seit Juli 2013) verpflichtet die bei ihnen eingegangenen und bearbeiteten Beschwerden, sowie die Beantwortungsdauer und die durchgeführten Abhilfemaßnahmen einmal im Jahr, in ihrem Geschäftsbericht, zu veröffentlichen.

### Bearbeitungsdauer bei Beschwerden

Die gemäß Art. 27 Abs. 2 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 vorgeschriebene Bearbeitungsdauer von einem Monat wurde auch im Jahr 2013 von den Eisenbahnverkehrsunternehmen und der ÖBB-Infrastruktur weitgehend eingehalten (Abbildung 8, Seite 6). Die maximal zulässige Bearbeitungsfrist von drei Monaten wurde in einem Prozent der Beschwerdefälle lediglich von der ÖBB-Personenverkehr ausgeschöpft.

### Entwicklung der Beschwerden

#### ÖBB-Personenverkehr

Die Beschwerdezahl stieg bei der größten österreichischen Personenverkehrsbahn, der ÖBB-Personen-

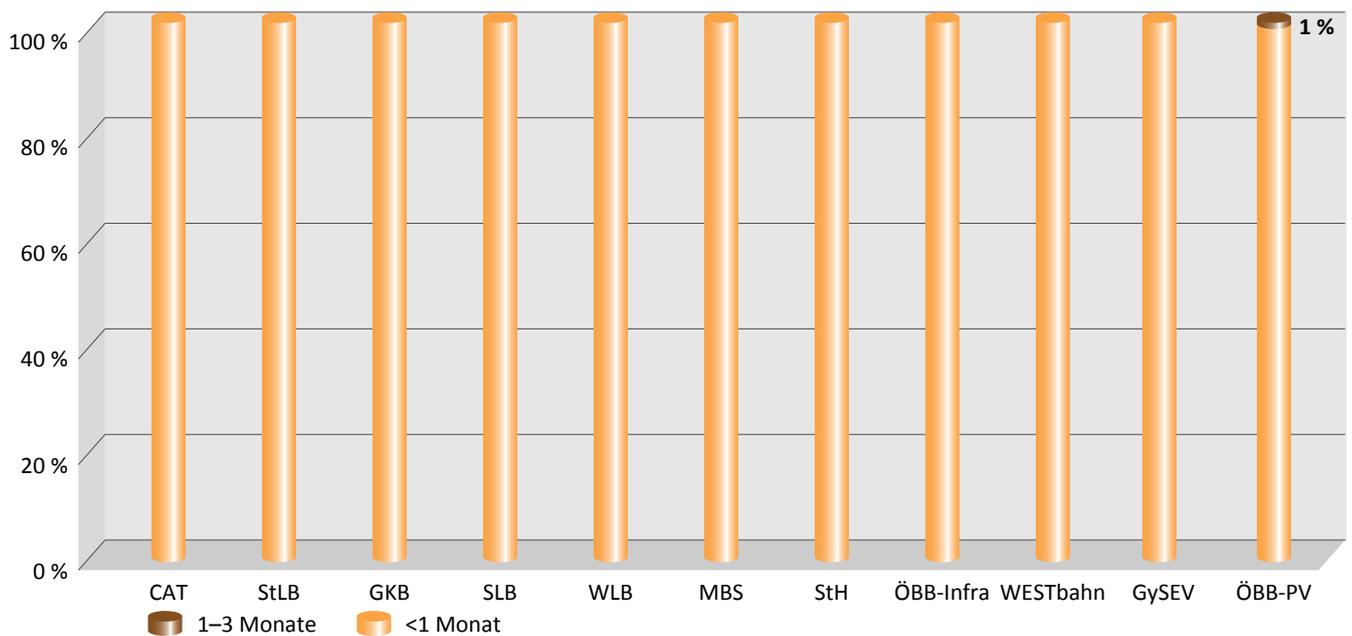


Abb. 8: Bearbeitungsdauer bei Beschwerden durch die Personenverkehrsbahnen in Prozent im Jahr 2013.

Quelle: Schienen-Control

verkehr, in den letzten fünf Jahren insgesamt um 40,7 Prozent (Abbildung 9) an, wobei von 2009 auf 2010 ein deutlicher Rückgang zu erkennen war. Von 2012 auf 2013 steigerten sich die Beschwerden um 19,3 Prozent.

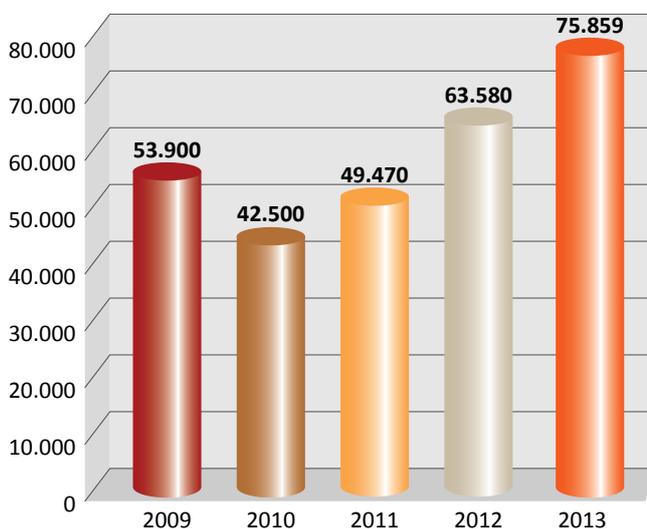


Abb. 9: Entwicklung der Beschwerden bei der ÖBB-PV in den Jahren 2009–2013.

Quelle: Schienen-Control

### ÖBB-Infrastruktur

Auch beim größten österreichischen Bahnhofsbetreiber, der ÖBB-Infrastruktur, stieg die Zahl der Beschwerden (von Fahrgästen und anderen die Infrastruktur nutzenden Personen) in den letzten fünf Jahren um 24,4 Pro-

zent an (Abbildung 10). Zwischen 2009 und 2010 reduzierten sich die Beschwerden erheblich. Von 2012 auf 2013 nahmen die Beschwerden um 21,5 Prozent zu.

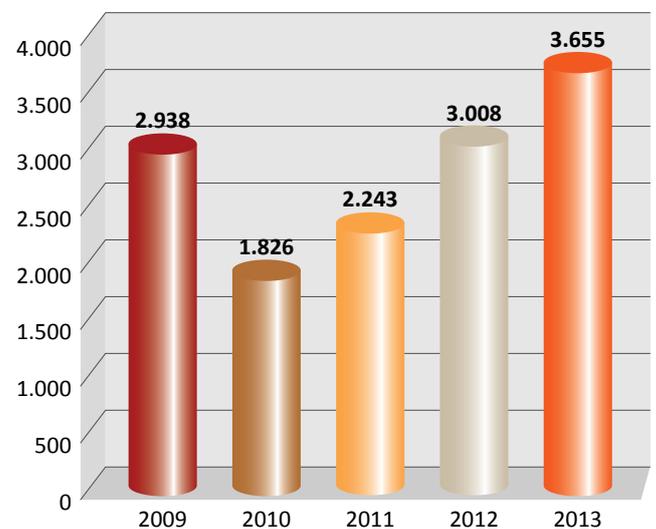


Abb. 10: Entwicklung der Beschwerden bei der ÖBB-Infra in den Jahren 2009–2013.

Quelle: Schienen-Control

### Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen

Bei den weiteren Eisenbahnverkehrsunternehmen gaben sechs von neun Personenverkehrsbahnen zurückgehende und drei steigende Beschwerdezahlen für das Jahr 2013 bekannt (Abbildung 11, Seite 7). Dreistellig sind die Werte der WLB, der WESTbahn und des City Airport Train.

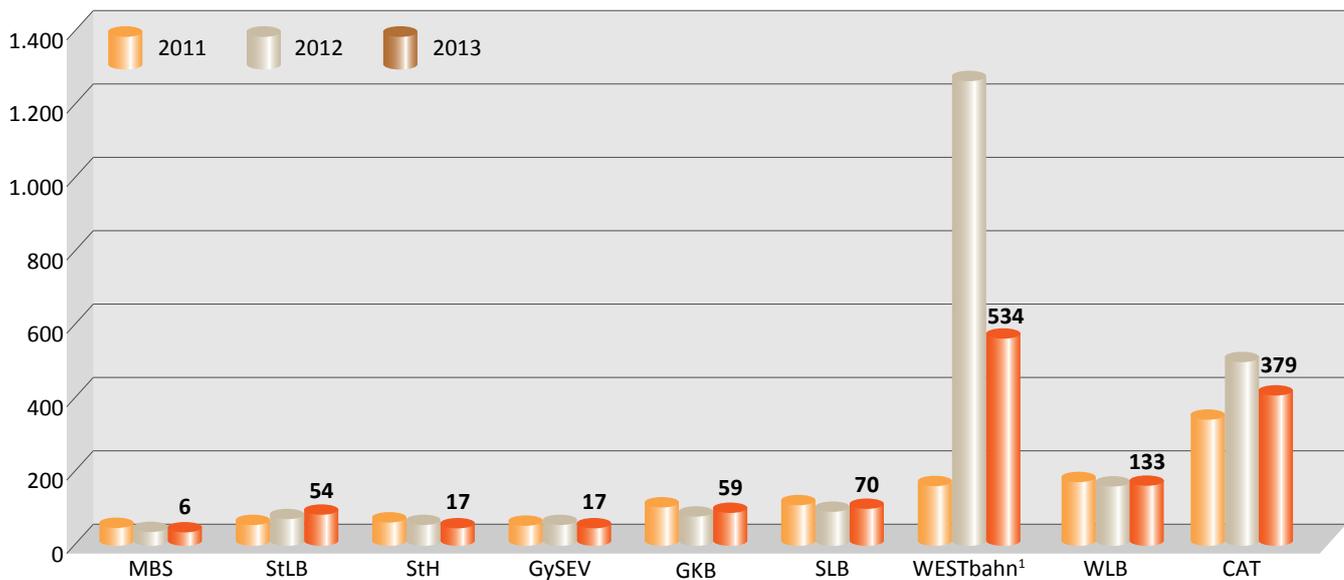


Abb. 11: Entwicklung der Beschwerden bei den Personenverkehrsbahnen MBS, StLB, StH, GySEV, GKB, SLB, WESTbahn, WLB und CAT in den Jahren 2011–2013.

<sup>1</sup> WESTbahn: Betriebsbeginn am 11. Dezember 2011. Quelle: Schienen-Control

### Die wichtigsten Beschwerdegründe an die Eisenbahnverkehrsunternehmen

Im Jahr 2013 beschwerten sich die meisten Kunden, bei vier Eisenbahnverkehrsunternehmen, über die Mitarbeiter und das Produkt Zug (Komfort, Qualität, Ausstattung, etc.) Bei je einem Bahnunternehmen entfiel der größte Anteil der Beschwerden auf die Kategorie Verspätungen/Unregelmäßigkeiten und Sonstiges.

Auf dem zweiten Platz lagen bei drei Bahnunternehmen Beschwerden über das Produkt Zug. Bei zwei Bahnunternehmen belegten ex aequo die Kategorien Fahrplan, Verspätungen/Unregelmäßigkeiten und Sonstiges den zweiten Platz. Bei je einem Bahnunternehmen entfielen Beschwerden über Mitarbeiter und Tarife/Produkte auf den zweiten Rang.

Ein Bahnunternehmen meldete die Beschwerden nach den (anderslautenden) Kategorien des „Verkehrsdienstvertrages mit dem Bund“. Diesen Auswertungen zufolge beschwerten sich die meisten Kunden über Tickets/Info/Kundenkarten. Den zweiten Platz belegten Beschwerden die Kategorie Reaktion betreffend.

### Entschädigungen bei Beschwerden

#### ÖBB-Personenverkehr

Im Jahr 2013 entschädigte die ÖBB-Personenverkehr insgesamt einen Betrag von 229.002 Euro, zumeist in Form von Gutscheinen (Abbildung 12). Im Vergleich

zum Jahr 2012, in dem ein deutlicher Rückgang zu erkennen war, entspricht das im Jahr 2013 einem Anstieg um 10,2 Prozent.

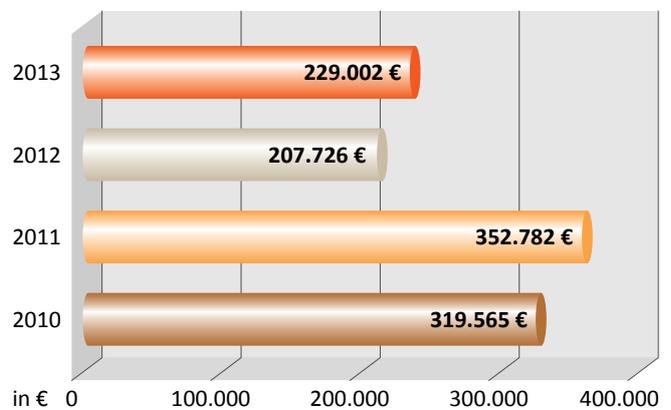


Abb. 12: Entschädigungen für Beschwerden bei der ÖBB-PV in den Jahren 2010–2013.

Quelle: Schienen-Control

#### Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen

Die Entschädigungsfälle bei Beschwerden samt ausbezahlten Entschädigungssummen bewegten sich bei den anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen (mit zwei Ausnahmen) wie in den Vorjahren in einem geringen Ausmaß (Abbildung 13, Seite 8).

Sechs von neun Personenverkehrsbahnen (ohne DB-Regio) meldeten für 2013 keine Anträge. Dazu zählen die Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH, die Raaberbahn, die WLB, Stern & Hafferl, die Steier-

märkische Landesbahnen und die Montafonerbahn. Bei einer weiteren Personenverkehrsbahn, der Salzburger Lokalbahn (SLB), blieben die Entschädigungen im zweistelligen Bereich. Im Jahr 2013 zahlten lediglich der City Airport Train (CAT) mit 9.880 Euro (2012: 10.951 Euro) und die WESTbahn mit 794 Euro (2012: 6.498 Euro) Entschädigungen aus. Bei beiden Unternehmen verringerte sich der Auszahlungsbetrag gegenüber dem Jahr 2012 markant, beim City Airport Train sogar das dritte Jahr in Folge.

Der größte österreichische Bahnhofsbetreiber, ÖBB-Infrastruktur, zahlte für Entschädigungen insgesamt 11.500 Euro an Reisende und andere den Bahnhof nutzende Personen aus.

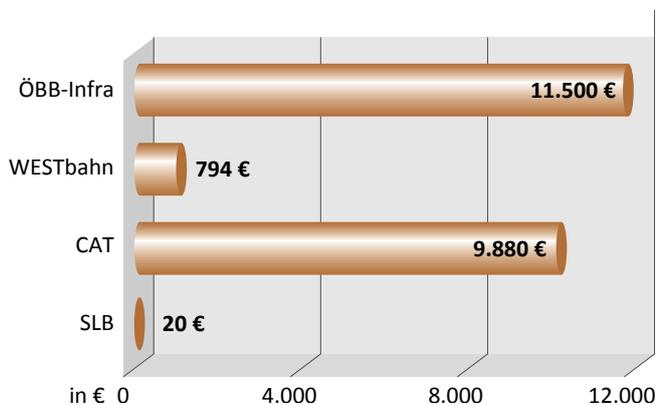


Abb. 13: Entschädigungen für Beschwerden bei den Personenverkehrsbahnen WESTbahn, CAT und SLB sowie bei der ÖBB-Infrastruktur im Jahr 2013. Quelle: Schienen-Control

### Mitarbeiter im Beschwerdemanagement

Art. 27 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Behandlung von Beschwerden fordert die Einrichtung einer Stelle zur Beschwerdebearbeitung. Über ein eigenes Beschwerdemanagement verfügen lediglich große Eisenbahnverkehrsunternehmen. Daher wurden diese Daten im Jahr 2013 nicht mehr erhoben.

## Zugverspätungen

### Bearbeitungsdauer bei Zugverspätungen

Die Eisenbahnverkehrsunternehmen City Airport Train, WESTbahn, WLB und StLB konnten die gemäß Art. 17 Abs. 2 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 vorgeschriebene maximale Frist von einem Monat zur Zahlung der Entschädigungen bei Zugverspätungen, im Jahr 2013 einhalten (Abbildung 14). Die ÖBB-Personenverkehr zahlte in 95 Prozent der Fälle die Entschädigungen bei Zugverspätungen innerhalb der vorgeschriebenen Frist aus.

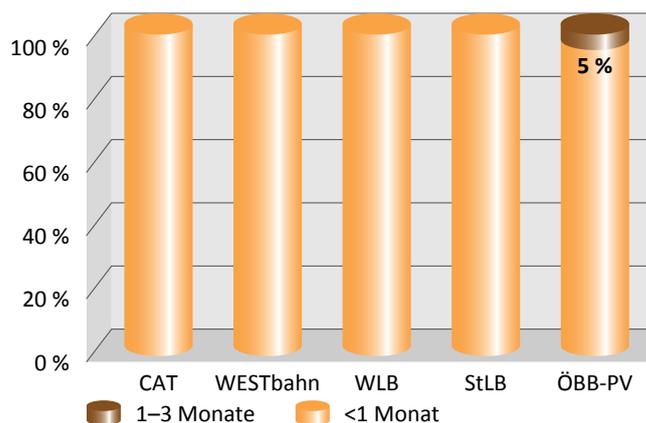


Abb. 14: Bearbeitungsdauer der Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen durch die Personenverkehrsbahnen CAT, WESTbahn, WLB, StLB und ÖBB-PV in Prozent im Jahr 2013. Quelle: Schienen-Control

### Entwicklung der Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen

#### ÖBB-Personenverkehr

Bis Ende 2009 bekamen Fahrgäste der ÖBB-Personenverkehr Entschädigungen bei Zugverspätungen gemäß der sogenannten Passagiercharta, einer freiwilligen rechtsverbindlichen Selbstverpflichtung der ÖBB-Personenverkehr. Seit dem Inkrafttreten der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 am 3. Dezember 2009 haben Fahrgäste in der gesamten EU, und damit auch in Österreich, einen Rechtsanspruch auf Entschädigungen bei Zugverspätungen. Die Entschädigungsanträge erhöhten sich bei der ÖBB-Personenverkehr im Jahr 2013 um 67 Prozent (2012: 53,6 Prozent, Abbildung 15) deutlich.

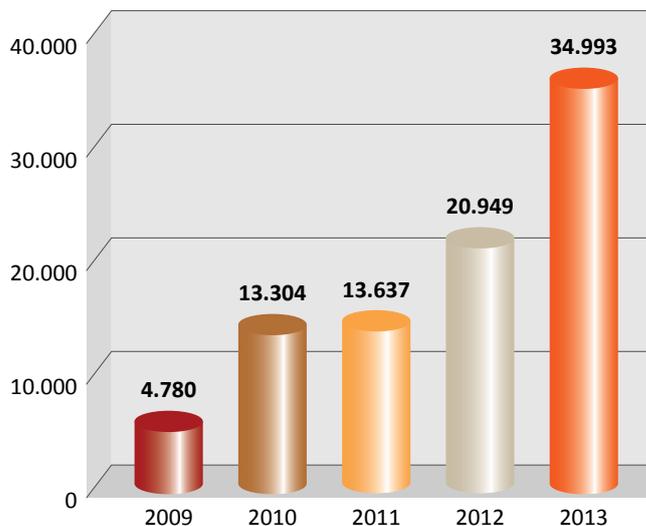


Abb. 15: Entwicklung der Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei der ÖBB-PV in den Jahren 2009–2013. Quelle: Schienen-Control

### Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen

Für das Jahr 2013 meldeten die WESTbahn 3.448 (2012: 2.394) und der CAT 126 (2012: 123) Entschädigungsfälle. Erstmals gab auch die WLB einen Entschädigungsfall bekannt. Die anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen zahlten im Jahr 2013 keine Entschädigung für Zugverspätungen aus.

### Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen nach Ticketgattungen

#### Jahreskarten

Die ÖBB-Personenverkehr meldete im Jahr 2013 1.748 Entschädigungsfälle (2011: 1.368, 2012 wurden keine Daten übermittelt). In 1.665 Fällen wurden Verspätungsentschädigungen für Verbund-Jahreskarten und in 83 Fällen für unternehmenseigene Jahreskarten (ÖSTERREICHCARD) ausbezahlt (die Daten von zwei Verkehrsverbänden, StVV und VVV, fehlen in der Statistik). Die WESTbahn meldete 335 Entschädigungsfälle (2012: 0), welche unternehmenseigene Jahreskarten (Jahresnetzkarte) betrafen, der City Airport Train gab drei Entschädigungsfälle (2012: 1), welche unternehmenseigene Jahreskarten betrafen und die WLB bzw. die StLB erstmalig einen Entschädigungsfall bekannt (Abbildung 16). Die anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen leisteten im Jahr 2013 keine Entschädigungen für Jahreskartenbesitzer.

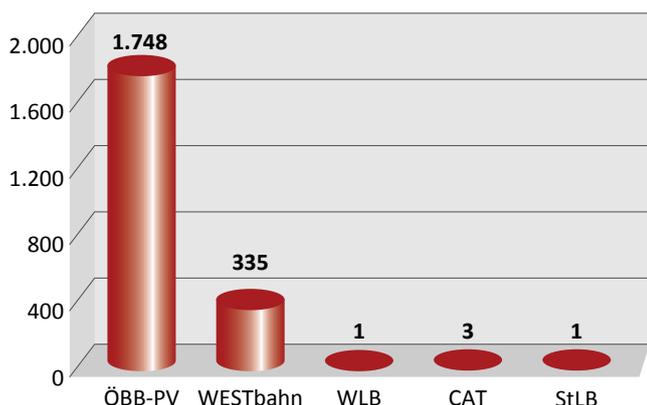


Abb. 16: Jahreskarten-Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei den Personenverkehrsbahnen ÖBB-PV, WESTbahn, CAT, WLB und StLB im Jahr 2013 (Verbund-Jahreskarten und unternehmenseigene Jahreskarten).  
Quelle: Schienen-Control

<sup>6</sup> Die ÖBB-Personenverkehr führt keine gesonderte Erhebung für Einzelfahrkarten durch sondern subsummiert diese unter die Gruppenfahrkarten. Daher kann sich eine minimale Abweichung bei den Entschädigungsfällen ergeben.

### Einzeltickets

Im Jahr 2013 bezogen sich vermutlich die 33.245 (2011: 12.269, 2012 wurden keine Daten übermittelt) gemeldeten Entschädigungsfälle der ÖBB-Personenverkehr bei Zugverspätungen überwiegend auf Einzeltickets<sup>6</sup>. Bei den weiteren Eisenbahnverkehrsunternehmen berichteten der CAT über 123 (2012: 122) und die WESTbahn über 3.113 (2012: 2.394) Einzelticketfälle (Abbildung 17). Die anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen zahlten im Jahr 2013 keine Entschädigung bei Zugverspätungen für Fahrgäste mit Einzeltickets aus.

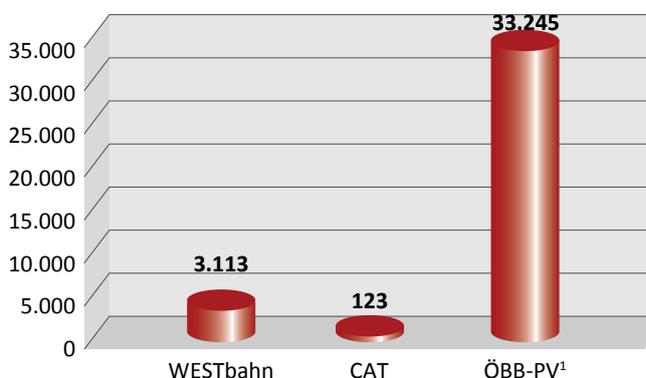


Abb. 17: Einzelkarten-Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei den Personenverkehrsbahnen ÖBB-PV, WESTbahn und CAT im Jahr 2013.

<sup>1</sup> Eine exakte Bekanntgabe, ob auch einzelne andere Fahrkarten wie z. B. Gruppenfahrkarten darin enthalten sind, ist laut ÖBB-PV nicht möglich.  
Quelle: Schienen-Control

### Entschädigungen bei Zugverspätungen

#### ÖBB-Personenverkehr

Für Zugverspätungen wurden im Jahr 2013 von der ÖBB-Personenverkehr insgesamt 625.236 Euro (2012: 358.020 Euro) entschädigt. Das entspricht einer Zunahme an Entschädigungszahlungen von 74,6 Prozent im Vergleich zum Vorjahr (Abbildung 18).

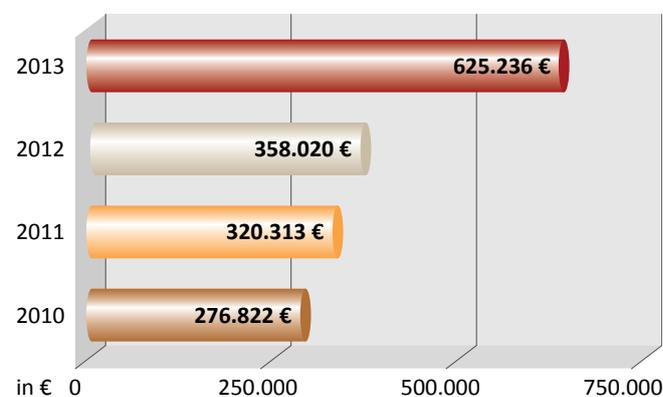


Abb. 18: Entschädigungen für Verspätungen bei der ÖBB-PV in den Jahren 2010–2013.  
Quelle: Schienen-Control

### Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen

Von den anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen zahlten der City Airport Train 7.835 Euro (2012: 6.762 Euro), die WESTbahn 17.042 Euro (2012: 14.292 Euro) und erstmalig die WLB sieben Euro sowie die StLB 50 Euro für Entschädigungen bei Zugverspätungen aus (Abbildung 19). Im Vergleich zum Vorjahr bedeutet das bei der WESTbahn eine Zunahme von 19,2 Prozent und beim CAT von 15,9 Prozent.

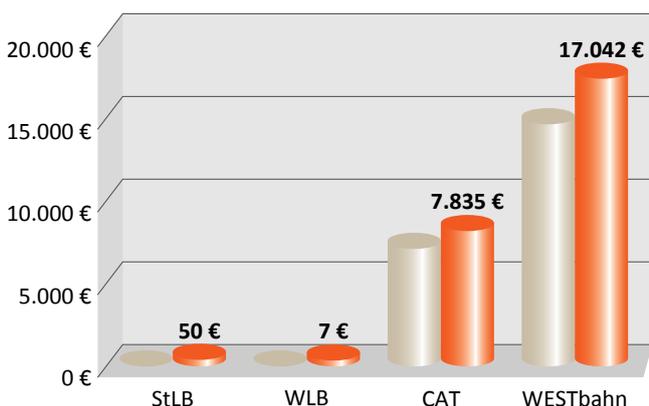


Abb. 19: Entschädigungen für Verspätungen bei den Personenverkehrsbahnen StLB, WLB, CAT und WESTbahn in den Jahren 2012–2013.

Quelle: Schienen-Control

## Entschädigungen für alternative Beförderung und Unterbringung

### Entschädigungen für alternative Beförderung

Gemäß Art. 18 Abs. 3 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 organisiert das Eisenbahnunternehmen in Verspätungsfällen so rasch wie möglich einen alternativen Beförderungsdienst für die Fahrgäste, sofern keine Möglichkeit zur Fortsetzung der Fahrt besteht. Die ÖBB-Personenverkehr zahlte 20.071 Euro (2012: 14.210 Euro), der City Airport Train 1.832 Euro (2012: 8.337 Euro), die WESTbahn 400 Euro (2012: 380 Euro) und erstmalig die MBS 126 Euro und die Raaberbahn 38 Euro an Entschädigungen für einen alternativen Beförderungsdienst aus (Abbildung 20). Bei allen anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen gab es 2013 keine derartige Hilfeleistung.

### Entschädigungen für die Unterbringung

Gemäß Art. 18 Abs. 2 lit. b der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 ist Fahrgästen bei Verspätungen von mehr

als 60 Minuten, sofern eine Übernachtung notwendig ist, kostenlos die Unterbringung in einem Hotel oder einer anderen Unterkunft bzw. bei Blockade eines Zuges auf einer Strecke eine alternative Beförderung anzubieten. 2013 verbuchte die ÖBB-Personenverkehr 108.171 Euro (2012: 34.146 Euro) und die WESTbahn 80 Euro (2012: 261 Euro) an Nächtigungskosten. Bei allen anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen gab es im Jahr 2013 keine derartige Hilfeleistung.

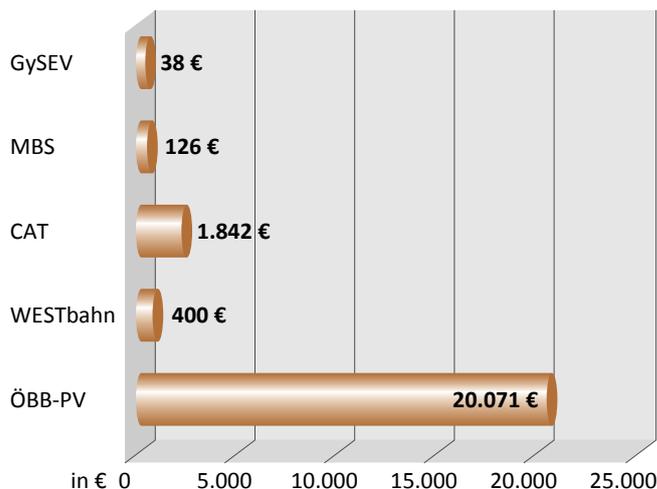


Abb. 20: Entschädigungen für alternative Beförderungsdienste (z. B. Taxi) bei den Personenverkehrsbahnen GySEV, MBS, CAT, WESTbahn und ÖBB-PV im Jahr 2013.

Quelle: Schienen-Control

## Erstattungen

Gemäß Art. 16 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 haben Fahrgäste bei voraussichtlichen Verspätungen am Zielort von mehr als 60 Minuten unter anderem Anspruch auf Erstattung des vollen oder anteiligen Fahrpreises. Seit Juli 2013 gibt es ergänzende Erstattungsbestimmungen im § 9 EisbBFG, welche unter anderem eine Frist von zwei Monaten (abgesehen von entsprechend begründeten Fällen) für die Zahlung bzw. Zahlungsanweisung zur Erstattung vorsieht. Daneben sehen die Tarifbestimmungen der Eisenbahnverkehrsunternehmen weitere Regelungen zur Erstattung vor, etwa bei Rückgabe des Tickets vor dem ersten Geltungstag.

Die Eisenbahnverkehrsunternehmen City Airport Train, WESTbahn, GKB, MBS, WLB und StLB konnten die durch § 9 EisbBFG vorgeschriebene maximale Frist von zwei Monaten zur Zahlung der Entschädigungen bei Zugverspätungen im Jahr 2013 nicht nur einhalten, sondern

die Zahlung bereits innerhalb eines Monats abwickeln. Die ÖBB-Personenverkehr erreichte im Jahr 2013 die zwei Monatsfrist in 99,8 Prozent (davon 94 Prozent innerhalb eines Monats) der Fälle. In 0,2 Prozent aller Erstattungsfälle überstieg die Bearbeitungsdauer die vorgeschriebene gesetzliche Frist (Abbildung 21). Im Jahr 2013 erstatteten die ÖBB-Personenverkehr 2.046.038 Euro (nur Erstattungen über das ÖBB-Kundenservice), die WESTbahn 194.179 Euro, die Graz-

Köflacher Bahn 6.243 Euro, die WLB 5.286 Euro, der City Airport Train 2.985 Euro, die Montafonerbahn 1.991 Euro, die Raaberbahn 411 Euro und die Steiermärkische Landesbahnen 36 Euro (Abbildungen 22 und 23). Im Vergleich dazu gaben für das Jahr 2012 einzig der City Airport Train 529 und die Graz-Köflacher Bahn 17 Erstattungsfälle bekannt. Alle anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen übermittelten für das Vorjahr keine Daten.

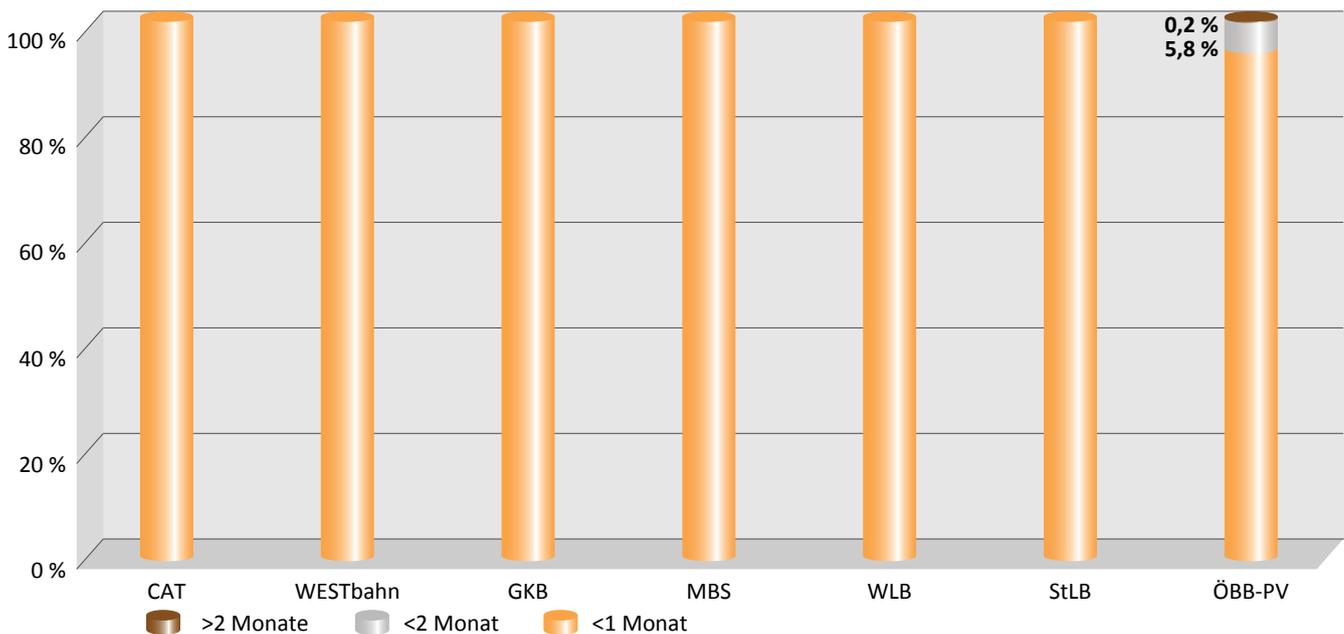


Abb. 21: Bearbeitungsdauer der Fahrpreis-(Rück)Erstattungsfälle durch die Personenverkehrsbahnen CAT, WESTbahn, GKB, MBS, WLB, StLB und ÖBB-PV in Prozent im Jahr 2013.

Quelle: Schienen-Control

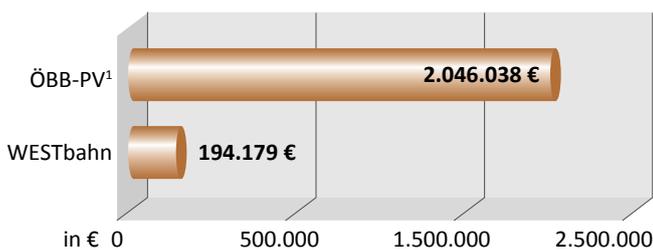


Abb. 22: Fahrpreis-(Rück)Erstattung bei den Personenverkehrsbahnen ÖBB-PV und WESTbahn im Jahr 2013.

<sup>1</sup> Umfasst nur Erstattungen über das ÖBB-Kundenservice, jedoch keine Erstattungen an den Personenkassen.  
Quelle: Schienen-Control

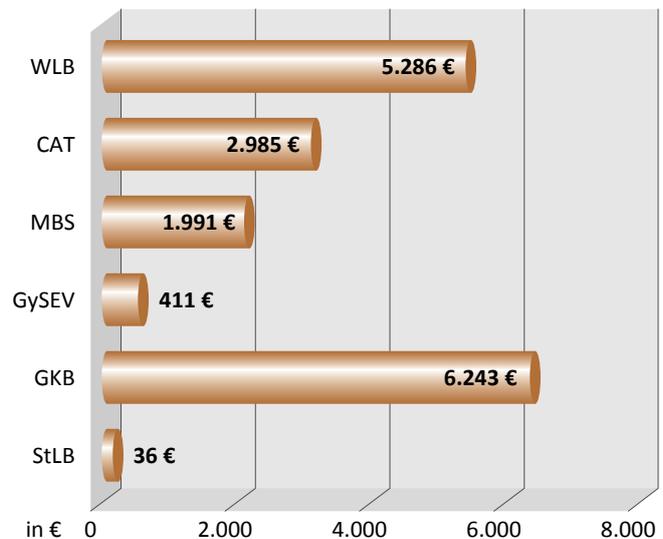


Abb. 23: Fahrpreis-(Rück)Erstattung bei den Personenverkehrsbahnen WLB, CAT, MBS, GySEV, GKB und StLB im Jahr 2013

Quelle: Schienen-Control

## Strafgebühren

Im Jahr 2013 wurden die Summen der Strafgebühren für sogenannte „Schwarzfahrer“ (Personen, welche die Eisenbahnverkehrsunternehmen ohne oder ohne gültiges Ticket benützten) und sonstige Strafgebühren (z. B. Reinigungskosten, Missachtung des Rauchverbots) erstmalig zusammen abgefragt und daher grafisch nur einmal abgebildet.

Die ÖBB-Personenverkehr übermittelte wie in den Jahren 2011 und 2012 auch für das Jahr 2013 keine Daten und konnte daher in der Abbildung 24 nicht dargestellt werden. Die Auswertung im derzeitigen System ist gemäß Unternehmensangaben nicht möglich, eine Änderung ist nicht angedacht. Da rund 15 Prozent (2012: ein Drittel) der bei der Schlichtungsstelle 2013 eingegangenen Beschwerden Fahrgeldnachforderungen, Inkassogebühren oder Reinigungskosten betrafen und sich 88 Prozent (2012: 94,1 Prozent) der Beschwerden auf die ÖBB-Personenverkehr bezogen, ist bei diesem Unternehmen auch weiterhin von einer hohen Zahl an verhängten Strafgebühren auszugehen.

Nur die WLB verrechneten im Jahr 2013 mit 82.862 Euro (2012: 55.213 Euro) und erstmals auch die WESTbahn mit 16.540 Euro (2012: 3.293 Euro) Strafgebühren in größerem Ausmaß. Die weiteren Eisenbahnverkehrsunternehmen meldeten Strafgebühren zwischen 70 Euro und 1.932 Euro (Abbildung 24). Die Raaberbahn und Stern & Hafferl sowie die ÖBB-Infrastruktur stellten wie in den Vorjahren keine Strafgebühren aus.

Eine Erklärung für die verschiedenen hohen Zahlungen könnten die unterschiedlichen Vertriebsstrategien der Eisenbahnverkehrsunternehmen sein. Bei der ÖBB-Personenverkehr ist im Fernverkehr der Ticketkauf im Zug mit Aufpreis möglich, im Nahverkehr muss das Ticket grundsätzlich vor dem Zustieg in den Zug erworben werden. Bei den meisten anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen ist der Kauf von Tickets im Zug vorgesehen, entweder beim Zugbegleiter oder beim Ticketautomaten, wie z.B. bei den WLB.

Neben den Eisenbahnverkehrsunternehmen führen auch die Verkehrsverbünde und die städtischen Verkehrsbetriebe (z. B. Wiener Linien) Kontrollen während der Zugfahrt durch.

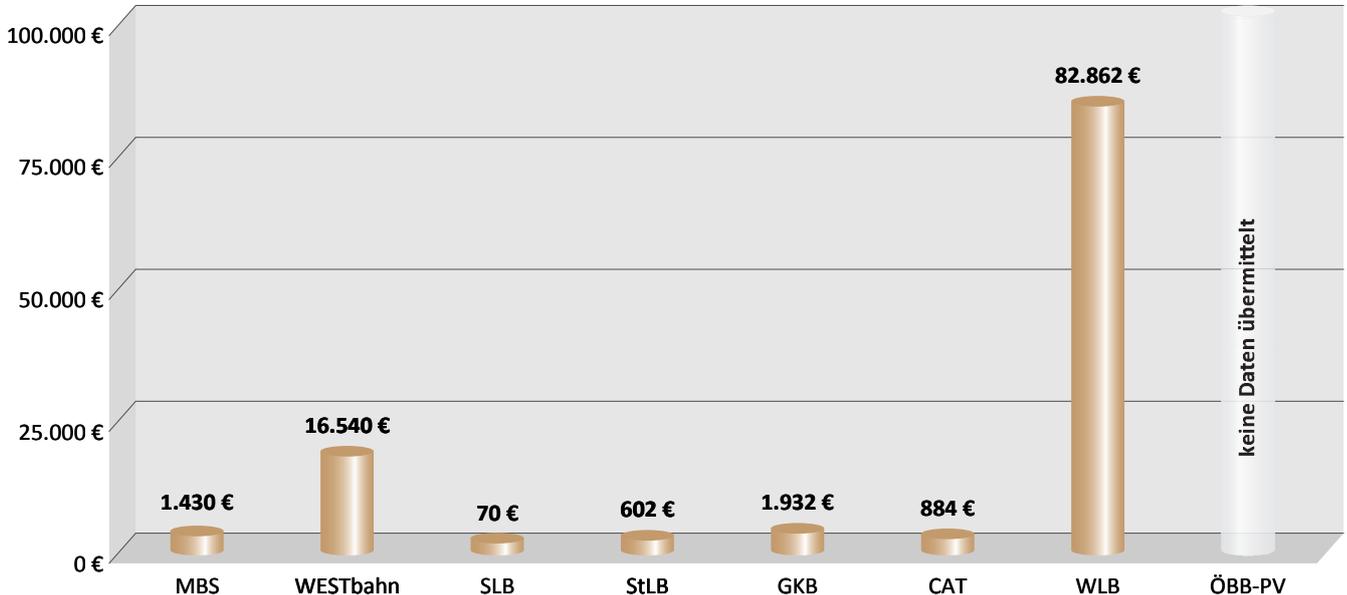


Abb. 24: Strafgebühren (z. B. keine gültige Fahrkarte, Reinigungskosten, Missachtung des Rauchverbots) bei den Personenverkehrsbahnen MBS, WESTbahn, SLB, StLB, GKB, CAT, WLB, ÖBB-PV und ÖBB-Infra im Jahr 2013.

Quelle: Schienen-Control

## Glossar - Eisenbahnunternehmen

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

## Impressum

### Eigentümer, Herausgeber und Redaktion:

Schienen-Control GmbH, Praterstraße 62–64, 1020 Wien, T: +43 1 505 0707, F: +43 1 505 0707 180  
office@schienencontrol.gv.at, www.schienencontrol.gv.at

**Produktion:** Atelier Tintifax, Breitenfurt, www.tintifax.biz

©Schienen-Control GmbH, 2014