

Vorwort der Geschäftsführung

Sehr geehrte Leserinnen und Leser!

Wir begrüßen Sie mit unserem ersten Newsletter im Jahr 2019.

Lesen Sie gleich nachstehend wie die Schienen-Control Kommission im Verfahren hinsichtlich Wegeleitsystem am Hauptbahnhof Wien entschied. Wir berichten anschließend über ein Erkenntnis des Bundesverwaltungsgerichts zum Infrastruktur-Benützungsentgelt. Des Weiteren liegen Zahlen zur Entwicklung des Güterverkehrs im ÖBB-Netz für das vergangene Jahr vor. Im Juni tritt dann die Durchführungsverordnung (EU) 2017/2177 in Kraft – wir informieren wie Betreiberinnen und Betreiber von Serviceeinrichtungen eine Ausnahme beantragen können. In letzter Zeit kooperierten wir außerdem vermehrt mit anderen europäischen Regulierungsbehörden bei grenzüberschreitenden Verfahren. Und aus dem Bahnbereich der apf können wir Neuerungen bei Entschädigungs- bzw. Erstattungsanträgen und betreffend Hilfeleistung in Zügen und Bahnhöfen bekanntgeben.

Heuer – 2019 – besteht die Schienen-Control bereits seit 20 Jahren! Unser Symposium Anfang Oktober findet diesmal auch im Zeichen dieses Jubiläums statt. Genauere Informationen zur Veranstaltung folgen in den nächsten Monaten.

Wir wünschen Ihnen eine schöne Frühlingszeit!

Herzlichst, Ihre

Maria-Theresia Röhsler

Geschäftsführerin der Schienen-Control GmbH und Leiterin der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Aktuelles aus der Regulierungsarbeit

Schienen-Control Kommission entschied im Verfahren betreffend Wegeleitsystem am Hauptbahnhof Wien

Ein Eisenbahnverkehrsunternehmen brachte bei der Schienen-Control Kommission eine Beschwerde ein, mit der Begründung, das Wegeleitsystem am Hauptbahnhof Wien sei diskriminierend ausgestaltet. Das beschwerdeführende Eisenbahnverkehrsunternehmen bietet seit Dezember 2017 eine zusätzliche Zugverbindung zwischen Hauptbahnhof Salzburg und Bahnhof Wien Praterstern an. Auf dieser Strecke gibt es einen Zughalt auf den unterirdischen Bahnsteigen 1 und 2 des Hauptbahnhofs Wien. Die Fernverkehrszüge der übrigen Eisenbahnverkehrsunternehmen halten hingegen auf den oberirdischen Bahnsteigen 3 bis 12. Aus Sicht des beschwerdeführenden Eisenbahnverkehrsunternehmens ist es für Fahrgäste schwierig den richtigen Bahnsteig zu finden.

Das Bahnunternehmen ersuchte den Servicebetreiber, Hinweisschilder mit Firmenname/-logo bzw. mit Produktlinienbezeichnung anzubringen. Das Wegeleitsystem sollte analog zum Hinweisschild „zur S-Bahn“ ausgestaltet sein, da dieses Hinweisschild nach Auffassung der Beschwerdeführerin die Kundin-

nen und Kunden des marktführenden Eisenbahnverkehrsunternehmens zu dessen Nahverkehrszügen führen soll. Außerdem werde am Bahnhof Wien Mitte auf Hinweisschildern die Bildmarke eines Eisenbahnverkehrsunternehmens angeführt.

Seitens des Servicebetreibers wurde das Ansuchen der Beschwerdeführerin abgelehnt. Argumentiert wurde die Ablehnung damit, dass so ein Schild Unternehmensbezug habe bzw. eine Bildmarke darstellen würde. Der Infrastrukturbetreiber stellt nach eigenen Angaben hingegen nur unternehmensneutrale Wegeleitsysteme bereit.

Die Schienen-Control Kommission wies die Anträge des beschwerdeführenden Eisenbahnverkehrsunternehmens mangels Verstoß gegen das Eisenbahngesetz ab. Der Servicebetreiber bietet am Hauptbahnhof Wien ein diskriminierungsfrei ausgestaltetes Wegeleitsystem an. Bei dem S-Bahn-Symbol handelt es sich um keine geschützte Bildmarke des marktführenden Eisenbahnverkehrsunternehmens. Der Begriff „S-Bahn“ steht allgemein für Schnellbahn und bezeichnet eine Zuggattung des Regionalverkehrs. In Österreich erbringen diverse Eisenbahnverkehrsunternehmen unter dem Systembegriff „S-Bahn“ Personenverkehrsdienstleistungen. Das S-Bahn-Symbol wird darüber hinaus nicht nur in Österreich verwendet, sondern kommt vielmehr europaweit zur Anwendung und steht einheitlich für Schnellbahn. Im Hinblick auf mögliche künftige Wechsel bei den Verkehrsdienstleistern und Bahnsteigänderungen ist es nach Ansicht der Schienen-Control Kommission sachgerecht, dass das Wegeleitsystem nicht unternehmensbezogen gestaltet wird. Das Wegeleitsystem am Bahnhof Wien Mitte war nicht Gegenstand des Verfahrens. Davon abgesehen handelt es sich um unterschiedliche Sachverhalte.

Das Eisenbahnverkehrsunternehmen brachte zwischenzeitlich eine Bescheidbeschwerde ein, die dem Bundesverwaltungsgericht vorgelegt wurde.

Erkenntnis des Bundesverwaltungsgerichts zum Infrastruktur-Benützungsentgelt

Mit Bescheid vom 27. März 2017 zum Verfahren SCK-WA-12-002 hatte die Schienen-Control Kommission Anträge eines Eisenbahnverkehrsunternehmens auf Unwirksamklärung von Infrastruktur-Benützungsentgelten für die Fahrplanjahre 2011 bis 2017 abgewiesen. Dem war eine umfangreiche Prüfung der Infrastruktur-Benützungsentgelte vorangegangen.

Das Eisenbahnverkehrsunternehmen erhob Beschwerde an das Bundesverwaltungsgericht. Mit Erkenntnis vom 10. Dezember 2018 zu W110 2162055-1/40E wies das Bundesverwaltungsgericht die Beschwerde ab. Es bestätigte sowohl die Richtigkeit der von der Schienen-Control Kommission getroffenen Tatsachenfeststellungen – vor allem jener zu den Kosten des Eisenbahninfrastrukturunternehmens – als auch die Richtigkeit der von der Schienen-Control Kommission vorgenommenen rechtlichen Beurteilung. Insbesondere bestätigte das Bundesverwaltungsgericht die Auslegung des Begriffs der unmittelbar aufgrund des Zugbetriebs anfallenden Kosten durch die Schienen-Control Kommission. Die zu prüfenden Infrastruktur-Benützungsentgelte waren gemäß § 67 Abs 1 EISG (Eisenbahngesetz) in Höhe der Kosten zu ermitteln, die unmittelbar aufgrund des Zugbetriebs anfallen. Diesen aus der RL 2001/14/EG (Richtlinie) stammenden Begriff legte die Schienen-Control Kommission anhand der hierzu ergangenen Urteile des Europäischen Gerichtshofs (EuGH) aus. In diesen Urteilen hatte der EuGH unter anderem festgehalten, dass die RL 2001/14/EG keine Definition des Begriffs der unmittelbar aufgrund des Zugbetriebs anfallenden Kosten enthält und keine Vorschrift des Unionsrechts festlegt, welche Kosten unter diesen Begriff fallen. Daher bleibe bei seiner Anwendung ein gewisser Wertungsspielraum.

Vor diesem Hintergrund beurteilte die Schienen-Control Kommission Bereitschaftskosten und Beschäftigungskosten als unmittelbar aufgrund des Zugbetriebs anfallend. Bei Beschäftigungskosten handelt es sich um Kosten des Verschleißes durch den Zugbetrieb. Zu diesen Kosten zählen insbesondere Kosten für die Entstörung von Eisenbahninfrastrukturanlagen und verschleißbedingte vorzeitige Reinvestitionen. Bereitschaftskosten – wie Instandsetzungs-, Wartungs- und Inspektionskosten sowie die Kosten der Zugsteuerung (Betriebsführung) – sind abhängig von der Produktionsmenge, da mit Erhöhung des Zugbetriebs der Kostenverlauf ansteigt. Insofern stehen auch sie in unmittelbarem Zusammenhang mit dem Zugbetrieb.

Das Eisenbahnverkehrsunternehmen hat gegen das Erkenntnis des Bundesverwaltungsgerichts Revision an den Verwaltungsgerichtshof erhoben.

Marktbeobachtung

Eine erste Analyse der Leistungsdaten der ÖBB-Infrastruktur AG zeigt für das Jahr 2018 innerhalb des ÖBB-Netzes marginale Zuwächse im Güterverkehr: Einerseits ist die Verkehrsleistung (Bruttotonnenkilometer) um knapp 0,27 Prozent gestiegen, andererseits sind die Zugkilometer um 0,76 Prozent angewachsen – beides zusammen bedeutet einen Rückgang der geladenen Tonnen von 0,4 Prozent pro Güterzug. Die Auslastung der Güterzüge ist im Durchschnitt also offenbar minimal zurückgegangen. Große Zuwächse bei den Bruttotonnenkilometern im Güterverkehr verzeichneten das Ergänzungsnetz (plus 9,6 Prozent) und die sonstigen internationalen Achsen (plus 2,3 Prozent); demgegenüber stehen die Brennerachse und das sonstige Kernnetz mit Rückgängen von 4 bzw. 6,1 Prozent. Bezogen auf die Verkehrsleistung ist der Marktanteil der Wettbewerbsbahnen im Güterverkehr im Gesamtnetz um rund 2,5 Prozentpunkte gestiegen und liegt aktuell bei 28,5 Prozent.

Marktzugang

Bedeutung der Durchführungsverordnung (EU) 2017/2177 für Betreiberinnen und Betreiber von Serviceeinrichtungen

Mit 1. Juni 2019 tritt die [Durchführungsverordnung \(EU\) 2017/2177](#) in Kraft. Sie führt unter anderem die Pflichten für die Betreiberinnen und Betreiber von Serviceeinrichtungen näher aus, die in Anhang II Nummern 2, 3 und 4 der [Richtlinie 2012/34/EU \(Recast\)](#) genannt sind. Diese Pflichten betreffen den Zugang, die Entgelte und die Veröffentlichung von Informationen über Serviceeinrichtungen und die darin erbrachten Leistungen.

Betreiberinnen und Betreiber von Serviceeinrichtungen können eine Ausnahme von der Anwendung der Verordnung beantragen. Dazu ist ein Antrag an die Schienen-Control zu stellen und hinreichend zu begründen. Die Schienen-Control informierte im Dezember 2018 in einem Schreiben alle in Österreich tätigen Betreiberinnen und Betreiber von Serviceeinrichtungen darüber. Mit 1. Jänner 2019

veröffentlichte die Schienen-Control außerdem auf ihrer Website die [Kriterien für die Gewährung von Ausnahmen als Orientierungshilfe](#).

Neues von den Eisenbahnverkehrsunternehmen

Im Dezember 2018 wurden die Sicherheitsbescheinigungen B der LINEAS Group SA (SNCB/Belgien) und der Floyd (Ungarn) aktualisiert, im Februar 2019 jene der Railtrans International AS (Slowakei). Mit der DPB Rail Infra Service GmbH aus Frauental an der Laßnitz (tätig im Bereich Baustellenlogistik) hat zudem ein neues Eisenbahnverkehrsunternehmen die Verkehrsgenehmigung erhalten, eine Sicherheitsbescheinigung steht allerdings noch aus.

Internationale Zusammenarbeit

Enge Zusammenarbeit der europäischen Regulierungsbehörden

Im November 2018 wurde in der Independent Regulators' Group-Rail (IRG-Rail) das Memorandum of Cooperation über die Zusammenarbeit der Eisenbahnregulierungsbehörden in Europa verabschiedet. Es regelt unter anderem das Zusammenwirken in Angelegenheiten, die einen grenzüberschreitenden Verkehrsdienst und zwei oder mehr Regulierungsstellen betreffen.

Nur wenige Wochen nach der Verabschiedung des Memorandums bot sich ein konkreter Anlass für eine diesbezügliche Kooperation. Im Verfahren um (auf österreichischer Seite) bestellte Verkehre zwischen Salzburg und Kufstein über das sogenannte Deutsche Eck gab die Bundesnetzagentur, die Regulierungsbehörde für den Eisenbahnverkehr in Deutschland, der Schienen-Control Möglichkeit zur Stellungnahme.

Die Zusammenarbeit mit den anderen europäischen Regulierungsbehörden geht jedoch über das zuvor genannte Memorandum of Cooperation hinaus. Sie verläuft bilateral oder multilateral im Rahmen von IRG-Rail. Sie umfasste in jüngster Zeit unter anderem gegenseitige Information und Auskunft zwischen der Schienen-Control und zwei Regulierungsbehörden, der italienischen Autorità di Regolazione dei Trasporti und der französischen Autorité de régulation des activités ferroviaires.

Die deutsche Bundesnetzagentur bezog die Schienen-Control im Verfahren betreffend grenzüberschreitende Verkehre der WESTbahn nach München und im Verfahren betreffend Verspätungen ursprünglich aus Österreich kommender Verkehre in Deutschland ein. Beim zweitgenannten Verfahren konnten, entgegen den ursprünglichen Annahmen der Bundesnetzagentur, die Grenzkontrollen bei der Einreise nach Deutschland als Ursache für die Verspätungen nachgewiesen werden.

Vor Kurzem ersuchte die Schienen-Control im Rahmen des Verfahrens zum Bahnsteigkantenfaktor (siehe eigener Bericht dazu in diesem Newsletter unter Aktuelles aus der Regulierungsarbeit: „Erkenntnis des Bundesverwaltungsgerichts zum Infrastruktur-Benützungsentgelt“) die Regulierungsbehörden jener Staaten um Auskunft, in denen der Zugang zum Bahnsteig im Rahmen des Mindestzugangspakets gewährt wird und nicht, wie beispielsweise in Deutschland, Frankreich und Österreich, als Teil der Serviceeinrichtung Bahnhof gilt.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Zusammenarbeit mit den anderen europäischen Eisenbahnregulierungsbehörden immer enger wird.

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte



Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (kurz: apf) verhilft Passagieren und Fahrgästen kostenlos und provisionsfrei zu ihrem Recht. Im Streitfall mit einem Bahn-, Bus-, Schiffs- oder Flugunternehmen sorgt die apf für verbindliche Lösungen und Entschädigungen. Egal ob es sich um Verspätungen, Ausfälle oder Annullierungen, fehlende Informationen handelt oder sonst etwas schief läuft.

Alle Informationen zu Fahrgast- und Passagierrechten sowie die Beschwerdeformulare für Bahn, Bus, Schiff und Flugzeug finden Sie auf der Website der apf, abrufbar unter www.passagier.at oder unter www.apf.gv.at.

Beantragung von Entschädigungen und Erstattungen im Bahnbereich

Die apf erhält immer wieder Fälle mit Problemen bei der Beantragung von Verspätungsentschädigungen, z. B. wenn der Fahrgast die vom Bahnunternehmen geforderten Original-Tickets nicht vorlegen kann (mögliche Gründe: verloren, weggeworfen oder bei Dienstreisen an die Buchhaltung des Arbeitgebers weitergeleitet). Wird ein Fahrgast bzw. sein Ticket bei einer Bahnfahrt nicht kontrolliert (was öfter vorkommt), fehlt die Zangenprägung als Entwertung und die Fahrt kann nicht nachgewiesen werden. Auch das kann für den Antrag auf Verspätungsentschädigung problematisch sein. Bei PDF- und Mobile-Tickets gibt es keine klassischen Originale, genauso wenn bei Kooperationsvereinbarungen zwischen den Unternehmen Anträge inklusive der Tickets teilweise nur mittels Scans übermittelt werden.

Die ÖBB-Personenverkehr verlangte bisher zur Auszahlung einer Verspätungsentschädigung grundsätzlich das bei der Fahrt verwendete und entwertete Original-Ticket. Konnte der Fahrgast das Ticket nicht mehr vorweisen, wurde eine Auszahlung regelmäßig abgelehnt. Prinzipiell kann ein Bahnunternehmen Originale oder beglaubigte Abschriften bei Reklamationen verlangen. Fraglich ist, ob diese Bedingung auch bei der Geltendmachung einer Verspätungsentschädigung rechtlich gedeckt ist. Jedenfalls stellt es eine zusätzliche Hürde für den Fahrgast dar.

Die apf hinterfragte von Anfang an die Notwendigkeit und Sinnhaftigkeit von Originalen und setzte sich im Sinne der Fahrgäste für eine einfachere Vorgehensweise ein. Mittlerweile genügt dem Bahnunternehmen für eine Auszahlung bei Mobile-Tickets die Übermittlung des Ticketcodes (was die apf auch bei Online-Tickets präferiert).

Ende November 2018 informierte die ÖBB-Personenverkehr über eine erfreuliche Neuerung: Zukünftig wird bei (als PDF bezogenen) Online-Tickets kein Original für eine Verspätungsentschädigung mehr angefordert.

Hilfeleistung in Zügen und Bahnhöfen

Grundsätzlich besteht bei Verspätungen von mehr als 60 Minuten gemäß Artikel 18 Abs 2 lit a der Bahn-Fahrgastreueverordnung ein Anspruch auf Hilfeleistung im Sinne von Mahlzeiten und Erfrischungen, sofern diese im Zug oder am Bahnhof vorhanden sind bzw. organisiert werden können. Gerade zu Beginn des Jahres 2018 beobachtete die apf in einigen Fällen, dass die Verpflichtung zur Hilfeleistung nicht oder nicht vollständig erbracht wurde.

Im Zuge von Gesprächen zwischen der apf und dem Bahnunternehmen wurde folgende Regelung in den AGB der ÖBB-Personenverkehr festgeschrieben:

Wenn Züge der ÖBB-Personenverkehr mehr als 60 Minuten verspätet sind, bietet das Unternehmen im Zug oder am Bahnhof je nach Verfügbarkeit kostenfrei Snacks oder Mahlzeiten und alkoholfreie Getränke an.

Dem Passagier werden beim ÖBB-Ticketschalter während der Öffnungszeiten gegen Vorweisen des von der Verspätung betroffenen Tickets fünf Euro je vollendeten 60 Minuten Verspätung in bar ausbezahlt. Sollte eine Auszahlung mangels geöffneten Ticketschalters nicht möglich sein oder verweigert werden, muss sich der Passagier schriftlich an das ÖBB-Kundenservice wenden.

Durch die Neuerungen konnten die Rechte der Fahrgäste bei den Hilfeleistungen gestärkt werden.

Impressum:

Herausgeber und Redaktion

Schienen-Control GmbH
Linke Wienzeile 4/1/6
1060 Wien

T: +43 1 5050707

office@schienencontrol.gv.at

www.schienencontrol.gv.at

www.apf.gv.at oder www.passagier.at

Besuchen Sie den Blog der apf: www.apf.gv.at/blog