

## Vorwort der Geschäftsführung

Sehr geehrte Leserinnen und Leser!

Wir haben unsere beiden Jahresberichte veröffentlicht.

Im Jahresbericht der Schienen-Control 2018 informieren wir über die Entwicklungen im Schienenverkehrsmarkt, Themen betreffend den Marktzugang, die Schwerpunkte unserer Regulierungsarbeit und die internationale Zusammenarbeit. Der Jahresbericht der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) 2018 enthält neben der Jahresbilanz unserer Schlichtungstätigkeit und Informationen zu den Passagierrechten weitere wesentliche Themen zu den vier Verkehrssektoren Bahn, Bus, Schiff und Flug. Beide Berichte stehen Ihnen auf der Website der Schienen-Control als Download zur Verfügung: <https://schienencontrol.gv.at/de/publikationen-jahresberichte-rechtfolder.html>

Wir berichten in dieser Ausgabe auch über das im Juli durch den Europäischen Gerichtshof verkündete Urteil zur Frage der Zuordnung der Personenbahnsteige. Die Schienen-Control Kommission hatte zu diesem Thema ein Vorabentscheidungsersuchen gestellt. Durch die aktuelle Entscheidung konnte Rechtssicherheit hinsichtlich der Auslegung der einschlägigen Bestimmungen des Recast erwirkt werden; bisher wurden die Bestimmungen in den EU-Mitgliedstaaten uneinheitlich interpretiert.

Ich möchte Sie bei dieser Gelegenheit auf unser heuriges Symposium aufmerksam machen, das im Zeichen unseres Jubiläums steht. Das Symposium findet am 9. Oktober in Wien (Wolke 19 im Ares Tower) statt. Von Mittag bis zum frühen Abend wird es Vorträge und Diskussionen zum Thema „20 Jahre Schienen Control GmbH. Wie viel Wettbewerbsregulierung braucht die Eisenbahn?“ geben. Anschließend folgt ein Ausklang mit Kabarett, Buffet und Gesprächsmöglichkeiten.

Schönen und erholsamen Sommer!

Herzlichst, Ihre

**Maria-Theresia Röhslér**

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

---

## Aktuelles aus der Regulierungsarbeit

### **EuGH-Urteil betreffend Zuordnung der Personenbahnsteige**

Der Europäische Gerichtshof (EuGH) hat am 10. Juli 2019 in der Rechtssache C-210/18 sein Urteil zur Frage der Zuordnung der Personenbahnsteige verkündet. Ausgangspunkt der Entscheidung war ein Vorabentscheidungsersuchen der Schienen-Control Kommission, das die Auslegung des Anhangs I und II der Richtlinie (RL) 2012/34/EU zum Inhalt hatte.

Die Schienen-Control Kommission legte dem EuGH die Frage vor, ob die im Rahmen von Stationshalten der Eisenbahnverkehrsunternehmen genutzten Personenbahnsteige zwecks Ein- und Aussteigens

von Fahrgästen in einen bzw. aus einem Zug Bestandteil der Serviceeinrichtung Personenbahnhof (wie bisher vom Stationsbetreiber festgesetzt) oder des Mindestzugangspakets sind. Die Frage ist entscheidend für die Berechnung der von den Eisenbahnverkehrsunternehmen für die Nutzung zu zahlenden Entgelte sowie für die Zugangsmodalitäten.

Der Generalanwalt schlug dem Gerichtshof in seinen Schlussanträgen vor, die Personenbahnsteige dem Mindestzugangspaket zuzuordnen.

Der Gerichtshof folgte der Rechtsauffassung des Generalanwaltes und führte in seinem Urteil aus, dass unmittelbar aus dem Wortlaut der Bestimmungen der RL 2012/34/EU folge, dass die Benützung der Personenbahnsteige unter das in Anhang II Nr. 1 definierte Mindestzugangspaket falle. Diese wortlautgetreue Auslegung werde sowohl durch den historischen Kontext der einschlägigen Bestimmungen als auch durch die mit ihr verfolgten Ziele bestätigt:

In Bezug auf den historischen Kontext verwies der EuGH u. a. darauf, dass zwar unter Geltung der Vorgängerrichtlinie 2001/14/EG die Benützung der Personenbahnsteige unter die Serviceeinrichtung Personenbahnhof fallen konnte. Da der Unionsgesetzgeber jedoch in Anhang II Nr. 1 der RL 2012/34/EU die „Nutzung der Eisenbahninfrastruktur“ in das Mindestzugangspaket aufgenommen habe, sei davon auszugehen, dass die Benutzung der Personenbahnsteige, als Teil der Eisenbahninfrastruktur, nunmehr unter das Mindestzugangspaket falle.

Des Weiteren zeuge der Umstand, dass der Gesetzgeber beim Erlass der RL 2012/34/EU in deren Anhang I klargestellt habe, die Eisenbahninfrastruktur setze sich u. a. aus den Personenbahnsteigen „auch in Personenbahnhöfen“ zusammen, von dem Willen zwischen Personenbahnsteigen einerseits und Personenbahnhöfen andererseits zu unterscheiden, wobei nur Letztere Serviceeinrichtungen darstellen würden.

Zudem lasse die Tatsache, dass der Anhang II durch die RL (EU) 2016/2370 in keiner Weise geändert wurde, den Schluss zu, dass der Unionsgesetzgeber beabsichtigt hatte, das Mindestzugangspaket zu erweitern.

Dass die mit der RL 2012/34/EU erfolgte Erweiterung des Mindestzugangspakets um die Personenbahnsteige in den Erwägungsgründen keine Erwähnung gefunden habe, führe laut EuGH zu keiner anderen Beurteilung.

Die vom Unionsgesetzgeber getroffene Entscheidung stehe jedenfalls mit der Erreichung der Ziele der RL 2012/34/EU in Einklang.

Insbesondere aus den Erwägungsgründen 3, 7, 8 und 26 gehe hervor, dass diese darauf abziele, die Leistungsfähigkeit des Eisenbahnsystems zu verbessern, damit es sich in einen Wettbewerbsmarkt einfüge, indem u. a. im Bereich der Erbringung der Eisenbahnverkehrsleistungen der faire Wettbewerb stimuliert werde und die Anwendung des Grundsatzes der Dienstleistungsfreiheit auf den Eisenbahnverkehr sichergestellt werde. Gerade zu diesem Zweck werde in der RL 2012/34/EU gemäß ihrem 65. Erwägungsgrund festgelegt, welche Bestandteile der Fahrwegbereitstellung wesentliche Voraussetzung für die Durchführung eines Verkehrsdienstes durch ein Eisenbahnunternehmen sind und als Gegenleistung für Mindestzugangsentgelte zu erbringen sind.

Die Regelung der Zugangs- und Entgeltbedingungen für das Mindestzugangspaket sei – unter Berücksichtigung des wesentlichen Charakters der entsprechenden Leistungen – besonders günstig für die Eisenbahnunternehmen, an welche die Infrastrukturbetreiber diese Leistungen erbringen müssten. Die Entscheidung des Unionsgesetzgebers fördere die Bedingungen für den Zugang und entspreche somit den Zielen der RL 2012/34/EU.

Die Schienen-Control Kommission begrüßt, dass durch die von ihr vorgenommene Vorlage der Rechtsfrage und der zwischenzeitlich ergangenen Entscheidung des EuGH Rechtssicherheit hinsichtlich der Auslegung der einschlägigen Bestimmungen des Recast eingetreten ist, zumal bisher die Bestimmungen in den EU-Mitgliedstaaten uneinheitlich interpretiert wurden. Eine Entscheidung der Schienen-Control Kommission über das dem Vorlageersuchen zugrundeliegende anhängige nationale regulierungsrechtliche Verfahren ist nunmehr möglich.

## **Fahrscheinverkauf im Hauptbahnhof Wien**

Die Schienen-Control Kommission befasste sich seit 2018 in mehreren Verfahren mit dem Fahrkartenverkauf in Personenbahnhöfen. Das Zugangsrecht eines Eisenbahnverkehrsunternehmens zum Personenbahnhof umfasst nämlich auch geeignete Örtlichkeiten für den Fahrscheinverkauf (§ 58b Abs 1 Z 1 Eisenbahngesetz).

Ein Verfahren betraf den Fahrkartenverkauf im Hauptbahnhof Wien. Ein Eisenbahnverkehrsunternehmen mit Sitz in einem anderen EU-Mitgliedsland, das Züge in Österreich in Kooperation mit einem österreichischen Eisenbahnverkehrsunternehmen führt, erhob Beschwerde an die Schienen-Control Kommission. Es wollte Räumlichkeiten für den Fahrkartenverkauf im Hauptbahnhof Wien nutzen, der von ihm gewünschte Vertrag mit dem Bahnhofsbetreiber kam jedoch nicht zustande. Zwischen dem Eisenbahnverkehrsunternehmen und dem Bahnhofsbetreiber bestanden insbesondere über die Gleichwertigkeit von Räumlichkeiten – verglichen mit dem vom Incumbent (dem marktbeherrschenden Unternehmen) genutzten Verkaufslokal – unterschiedliche Auffassungen. Meinungsunterschiede gab es vor allem hinsichtlich der Lage und damit zusammenhängend der Sichtbarkeit und Auffälligkeit des Verkaufslokals für Bahnkundinnen und Bahnkunden.

Die Schienen-Control Kommission bejahte das Bestehen eines Zugangsrechts des Eisenbahnverkehrsunternehmens zum Personenbahnhof für den Fahrkartenverkauf. Dass das Eisenbahnverkehrsunternehmen Zugtrassen in Österreich nicht selbst bestellt und auch über keine Sicherheitsbescheinigung in Österreich verfügt, sondern die Züge durch ein österreichisches Eisenbahnverkehrsunternehmen geführt werden, beeinträchtigt das Zugangsrecht nicht. Eine Sicherheitsbescheinigung ist für den Fahrkartenverkauf nicht erforderlich. Die Schienen-Control Kommission ordnete mit vertragsersetzendem Bescheid vom Mai 2019 den Zugang zum Fahrkartenverkaufslokal, das direkt neben jenem des Incumbents liegt, an.

## Marktbeobachtung

### Jahresbericht der Schienen-Control 2018: Marktzahlen

Im Schienengüterverkehr gab es 2018 bei den Nettotonnenkilometern eine leichte Erhöhung von 23,494 auf 23,734 Milliarden, womit der Wert des Vorjahres abermals übertroffen wurde. Auch die Bruttotonnenkilometer stiegen geringfügig von insgesamt 45,973 auf 46,639 Milliarden. Die Anzahl der beförderten Nettotonnen sank hingegen von 118,8 auf 117,9 Millionen. Die von der Rail Cargo Austria gemeldeten rückläufigen Werte konnten von den Mitbewerbern bei den Nettotonnen überwiegend, bei den Nettotonnenkilometern und den Bruttotonnenkilometern zur Gänze kompensiert werden – dadurch steigerte sich ihr Marktanteil bei allen drei Indikatoren weiter kräftig und betrug 33,3 Prozent (Aufkommen) sowie 30,7 bzw. 28,9 Prozent (Verkehrsleistung).

Vor allem aufgrund des erweiterten Angebots im Nahverkehr fiel das Wachstum im Schienenpersonenverkehr 2018 wesentlich stärker aus als in den Vorjahren. Die Anzahl der beförderten Personen sowie die zurückgelegten Personenkilometer wuchsen mit 6,6 bzw. 4,7 Prozent beträchtlich und mit in Summe 309,9 Millionen Fahrgästen wurde der bisherige Höchstwert (290,6 Millionen) übertroffen. Die durchschnittliche Fahrtweite verringerte sich gegenüber dem Vorjahr allerdings um beinahe einen Kilometer.

Die Zahl der Eisenbahnunternehmen in Österreich lag Ende 2018 bei 69. Neu hinzugekommen sind gegenüber dem Vorjahr die österreichische DPB Rail Infra Service, die belgische LINEAS, die deutsche Retrack sowie die slowakische Railtrans International. Zudem wurde im Sommer 2018 im Zuge einer Umstrukturierung die Steiermarkbahn und Bus aus den Steiermärkischen Landesbahnen herausgelöst. In Summe hatten 46 Unternehmen die Berechtigung, im ÖBB-Netz Züge zu führen. Dazu gehören u. a. vier Unternehmen des ÖBB-Konzerns sowie zehn Unternehmen mit direkter oder indirekter Beteiligung ausländischer Incumbents.

---

## 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](http://www.passagier.at) oder unter [www.apf.gv.at](http://www.apf.gv.at).

### Jahresbericht der apf 2018

Die apf hat gemäß § 8 Abs 2 Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz bzw. § 9 Alternative-Streitbeilegung-Gesetz jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeiten und Ergebnisse zu erstellen. Einen Auszug der Jahresbilanz für das Jahr 2018 finden Sie im Folgenden.

## Jahresbilanz der apf

Im Jahr 2018 gingen insgesamt 6.248 schriftliche Beschwerden und Anfragen bei der apf ein, 2017 waren es lediglich 3.870. Von den mehr als 6.000 Beschwerden betrafen 5.462 den Flugverkehr (2017: 2.977), 682 den Bahnverkehr (2017: 808), 90 den Busverkehr (2017: 73) und 14 den Schiffsverkehr (2017: zwölf).

In Summe wurden 3.750 Schlichtungsverfahren eröffnet (2017: 2.504). Der Hauptteil entfiel auf den Flugbereich mit 3.261 Verfahren (2017: 1.887), gefolgt vom Bahnsektor mit 452 (2017: 578) und vom Busbereich mit 37 (2017: 38) eröffneten Schlichtungen. Im Schifsbereich wurde kein Verfahren eröffnet (2017: ein Verfahren).

2018 erzielte die apf für die Beschwerdeführenden einen Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen in der Höhe von rund 1.177.017 Euro (2017: 1.032.915 Euro). Den größten Anteil gab es mit 1.124.016 Euro im Flugsektor (2017: 984.420 Euro), im Bahnbereich erreichte die apf 50.706 Euro (2017: 46.567 Euro) und beim Verkehrsträger Bus waren es 2.295 Euro (2017: 1.928 Euro).

Die durchschnittliche Reaktionszeit für eine erste Rückmeldung an die Beschwerdeführenden betrug knapp neun Tage (2017: 27 Stunden), die durchschnittliche Verfahrensdauer 35 Tage (2017: 26 Tage). Aufgrund der fast verdoppelten Beschwerdezahl im Flugsektor und dem damit einhergehenden hohen Arbeitsaufwand verlängerte sich die durchschnittliche Reaktionszeit von 2017 auf 2018 deutlich.

## Jahresbilanz Bahnverkehr

Im Jahr 2018 erhielt die apf im Bahnbereich 682 Beschwerden (2017: 808). Im Vergleich zum Vorjahr war das eine Reduktion um rund 15,6 Prozent. Der Rückgang ist wohl auf eine verbesserte Abwicklung der Beschwerden vonseiten der Bahnunternehmen zurückzuführen.

472 Schlichtungsverfahren wurden 2018 abgeschlossen. Dies entspricht im Vergleich zum Vorjahr mit 582 Verfahren einer Reduktion um 19 Prozent.

Fast 95 Prozent aller Verfahren im Bahnverkehr konnten 2018 positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien erledigt werden (2017: 94 Prozent). Die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren verweigerte wiederum kein Unternehmen.

Wie bereits in den Jahren davor war der häufigste Verfahrensgrund 2018 die Fahrpreiserstattung mit 42 Prozent (gleicher Prozentsatz wie 2017). Platz zwei nahmen im Jahr 2018 mit 28 Prozent abermals Verfahren betreffend Verspätungsentschädigungen (für Ticketkosten) und Entschädigungen (für andere Folgekosten, z. B. für Taxifahrten oder Hotelnchtigungen) ein (2017: 27 Prozent). Mit elf Prozent waren Verfahren zu Strafzahlungen und Inkassoforderungen im Jahr 2018 erneut auf Platz 3 (2017: neun Prozent).

96,6 Prozent der Verfahren betrafen die ÖBB-Personenverkehr (2017: 97 Prozent) und 2,4 Prozent die sonstigen Bahnunternehmen (inklusive WESTbahn). Der Rest entfiel auf die ÖBB-Infrastruktur und die Verkehrsverbände.

Bei allen im Jahr 2018 abgeschlossenen Verfahren konnte die apf im Bahnsektor eine Summe von 50.706 Euro erwirken (2017: 46.567 Euro). Das ist der höchste je in der Schlichtung für die Fahrgäste

im Bahnverkehr erreichte Entschädigungsbetrag. Im Vergleich zum Vorjahr bedeutet dies eine Steigerung um neun Prozent.

Bei 60 Prozent der Verfahren zum Verkehrsträger Bahn konnte die apf 2018 in weniger als zwei Wochen eine Lösung herbeiführen (2017: 41 Prozent). Weitere 29 Prozent aller Verfahren konnten bereits in weniger als einem Monat (2017: 35 Prozent) und neun Prozent in weniger als zwei Monaten (2017: 21 Prozent) erledigt werden. Nur zwei Prozent der Schlichtungsverfahren dauerten länger als zwei Monate (2017: drei Prozent), dies meist in komplexen Fällen. Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller (einfachen bis hochkomplexen) Schlichtungsverfahren lag bei rund 16 Tagen (2017: 22 Tage).

---

## 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](http://www.schienencontrol.gv.at)

[www.apf.gv.at](http://www.apf.gv.at) oder [www.passagier.at](http://www.passagier.at)

Besuchen Sie den Blog der apf: [www.apf.gv.at/blog](http://www.apf.gv.at/blog)