

Vorwort der Geschäftsführung

Sehr geehrte Leserinnen und Leser!

Unser Herbst-Newsletter steht im Zeichen des heurigen Jubiläums der Schienen-Control im Rahmen des Symposiums. Beim Symposium am 9. Oktober zum Thema „20 Jahre Schienen-Control GmbH. Wie viel Wettbewerbsregulierung braucht die Eisenbahn?“ wurden die Entwicklungen im Eisenbahnmarkt und die Arbeit der Schienen-Control der letzten beiden Jahrzehnte beleuchtet sowie in Expertenvorträgen und -gesprächen vielfältige Bahnaspekte diskutiert.

Die Präsentationen der Vortragenden haben wir für Sie auf unserer Website unter www.schienecontrol.gv.at/de/Veranstaltungen.html zum Download bereitgestellt.

Aus der Marktbeobachtung berichten wir darüber wie sich der Güterverkehr im ersten Halbjahr 2019 entwickelt hat.

Abschließend geht es dann um die steigenden Bahn-Beschwerden und -Verfahren in der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf), die insbesondere aufgrund von Strafzahlungen eingebracht werden. Wir informieren dazu über markante Problembereiche.

Herzlichst, Ihre

Maria-Theresia Röhler

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

Aktuelles aus der Regulierungsarbeit

Symposium im Zeichen des 20-jährigen Jubiläums der Schienen-Control

Das diesjährige Symposium der Schienen-Control fand am 9. Oktober in der Wolke19 im Ares Tower statt und hatte besondere Bedeutung. Es stand unter dem Titel "20 Jahre Schienen-Control GmbH. Wie viel Wettbewerbsregulierung braucht die Eisenbahn?". Zu diesem Jubiläum beschränkte sich die Schienen-Control heuer nicht auf fach- und sektorspezifische Fragen der Eisenbahnregulierung. Sie warf vielmehr einen Blick über den Tellerrand und ging angesichts europäischer bzw. globaler Herausforderungen wie Verkehrswende und Klimakrise der Frage nach was Regulierung überhaupt leisten soll und kann. Die Fachtagung setzte sich aus Vorträgen und einer Podiumsdiskussion sowie einem intensiven Gedankenaustausch zwischen allen Teilnehmerinnen und Teilnehmer zusammen. Als Ausklang gab es am Abend anlässlich des Jubiläums eine Kabaretteinlage und einen Cocktail-Empfang mit kulinarischen Köstlichkeiten.

Der Moderator, Csaba Székely, Vizepräsident der Österreichischen Verkehrswissenschaftlichen Gesellschaft (ÖVG), eröffnete das Symposium und übergab nach seiner Begrüßung das Wort an die Gastgeberin und erste Rednerin, Maria-Theresia Röhler, die Geschäftsführerin der Schienen-Control.

Sie vermittelte einen Rückblick und Ausblick über die Arbeit der Schienen-Control unter dem Titel [„20 Jahre Eisenbahnregulierung in Österreich“](#).

Die Präsentation beinhaltete neben einer Zeitreise der Behörde von der Vergangenheit in die Gegenwart auch die Marktentwicklung der letzten 20 Jahre. Intensiv wurden die von der Schienen-Control Kommission geführten Verfahren, u. a. zu den Themen „Zugang zur Trasse – Mindestzugangspaket – Trassenkonflikte“, Disposition, Baustellen, Echtzeitdaten, Zugang zu Serviceeinrichtungen, Zugang zur Station (Promotion, Wegeleitsystem, Fahrscheinverkauf in Personenbahnhöfen), Entgelte, Aufschläge zum Wegeentgelt und Bahnstrom beleuchtet.

Maria-Theresia Röhler stellte in diesem Zusammenhang Kosten und Nutzen der Regulierungsbehörde dar: Von 2012 bis 2018 haben sich die Eisenbahnverkehrsunternehmen durch die Verfahren und Entscheidungen der Schienen-Control Kommission rund 82 Millionen Euro erspart (Infrastruktur-Benützungsentgelt und sonstige Gebühren an den Infrastrukturbetreiber oder andere Anbieter). Im gleichen Zeitraum belief sich der von den Eisenbahnverkehrsunternehmen über Kostenbeiträge gedeckte Aufwand der Schienen-Control auf rund 10 Millionen Euro – also im Vergleich dazu lediglich knapp ein Achtel.

Die Arbeit der Schienen-Control war und ist nicht nur auf Österreich beschränkt. Vielmehr gewann die Zusammenarbeit mit anderen Regulierungsbehörden in Europa immer mehr an Bedeutung und führte 2011 zur Gründung der Plattform der unabhängigen Eisenbahn-Regulierungsbehörden mit dem Namen Independent Regulators' Group-Rail (IRG-Rail). Die Schienen-Control ist eines der Gründungsmitglieder. Mit dieser Vereinigung reagierten die Regulierungsbehörden auf das Erfordernis, der europäischen Gesetzgebung eine europäische Regulierung gegenüber zu stellen.

Anschließend referierte Karl Stöger, Professor des Instituts für Öffentliches Recht und Politikwissenschaft der Universität Graz, über „Die Regulierung der Netzwirtschaften im Vergleich“. Er befasste sich mit dem Vergleich der Bereiche Energie, Telekom, Post und Eisenbahn in Hinsicht auf die jeweilige Rolle des Staates als Eigentümer, die zentralen Strukturen und Instrumente, den Netzzugang und die Preisregulierung.

Kay Mitusch, Professor des Instituts für Volkswirtschaftslehre (ECON) in Deutschland, sprach als nächster über „Die Rolle der Regulierung bei der Corporate Governance der Eisenbahninfrastruktur“. Er zeigte die Grundprobleme der Eisenbahn auf und stellte einen intermodalen Vergleich von Wertschöpfungs-, Finanzierungs- und Kostenanteilen in der Schweiz an.

Nick Brooks ist Generalsekretär von ALLRAIL, dem Verband der unabhängigen Bahnunternehmen in Europa. In seinem Vortrag behandelte er wie der Wettbewerb auf der Schiene dabei helfen kann den Verkehr von der Straße auf die Schiene zu verlagern, welche Regulierungsansätze dafür benötigt werden und wie es derzeit in Europa hierzu aussieht.

Die Präsentation von Peter Köhler, CEO des privaten tschechischen Transportunternehmens Leo Express mit dem Titel „Eisenbahn braucht nicht mehr, sondern wirksame und rechtzeitige Wettbewerbsregulierung“ vervollständigte mit einer Übersicht zur Entwicklung von Leo Express und des Schienenpersonenverkehrs in Tschechien sowie mit einem Vergleich der Marktsituation in einigen Ländern die Vortragsreihe.

In der den inhaltlichen Teil des Symposiums abschließenden Podiumsdiskussion „Wie viel Wettbewerbsregulierung braucht die Eisenbahn?“ bezogen Nick Brooks (Generalsekretär von ALLRAIL), Erich

Forster (CEO der WESTbahn Management GmbH), Gerhard Gürtlich (Sektionschef im Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie), Michaela Huber (Vorständin der ÖBB-Personenverkehr AG), Maria-Theresia Röhler (Geschäftsführerin der Schienen-Control GmbH) und Robert Streller (Vorsitzender der Schienen-Control Kommission) Stellung zu Fragen des Moderators Csaba Székely und aus dem Publikum.

Für den Einstieg in einen stimmungsvollen Abend sorgte Rudi Schöllner, bekannt als "Vormärz" von "Wir sind Kaiser", mit einer Kabaretteinlage.



Das Team der Schienen-Control und der Vorsitzende der Schienen-Control Kommission

Marktbeobachtung

Die Auswertung der Daten der ÖBB-Infrastruktur für das erste und zweite Quartal 2019 zeigt bei den Bruttotonnenkilometern aller Zuggattungen eine Steigerung von rund 1,9 Prozent gegenüber dem Vergleichszeitraum des Vorjahres. Im Güterverkehr ist die Gesamtverkehrsleistung sogar um 2,7 Prozent gestiegen. Obwohl die Rail Cargo Austria im ersten Quartal einen leichten Zuwachs von knapp 0,5 Prozent verzeichnen konnte, ist ihr Marktanteil gesunken und lag Ende des zweiten Quartals erstmals knapp unter 70 Prozent. Der Ganzzugverkehr hat in der ersten Jahreshälfte 2019 gegenüber 2018 wieder um rund 3,3 Prozent zugenommen und macht anteilig rund 38 Prozent des gesamten Güterverkehrs aus. 33 Prozent entfallen auf den Einzelwagenverkehr, die restlichen 29 Prozent auf den Kombinierten Verkehr.

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.

Anstieg bei Beschwerden und Verfahren im Bahnbereich – viele Fahrgeldnachforderungen

Die apf verzeichnete im Bahnbereich 2019 bislang einen spürbaren Anstieg an Beschwerden und Verfahren. Von Jänner bis Mitte Oktober wurden über 300 Bahn-Beschwerden mehr als im Vorjahr bei der apf eingebracht. Es geht meist um Fahrgeldnachforderungen (Strafzahlungen), die u. a. darauf zurückzuführen sind, dass die ÖBB-Personenverkehr als größtes österreichisches Bahnunternehmen im laufenden Jahr strenger vorgeht. Früher zeigte sich das Bahnunternehmen bei erstmaligen Strafen (z. B. aufgrund eines ungültigen oder fehlenden Tickets) häufig nachsichtig. Im heurigen Jahr gibt es nur noch bei einem dezidierten Rechtsanspruch – etwa bei einer vergessenen personalisierten Fahrkarte – Entgegenkommen.

Auch wenn das Unternehmen natürlich auf die Einhaltung seiner Bestimmungen achten muss, sollte berücksichtigt werden, dass das komplexe Tarifsystem zwischen den Bahnunternehmen und Verbänden sowie der Fahrkartenkauf im Internet, über die Smartphone-App oder am Fahrkartenautomaten für Fahrgäste oft schwierig ist.

Die apf musste im Jahr 2019 mehr als 10-mal so viele Verfahren mangels Einigung mit dem Bahnunternehmen beenden als 2018.

Fahrgeldnachforderungen – Probleme mit der UNDO-Funktion

Kaufen Reisende in der Smartphone-App der ÖBB-Personenverkehr ein Ticket, so kann das Ticket binnen drei Minuten nach Kauf storniert werden. Erfolgt Kauf und Kontrolle eines Tickets innerhalb der drei Minuten und wird das Ticket in dieser kurzen Frist dann absichtlich oder unabsichtlich mittels sogenannter „UNDO-Funktion“ storniert, verschickt das Bahnunternehmen eine Nachforderung/Strafe. Zahlreiche Reisende beschwerten sich diesbezüglich bei der apf und gaben an, die Stornierung wäre unbeabsichtigt erfolgt. Das Unternehmen lehnte eine Lösung zugunsten des Fahrgastes in diesen Fällen mehrheitlich ab. Auf verschiedene Verbesserungsvorschläge (z. B. Stornierung sollte nach Validierung des Tickets nicht mehr möglich sein; notwendige Bestätigung der UNDO-Funktion) ging das Bahnunternehmen bisher nicht ein und rechtfertigte die strenge Vorgehensweise mit einer etwaigen Betrugsgefahr durch Reisende.

Fahrgeldnachforderungen – Kein 20-Euro-Schein bei Ticketwert unter 10 Euro am Automaten

Fahrgäste können oftmals Tickets nicht am Automaten kaufen, weil sie keine Bankomat- bzw. Kreditkarte und nur Euro-Scheine mit höherem Wert bei sich haben. Automaten der ÖBB-Personenverkehr

geben maximal 9,90 Euro als Wechselgeld heraus. So kann ein Ticket in Höhe von 5,90 Euro (z. B. Wien–Baden) nicht mit einem 20-Euro-Schein bezahlt werden. Die Reisenden gehen in solchen Fällen von einem Automaten defekt aus und versuchen das Ticket im Zug zu kaufen. Dies lehnen die Bahnmitarbeiterinnen und -mitarbeiter im Nah- und Regionalverkehr jedoch regelmäßig ab und stellen eine Strafe aus. Auch die apf kann derzeit nur selten eine Einigung im Sinne der Fahrgäste erwirken.

Fahrgeldnachforderungen – Personalisierung bei Strafzahlungen direkt im Zug erleichtert Einspruch

Eine Verbesserung konnte die apf bei anonymisierten Fahrgeldnachforderungen verzeichnen. Reisende haben aktuell die Möglichkeit, eine Strafe sofort im Zug mit einem etwas niedrigeren Betrag zu bezahlen als wenn sie die Strafe zu einem späteren Zeitpunkt begleichen. Bislang war es dabei so, dass bei sofortiger Bezahlung keine Daten des Reisenden aufgenommen wurden. Das erschwerte einen Einspruch gegen eine Strafe deutlich. Die apf setzte sich in solchen Fällen, beispielsweise wenn eine vergessene personalisierte Jahreskarte zu einer Strafe führte und ein Einspruch aufgrund der Anonymität abgelehnt wurde, dennoch für den Fahrgast ein – häufig mit Erfolg. Mittlerweile können auch vor Ort bezahlte Strafzahlungen mit einem Namen versehen werden. Dies erleichtert einen Einspruch gegen die Strafe.

Fahrgeldnachforderungen – Fahrt vom Flughafen Wien nach Wien

Besonders Touristinnen und Touristen tappen bei der Fahrt vom Flughafen ins Stadtgebiet häufig in die Falle. Für viele ist es missverständlich, dass der Flughafen den Namen „Flughafen Wien“ trägt, für die Zugfahrt jedoch zusätzlich zur Kernzone Wien auch für den Streckenteil vom Flughafen bis zur Stadtgrenze ein Ticket nötig ist, da der Flughafen außerhalb von Wien liegt. Reisende, die entweder kein oder kein ausreichendes Ticket haben, erhalten in der Folge häufig eine Strafzahlung der ÖBB-Personenverkehr. Eine Einigung in derlei Fällen ist meist nur schwer möglich, das Bahnunternehmen verweist vorwiegend auf die Tarife und Bestimmungen. Eine Ausnahme für die Strecke vom Flughafen Wien nach Wien oder für Touristinnen und Touristen gibt es nicht.

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