

Schienen-Control Kommission

An die
A**

Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien
T: +43 1 5050707
F: +43 1 5050707 180
office@schienencontrol.gv.at
DVR-Nr: 1060163

GZ: SCK-19-033

BESCHEID

Die Schienen-Control Kommission hat durch Dr. Robert Steller als Vorsitzenden sowie MinR Dr. Karl-Johann Hartig und MMag. Dr. Clemens Kaupa, LL.M. als weitere Mitglieder im gemäß § 78b EiszG von Amts wegen eingeleiteten aufsichtsbehördlichen Verfahren gegen die A** betreffend Pünktlichkeitsgrad zu Recht erkannt:

SPRUCH:

- 1) In den ENTSCHÄDIGUNGSBEDINGUNGEN der A** werden folgende durchgestrichene Bestimmungen für unwirksam erklärt:

„1. Allgemeines

[...]

*Demnach sind Züge dann verspätet, wenn Sie mehr als 5 Minuten Verspätung gegenüber dem aktuell gültigen Fahrplan aufweisen. Fällt ein Zug aus, wird die Zeit bis zum nächsten planmäßigen Zug als Verspätung gerechnet. Die A** verpflichtet sich einen ~~durchschnittlichen~~ Pünktlichkeitsgrad von ~~90,01~~ % zu erreichen.*

3. Fahrpreisentschädigung für Verspätungen

d. Entschädigung bei Zeitkarten

i. Jahreskarten (Jahresnetzkarten und 365-Tage-Karten)

[...]

Der Pünktlichkeitsgrad beträgt im gesamten Jahr ~~90,01~~ %.

[...]

ii. Sonstige Zeitkarten (30-Tage-Karten)

*Fahrgäste, die über eine 30-Tage-Karte der A** verfügen, haben Anspruch auf Entschädigung, wenn der Pünktlichkeitsgrad von ~~90,01~~% im Gültigkeitszeitraum der 30-Tage-Karte unterschritten wird.“*

- 2) Die A** hat die im Punkt 1) für unwirksam erklärten Bestimmungen binnen 5 Arbeitstagen ab Zustellung dieses Bescheides insbesondere aus den auf ihrer Internetseite abrufbaren Informationen und den Entschädigungsbedingungen zu entfernen.
- 3) Die A** hat es ab Zustellung dieses Bescheides zu unterlassen, sich gegenüber den Fahrgästen auf die im Punkt 1) für unwirksam erklärten Bestimmungen zu berufen.
- 4) Die A** hat bis 31. Juli 2020:
 - einen neuen höheren Pünktlichkeitsgrad von mindestens 92,00 % für sämtliche mittels Pünktlichkeitsgrad zu entschädigende Fahrkarten und
 - für sämtliche von der A** angebotene oder akzeptierten Fahrkarten wie etwa der B** eine gesetzeskonforme Entschädigungsregelung für Verspätungen und Zugausfälle

zu veröffentlichen.

Rechtsgrundlagen:

§§ 22a, 22b, 78b Abs 1 und 2 Eisenbahngesetz (EisbG), BGBl 1957/60 idgF.,

§ 4 Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (EisbBFG), BGBl I 2013/40 idgF.,

Art 17 VO (EG) 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl L 2007/315, 14.

BEGRÜNDUNG:

Zum Gang des Verfahrens:

Mit **Bescheid vom 16.09.2016 zu SCK-16-010** wurde der Pünktlichkeitsgrad der A** in Höhe von 90% für unwirksam erklärt. Die A** hat in den Entschädigungsbedingungen den Pünktlichkeitsgrad auf 90,01%, gültig mit 17.11.2016, um 0,01% angehoben und seitdem nicht mehr verändert.

Mit **Schreiben vom 19.12.2019** informierte die Schienen-Control Kommission die A** über die Einleitung eins aufsichtsbehördlichen Verfahrens gemäß § 78b EisbG betreffend des Pünktlichkeitsgrades in der Höhe von 90,01%. Die Schienen-Control Kommission teilte der A** mit, dass erhebliche Zweifel, dass der von der A** vorgelegte Pünktlichkeitsgrad in Höhe von 90,01% den gesetzlichen Vorgaben entspricht, bestehen. Die Schienen-Control Kommission führte aus, dass der neu bekannt gegebene Pünktlichkeitsgrad, welcher um 0,01% über dem für unwirksam erklärten Pünktlichkeitsgrad liegt, nie akzeptiert wurde, sondern aus verfahrensökonomischen Erwägungen auf den Ausgang des BVwG-Verfahrens gewartet wurde. Die Schienen-Control Kommission begründete ihre Bedenken zur

Rechtmäßigkeit des Pünktlichkeitsgrades und führte aus, dass der Pünktlichkeitsgrad wohl nur dann angemessen ist, wenn bei einer Gesamtabwägung aller entscheidungsrelevanten Gründe die Zumutbarkeit und Angemessenheit für den Fahrgast gewahrt bleibt. Die Schienen-Control Kommission ersuchte die A**, den geltenden Pünktlichkeitsgrad zu begründen, Unterlagen beizulegen, zahlreiche Fragen zu beantworten und um Neuvorlage eines höheren für die Fahrgäste angemessenen und zumutbaren Pünktlichkeitsgrades.

Mit **Schriftsatz vom 23.01.2019 (richtigerweise 23.01.2020)** nahm die A** Stellung, legte Pünktlichkeitsstatistiken, eine Statistik über ausgefallene Züge, Statistiken zu Entschädigungsfällen und Entschädigungszahlungen bzw. eine Statistik über verkaufte Jahreskarten und Erlöse vor und verteidigte den bisherigen Pünktlichkeitsgrad in Höhe von 90,01% und legte keinen neuen Pünktlichkeitsgrad vor.

Mit **Beschluss vom 11.03.2020** wurde die Beschwerde der A** gegen den Bescheid der Schienen-Control Kommission vom 16.09.2016 zu SCK 16-010 über die Unwirksamklärung des Pünktlichkeitsgrades in Höhe von 90% vom BVwG zurückgewiesen.

Mit **Schreiben vom 01.04.2020** stellte die Schienen-Control Kommission der A** weitere Fragen zu offenen Punkten, insbesondere zu den übermittelten Statistiken und Daten über Auszahlungen, ersuchte um fehlende statistische Daten und ersuchte um notwendige Klarstellungen. Aufgrund der letzten Änderungen der Entschädigungsbedingungen, welche ab 22.02.2020 gültig sind, sind für die Schienen-Control Kommission weitere Unklarheiten und mögliche Gesetzesverstöße entstanden. Deswegen stellte die Schienen-Control Kommission einige ergänzende Fragen zu den Entschädigungsbedingungen der A** und erweiterte das Verfahren um zusätzliche Punkte wie etwa die Begrenzung der Gültigkeit der Gutscheine für die Fahrpreisentuschädigung für Verspätungen auf ein Jahr ab Ausstellungsdatum oder die Streichung der Verspätungsentuschädigung für B**-Jahres-, Monats- und Wochenkarten. Der von der A** vorzulegende Pünktlichkeitsgrad habe zumindest 92% zu betragen.

Mit **Schriftsatz vom 06.05.2020** nahm die A** Stellung und übermittelte noch ausstehende Daten zur Pünktlichkeitsstatistik und zu Entschädigungsfällen und Entschädigungssummen. Entgegen der Aufforderung durch die Schienen-Control Kommission werde der Pünktlichkeitsgrad in Höhe von 90,01% beibehalten.

Die Schienen-Control Kommission hat in tatsächlicher und rechtlicher Hinsicht erwogen:

Zur Zuständigkeit der Schienen-Control Kommission:

Gemäß § 78b Abs 1 EisebG hat die Schienen-Control Kommission von Amts wegen Beförderungsbedingungen, einschließlich der Entschädigungsbedingungen, für die Erbringung von Eisenbahnverkehrsleistungen im Personenverkehr auf Hauptbahnen und vernetzten Nebenbahnen ganz oder teilweise für unwirksam zu erklären, wenn sie gegen bundesrechtliche, unmittelbar anzuwendende unionsrechtliche oder völkerrechtliche Rechtsvorschriften verstoßen.

Gemäß § 78b Abs 2 EisebG hat die Schienen-Control Kommission bei der Unwirksamkeitserklärung gleichzeitig auszusprechen, ab welchem Zeitpunkt welche

Bestimmungen neu zu regeln sind. Zugleich mit der gänzlichen oder teilweisen Unwirksamkeitserklärung hat die Schienen-Control Kommission dem Eisenbahnunternehmen oder der Verkehrsverbundorganisationsgesellschaft zu untersagen, die für unwirksam erklärten Bestimmungen zu verwenden und sich auf sie zu berufen.

Gemäß § 78b Abs 2 letzter Satz EisbG kann die Schienen-Control Kommission die Modalitäten zur Herstellung des rechtmäßigen Zustandes auftragen.

Die Schienen-Control Kommission wurde neben der Schienen-Control GmbH (bzw. der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte) vom Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (damals noch Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie) für Österreich als eine der nationalen Stellen zur Durchsetzung der Fahrgastrechte gemäß Art 30 der VO (EG) 1371/2007 benannt. In dieser Funktion ist die Schienen-Control Kommission für die Beförderungsbedingungen betreffend deren Übereinstimmung mit den europarechtlichen Vorschriften, insbesondere zur Durchsetzung der in der VO (EG) 1371/2007 genannten Ziele, zuständig. Die Schienen-Control Kommission hat daher die notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, um sicherzustellen, dass die Rechte der Fahrgäste gewahrt werden.

Bei den bescheidgegenständlichen Bestimmungen der Entschädigungsbedingungen handelt es sich um Verspätungsentschädigungsregelungen für Jahreskarten gemäß § 4 Abs 1 EisbBFG bzw. gemäß Art 17 der VO (EG) 1371/2007. Als solche unterliegen sie der Aufsicht der Schienen-Control Kommission gemäß § 78b Abs 1 und 2 EisbG.

Die Zuständigkeit der Schienen-Control Kommission ist damit gegeben.

Zu den weiteren rechtlichen Erwägungen:

Art 17 Abs 1 der VO (EG) 1371/2007 lautet:

„[...]

Fahrgäste, die eine Zeitfahrkarte besitzen und denen während der Gültigkeitsdauer ihrer Zeitfahrkarte wiederholt Verspätungen oder Zugausfälle widerfahren, können angemessene Entschädigung gemäß den Entschädigungsbedingungen des Eisenbahnunternehmens verlangen. In den Entschädigungsbedingungen werden die Kriterien zur Bestimmung der Verspätung und für die Berechnung der Entschädigung festgelegt.

[...]“

Erwägungsgrund 1 der VO (EG) 1371/2007 lautet:

„Im Rahmen der gemeinsamen Verkehrspolitik ist es wichtig, die Nutzerrechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr zu schützen und die Qualität und Effektivität der Schienenpersonenverkehrsdienste zu verbessern, um dazu beizutragen, den Verkehrsanteil der Eisenbahn im Vergleich zu anderen Verkehrsträgern zu erhöhen.“

Erwägungsgrund 2 der VO (EG) 1371/2007 lautet:

„In der Mitteilung der Kommission „Verbraucherpolitische Strategie 2002-2006“ (4) ist das Ziel festgelegt, gemäß Artikel 153 Absatz 2 des Vertrags ein hohes Verbraucherschutzniveau im Bereich des Verkehrs zu erreichen.“

Erwägungsgrund 3 der VO (EG) 1371/2007 lautet:

„Da der Fahrgast die schwächere Partei eines Beförderungsvertrags ist, sollten seine Rechte in dieser Hinsicht geschützt werden.“

Erwägungsgrund 13 der VO (EG) 1371/2007 lautet:

„Die Stärkung der Rechte auf Entschädigung und Hilfeleistung bei Verspätungen, verpassten Anschlüssen oder Zugausfällen sollte auf dem Markt für Schienenpersonenverkehrsdienste zu größeren Anreizen zum Nutzen der Fahrgäste führen.“

§ 4 Abs 1 EisbBFG lautet:

„Fahrgäste, die über eine Jahreskarte verfügen, und denen während deren Geltungsdauer wiederholt Zugverspätungen oder Zugausfälle widerfahren, haben Anspruch auf eine Entschädigung. Für eine Jahreskarte kann nur einmal eine Entschädigung beansprucht werden, wobei bei übertragbaren Jahreskarten die Angaben der Person maßgeblich sind, welche die Jahreskarte erwarb.

Nachstehende Modalitäten sind dabei einzuhalten:

- Die Jahreskarte muss zu Beförderungen auf Hauptbahnen und vernetzten Nebenbahnen*
- 1. berechtigen und die Inanspruchnahme der konkret benützten Strecke muss von der Person, welche die Jahreskarte erwarb, bestätigt werden.*

- Die vom Eisenbahnunternehmen vorgegebenen Modalitäten für die Fahrpreisentschädigung*
- 2. und die Höhe des Pünktlichkeitsgrades dürfen für die Fahrgäste nicht unangemessen und unzumutbar sein.*

- Bei Nichterreichen eines vom Eisenbahnunternehmen im Vorhinein bekanntzugebenden Pünktlichkeitsgrades erhalten Fahrgäste mit Jahreskarten einmal im Jahr zum Ende der Geltungsdauer unaufgefordert den sich aus Z 5 ergebenden Gesamtbetrag der Entschädigung. Die Entschädigung kann in Form von Gutscheinen erfolgen, auf Wunsch des*
- 3. Fahrgasts muss sie allerdings in Form eines Geldbetrages erfolgen. Die näheren Bestimmungen sind in den Beförderungsbedingungen festzulegen. Die Höhe des Pünktlichkeitsgrades hat für die Züge im Vorort- und Regionalverkehr mindestens 95% zu entsprechen.*

- 4. Ob der Pünktlichkeitsgrad erreicht wird oder nicht, ist im Vorort- und Regionalverkehr jeweils pro Monat zu ermitteln.*

- Die Höhe der bei Nichterreichen des Pünktlichkeitsgrades zu gewährenden Entschädigung ist vom Eisenbahnunternehmen ebenfalls im Vorhinein bekanntzugeben. Die Entschädigung ist anteilig für jeden Monat, in dem der Pünktlichkeitsgrad nicht erreicht wurde, festzusetzen.*
- 5. Die Beträge haben mindestens 10% des rechnerisch auf diesen Monat entfallenden Fahrpreises des konkret auf diese Strecke entfallenden Bahnanteiles einer Jahreskarte zu betragen und sind jedenfalls auf 50 Cent Beträge auf- oder abzurunden, wobei Beträge von 1 bis 25 Cent sowie von 51 bis 75 Cent abgerundet und alle anderen Beträge aufgerundet werden. [...]“*

Die Schienen-Control Kommission stellt folgenden Sachverhalt fest:

Bereits seit Inkrafttreten der VO (EG) 1371/2007 am 03.12.2009 haben Besitzer von sämtlichen Fahrkarten einen Anspruch auf Verspätungsentschädigungen gemäß Art 17 der VO (EG) 1371/2007. Während die Entschädigungshöhe und das Entschädigungsausmaß für Einzelfahrkarten eindeutig in der VO (EG) 1371/2007 geregelt wurden, bleiben den Eisenbahnunternehmen bei den Regelungen für Zeitfahrkarten Spielräume für die konkrete Entschädigungshöhe bzw. das Entschädigungsausmaß. Der Ordnungsgeber schränkt diesen Spielraum allerdings dahingehend ein, dass bei wiederholten Verspätungen oder Zugausfällen angemessene Entschädigungen zu gewähren sind.

Der nationale Gesetzgeber hat für Besitzer von Jahreskarten eine eigene Fahrpreisentschädigung für Verspätungen eingeführt. Die entsprechende Regelung findet sich im § 4 EisbBFG. Die Bahnunternehmen müssen gemäß § 4 Abs 1 Z 3 EisbBFG eine Pünktlichkeitsgarantie festlegen, die sie in jedem Monat erreichen müssen. Schaffen sie das nicht, sind sie zur Zahlung einer Entschädigung gemäß § 4 Abs 1 Z 5 EisbBFG von mindestens 10% verpflichtet. Der Pünktlichkeitsgrad ist durch das EisbBFG gesetzlich normiert und beträgt mindestens 95% für Züge im Vorort- und Regionalverkehr. Diese Regelung gilt jedoch nicht für Bahnunternehmen, die nur im Fernverkehr tätig sind. In diesen Fällen darf die Höhe des von den Bahnunternehmen selbst festgelegten Pünktlichkeitsgrades gemäß § 4 Abs 1 Z 2 EisbBFG für die Fahrgäste nicht unangemessen und unzumutbar sein.

Die A** hat die Entschädigung für Verspätungen für Zeitkarten aktuell in den Ziffern 1. Allgemeines und 3. lit. d. Entschädigung bei Zeitkarten, i. Jahreskarten (Jahresnetzkarten und 365-Tage-Karten) und ii. Sonstige Zeitkarten (30-Tage-Karten) der „Entschädigungsbedingungen der A**“, umgesetzt.

Laut Website https://*** bietet die A** folgende Jahreskarten (Jahresnetzkarte bzw. 365-Tage-Karte) an:

Jahresnetzkarte Österreich Classic

Jahresnetzkarte Österreich Classic (gültig auf den Strecken der [REDACTED] in Österreich)	€ 1.699,-
Jahresnetzkarte Österreich <26 Für alle Reisenden unter 26* (gültig auf den Strecken der [REDACTED] in Österreich)	€ 1.049,-

365-Tage-Karte

Die 365-Tage-Karte ist personalisiert (also nicht übertragbar). Bis zur Zustellung Ihrer Plastikkarte per Post können Sie - abhängig von der gewählten Gültigkeit - das Online-PDF für Fahrten verwenden. Bitte zeigen Sie bei der erstmaligen Ticketkontrolle im Zug zusammen mit der 365-Tage-Karte immer einen Lichtbildausweis vor.

Preise für die 365-Tage-Karte:

Strecke	€
St. Pölten - Wien	€ 1.199
Amstetten - Wien	€ 1.449
St. Pölten - Amstetten	€ 1.299
Attnang - Salzburg	€ 1.199
Vöcklabruck - Salzburg	€ 1.149

Die A** zahlt laut Ziffer 1. iVm. Ziffer 3. d. i. der Entschädigungsbedingungen Besitzern der Jahresnetzkarten und 365-Tage-Tickets der A** eine Entschädigung für Verspätungen nur aus, wenn der Pünktlichkeitsgrad unter 90,01 Prozent in zumindest einem Gültigkeitsmonat der Jahreskarte fällt.

Laut Website https://*** bietet die A** folgende weitere Zeitkarten, nämlich die 30-Tage-Karten, an:

Die 30-Tage-Karte

Die 30-Tage-Karte ist übertragbar und flexibel. Sie startet genau an dem Tag, den Sie unter "Zeitraum wählen" als Starttag auswählen. Bei der ersten Nutzung wird das Online-PDF von unserem Steward im Zug durch einen fälschungssicheren Ticketausdruck aus dem mobilen Ticketgerät ersetzt. In der Folge ist das Online-PDF für Fahrten nicht mehr gültig, sondern nur mehr der fälschungssichere Ticketausdruck.

Strecke	€
St. Pölten - Wien	€ 129
Amstetten - Wien	€ 167
St. Pölten - Amstetten	€ 129
Attnang - Salzburg	€ 135
Vöcklabruck - Salzburg	€ 129

Die A** zahlt laut Ziffer 1. iVm. Ziffer 3. d. ii. der Entschädigungsbedingungen Besitzern der 30-Tage-Karten der A** eine Entschädigung für Verspätungen nur aus, wenn der Pünktlichkeitsgrad unter 90,01 Prozent in zumindest einem Tag des 30-tägigen Geltungszeitraums fällt.

Die aktuell gültigen Entschädigungsbedingungen der A** lauten seit den letzten Änderungen der Entschädigungsbedingungen, welche ab 22.02.2020 gültig sind, wie Folgt:

ENTSCHÄDIGUNGSBEDINGUNGEN der [REDACTED]

(gültig ab 11.12.2011 – letzte Änderung am ~~21.12.2018~~ ~~2018~~ – gültig mit
22.2.2020)

Zur leichteren Lesbarkeit wurde die männliche Form personenbezogener Hauptwörter gewählt. Frauen und Männer sind durch diese Bestimmungen gleichermaßen angesprochen.

1. Allgemeines

Die [REDACTED] verpflichtet sich, bei ihren Zügen ein besonders hohes Maß an Pünktlichkeit zu erreichen. Demnach sind Züge dann verspätet, wenn Sie mehr als 5 Minuten Verspätung gegenüber dem aktuell gültigen Fahrplan aufweisen. Fällt ein Zug aus, wird die Zeit bis zum nächsten planmäßigen Zug als Verspätung gerechnet. Die [REDACTED] verpflichtet sich einen durchschnittlichen Pünktlichkeitsgrad von 90,01 % zu erreichen.

a. Verjährung

Ansprüche auf Entschädigung sind innerhalb eines Jahres bei der [REDACTED] geltend zu machen, danach verjähren sie. Ansprüche auf Erstattung sind innerhalb von 6 Monaten bei der [REDACTED] geltend zu machen, danach verjähren sie.

b. Informationspflicht

Die [REDACTED] verpflichtet sich die Fahrgäste über Verspätungen bei Abfahrt und Ankunft zu unterrichten, sobald diese Information zur Verfügung steht. Die Information hat die geschätzte Abfahrts- und Ankunftszeit zu enthalten. Die Unterrichtung kann auch vom Bahnhofsbetreiber erfolgen.

Der Fahrgast hat sich angemessen und rechtzeitig über allfällige Störungen wie Verspätungen oder Zugausfälle zu informieren.

c. Bestätigungen über Verspätungen

Bestätigungen, zum Beispiel für Arbeitgeber, dass der Zug verspätet war und dadurch ein Anschluss verpasst wurde oder ausgefallen ist, können über [REDACTED] oder über das Customer Care Center der [REDACTED] angefordert werden.

d. Auszahlung von Beträgen

Gutschriften, die einem Fahrgast aufgrund der Entschädigungsbedingungen bzw. Tarifbestimmungen zustehen, werden auf der bestehenden Fahrkarte elektronisch innerhalb ~~von 4 Wochen~~ ~~eines Monats~~ aufgebucht. Dies erfolgt durch die [REDACTED]. Die bestehende Fahrkarte gilt in der Folge als Gutschein für die jeweilige

Entschädigungsleistung / Erstattung. Auf Wunsch des Fahrgastes erfolgt die Auszahlung in Form eines Geldbetrages.

Sofern der Kunde die Auszahlung von Beträgen (Entschädigung, Stornierung, Erstattung) begehrt, behält sich die [] vor, Überweisungen ausschließlich auf Konten im SEPA-Raum vorzunehmen.

2. Fahrpreiserstattung wegen Verspätungen oder Zugausfällen

a. Verspätungen bzw. Ausfall von Zügen

Fällt der Zug ganz oder auf Teilstrecken aus oder hat der Zug mehr als sechzig Minuten Verspätung, hat der Fahrgast folgende Möglichkeiten:

- i. Der Fahrgast kann auf den Anritt der Fahrt verzichten und erhält den vollen Fahrpreis erstattet.
- ii. Der Fahrgast bricht die bereits begonnene Fahrt ab und erhält für die nicht angetretenen Teile der Fahrt den Fahrpreis erstattet. Die Rückfahrt ist unentgeltlich.
- iii. Der Fahrgast kehrt zum Ausgangspunkt der Reise bei nächster Gelegenheit zurück und erhält den vollen Fahrpreis rückerstattet, wenn die Reise sinnlos geworden ist. Die Rückfahrt ist unentgeltlich.
- iv. Der Fahrgast kann seine Fahrt, ohne Erhebung eines zusätzlichen Fahrpreises, fortsetzen.

b. Ablauf der Rückerstattung bei Verspätungen oder Zugausfällen

Damit die [] eine Rückerstattung durchführen kann, hat sich der Fahrgast im Customer Care Center der [] zu melden. Dies kann unter Angabe einer Rechnungsadresse sowie Bankverbindung postalisch an [] vorzugsweise jedoch per e-mail an [] geschehen. Das erstattbare Ticket ist unbedingt aufzubewahren und im Falle eines Erstattungsantrages diesem anzuschließen.

3. Fahrpreisentuschädigung für Verspätungen

a. Allgemeines

Bei einer Verspätung von über 60 Minuten, haben die Fahrgäste Anspruch auf kostenlose Snacks, kleine Speisen und Erfrischungen nach Maßgabe der Verfügbarkeit am Zug.

Entschädigungen werden ab einem Betrag von über EUR 0,00 entrichtet. Die Entschädigung erfolgt in Form von Gutscheinen, die ein Jahr ab Ausstellungsdatum gültig sind. Auf Wunsch des Fahrgastes erfolgt die Auszahlung auch in Form eines Geldbetrages. Der Fahrgast hat

sich in diesem Fall an das Customer Care Center der [REDACTED] oder [REDACTED] at zu wenden.

b. Einzelfahrkarten und Kilometerbanken

Wurde der Fahrgast bereits vor dem Kauf der Fahrkarte über eine Verspätung informiert oder betrug die Verspätung am Zielort weniger als 60 Minuten, hat dieser keinen Anspruch auf eine Entschädigung.

Der Fahrgast hat auch bei Fortführung der Fahrt den Anspruch eine Fahrpreisentuschädigung zu verlangen, wenn nicht bereits eine Erstattung gewährt wurde. Die Entschädigung ist gestaffelt nach der Dauer der Verspätung und berechnet sich wie folgt:

- i. 25 % des Preises der Fahrkarte bei einer Verspätung von 60 bis 119 Minuten;
- ii. 50 % des Preises der Fahrkarte ab einer Verspätung von 120 Minuten.

Die Grundlage für die Entschädigung ist jener Preis, den der Fahrgast für die verspätete Beförderung bezahlt hat.

Besitzer einer Kilometerbank bekommen die Entschädigung auf die Kilometerbank gutgeschrieben. Auf Wunsch des Fahrgastes erfolgt die Entschädigung auch in Form eines Geldbetrages.

c. Sonstige Entschädigungen

Ist die Fortsetzung der Reise wegen Ausfall, Verspätung oder Versäumnis des letzten Anschlusses am selben Tag für den Fahrgast nicht möglich oder zumutbar, so erstattet die [REDACTED] sofern sie nicht selbst für den Kunden eine Hotelübernachtung organisiert und direkt bezahlt, die Kosten bis zum Höchstbetrag von EUR 80,00 (inkl. USt) für das Hotel. Wenn eine Heimfahrt möglich ist erstattet die [REDACTED] bis zu einem Höchstbetrag von EUR 50,00 (inkl. USt) für das öffentliche Verkehrsmittel/Taxi.

d. Entschädigung bei Zeitkarten

i. Jahreskarten (Jahresnetzkarten und 365-Tage-Tickets)

Fahrgäste die über eine Jahresnetzkarte bzw. ein 365-Tage-Karte der [REDACTED] verfügen bzw. der [REDACTED] oder über eine Jahreskarte der [REDACTED] verfügen, haben einen Anspruch auf Fahrpreisentuschädigung bei wiederholten Zugverspätungen oder Zugsausfällen nach Maßgabe folgender Modalitäten:

Der Pünktlichkeitsgrad beträgt im gesamten Jahr 90,01%. Wird dieser Wert in einem Gültigkeitsmonat der Jahresnetzkarte oder 365-Tage-Karte unterschritten, hat der Fahrgast Anspruch auf eine Entschädigung. Fallen Monate unter die Pünktlichkeitsgrenze, gebührt für diese eine Entschädigung in Höhe von 10% des Wertes für einen Monat der

Jahresnetzkarte, oder 365-Tage-Karte, für den Anteil der auf die [REDACTED] fallende Strecke.

Die Gutschrift für Jahresnetzkarten bzw. 365-Tage-Karten der [REDACTED] bzw. der [REDACTED] werden nicht automatisch nach Ablauf der Gültigkeit in einem Zeitraum von 4 Wochen auf die Jahresnetzkarte bzw. 365-Tage-Karte gebucht. Diese fungiert dann als Gutschein und kann für Leistungen der [REDACTED] eingelöst werden. Auf Wunsch des Fahrgastes erfolgt die Entschädigung auch in Form eines Geldbetrages kann die Gutschrift auch ausbezahlt werden.

Entschädigungen für 365-Tage-Karten erfolgen auf Basis der Pünktlichkeitsstatistik des gekauften Streckenabschnitts.

Die Entschädigung für Jahreskarten des [REDACTED] erfolgt nach den gesetzlichen Bestimmungen.

ii. Monatskarten/Sonstige Zeitkarten (30-Tage-Karten)

Fahrgäste, die über eine Monatskarte 30-Tage-Karte der [REDACTED] verfügen oder über eine Monatskarte des [REDACTED] verfügen, haben Anspruch auf Entschädigung, wenn der Pünktlichkeitsgrad von 90,01% im Gültigkeitszeitraum der Monatskarte 30-Tage-Karte unterschritten wird. Die Entschädigung beträgt 10% des Anteils der Tage, die im jeweiligen Verspätungsmonat unter der Pünktlichkeitsgrenze liegen, Wertes der Monatskarte.

Entschädigungen für 30-Tage-Karten erfolgen auf Basis der Pünktlichkeitsstatistik des gekauften Streckenabschnitts.

Auf Wunsch des Fahrgastes erfolgt die Entschädigung auch in Form eines Geldbetrages kann die Gutschrift auch ausbezahlt werden.

Die Entschädigung für Monatskarten des [REDACTED] erfolgt nach den gesetzlichen Bestimmungen.

iii. Wochenkarten

Fahrgäste, die über eine Wochenkarte der [REDACTED] oder über eine Wochenkarte des [REDACTED] verfügen, haben Anspruch auf Entschädigung, wenn der Pünktlichkeitsgrad von 90,01% im Gültigkeitszeitraum der Wochenkarte unterschritten wird. Die Entschädigung beträgt 10% des Wertes der Wochenkarte.

Auf Wunsch des Fahrgastes erfolgt die Entschädigung auch in Form eines Geldbetrages.

Die Entschädigung für Wochenkarten des [REDACTED] erfolgt nach den gesetzlichen Bestimmungen.

4. Abfahrtsversäumnis

Versäumt ein Fahrgast die Abfahrt des Zuges, so hat er keinen Anspruch auf Entschädigung.

5. Schlussbestimmungen

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Entschädigungsbedingungen ganz oder zum Teil unwirksam sein, so wird die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksam gewordenen Bestimmungen gilt eine Regelung, die dem beabsichtigten Zweck der unwirksamen Bestimmung wirtschaftlich und rechtlich am nächsten kommt. Dies gilt auch für allfällige Regelungslücken.

Für Streitigkeiten mit Personen, die nicht Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes sind, wird die ausschließliche Zuständigkeit des für den Gerichtssprengel „Wien Innere Stadt“ sachlich zuständigen Gerichts vereinbart.

■■■■■ behält sich vor, diese Entschädigungsbedingungen im Bedarfsfall abzuändern. Die Änderungen treten nach Veröffentlichung in Kraft und werden von der ■■■■■ gemeinsam mit einer Zusammenfassung der jeweils wichtigsten Tarifänderungen sowie mit den bis zu einem Jahr alten Fassungen der Tarife online auf ■■■■■ bekannt gegeben.

Züge gelten als verspätet, wenn sie gemäß Ziffer 1. der Entschädigungsbedingungen mehr als 5 Minuten Verspätung gegenüber dem aktuell gültigen Fahrplan aufweisen. Laut Schriftsatz der A** vom 23.01.2020, S 3 werden Züge erst ab einer Verspätung von 5 Minuten und 30 Sekunden als verspätet gewertet.

Fällt ein Zug aus, wird die Zeit bis zum nächsten planmäßigen Zug gemäß Ziffer 1. als Verspätung gerechnet. Laut Schriftsatz der A** vom 29.04.2016, S 2 zu SCK-16-010 werden ausgefallene Züge - wie gesetzlich normiert – nicht als verspätete Züge gewertet. Laut Schriftsatz der A** vom 05.05.2020, S 2 werden ausgefallene Züge bei der Erhebung der Pünktlichkeit seit Dezember 2017 berücksichtigt.

Laut Schriftsatz der A** vom 05.05.2020, S 1 forderte die A** bis November 2017 nicht die streckenbezogenen Pünktlichkeitswerte von der ÖBB-Infrastruktur AG an. Daraus folgt, dass die A** bis November 2017 nicht die Pünktlichkeitsgrade für die konkret benützten Strecken der streckenbezogenen Zeitkarten 30-Tage-Tickets sowie 365-Tage-Tickets (z. B. Wien-St. Pölten, Wien-Amstetten), sondern die Pünktlichkeitswerte für die gesamte Strecke Wien – Salzburg für die Entschädigung heranzog. Demnach entschädigte die A** dieses Fahrkartenangebot zumindest bis November 2017 ebenfalls anhand der Pünktlichkeitswerte für die gesamte Strecke Wien-Salzburg, obwohl diese Zeitkarten nur für bestimmte Teilstrecken gelten.

365-Tage-Tickets werden erst seit der Änderung der Entschädigungsbedingungen, gültig mit 22.02.2020, gemäß den Entschädigungsbedingungen der A** mittels Pünktlichkeitsgrad entschädigt. Laut Schriftsatz der A** vom 05.05.2020, S 2 wurden ungeachtet der fehlenden tariflichen Regelung in den Jahren 2017-2019 auch Besitzer von 365-Tage-Tickets entschädigt.

30-Tage-Tickets werden erst seit der Änderung der Entschädigungsbedingungen, gültig mit 22.02.2020, gemäß den Entschädigungsbedingungen der A** mittels Pünktlichkeitsgrad

entschädigt. Laut Schriftsatz der A** vom 05.05.2020, S 2 wurden ungeachtet der fehlenden tariflichen Regelung in den Jahren 2017-2019 auch Besitzer von 30-Tage-Tickets entschädigt.

Sommerhit-Tickets 2018 wurden nie gemäß den Entschädigungsbedingungen der A** mittels Pünktlichkeitsgrad entschädigt. Laut Schriftsatz der A** vom 05.05.2020, S 2 wurden ungeachtet der fehlenden tariflichen Regelung im Jahr 2018 auch Besitzer von Sommerhit-Tickets 2018 (<20 bzw. <26) entschädigt.

In den Entschädigungsbedingungen war bis 21.02.2020 in Ziffer 3. Fahrpreisentuschädigung für Verspätungen, d. Entschädigung bei Zeitkarten, i. Jahreskarten, ii. Monatskarten und iii. Wochenkarten auch die Jahres-, Monats- und Wochenkarte des B** geregelt. Laut Schriftsatz der A** vom 05.05.2020, S 2 wurden jedoch nie Entschädigungen an Besitzer von Jahres-, Monats- und Wochenkarte des B** ausbezahlt, obwohl im Jänner 2017 (86,9%), Juli (85,9%) und Jänner 2018 (84,2%) und Juni 2019 (88,4%) selbst der vom Bahnunternehmen vorgegebene Pünktlichkeitsgrad von 90,01% unterschritten wurde. Seit der letzten Änderung der Entschädigungsregelungen, gültig mit 22.02.2020, wurden die Fahrkarten des B** ersatzlos gestrichen, obwohl auch für diese § 4 EisbBFG gilt und die A** als Bahnunternehmen für die Auszahlung von Entschädigungen für Verspätungen verpflichtet ist.

In den Fragebögen der Schienen – Control GmbH für die Eisenbahnstatistik der Republik Österreich hat die A** für sämtliche Berichtsjahre angegeben, keine Entschädigungsfälle und keine ausbezahlten Entschädigungen betreffend Jahreskarten verzeichnet zu haben. Der Beilage 3 des Schriftsatzes der A** vom 23.01.2020 ist zu entnehmen, dass zumindest ab 2017 doch Entschädigungsfälle angefallen und Entschädigungen ausbezahlt worden sein sollen. Auf Nachfrage durch die Schienen-Control Kommission wurde durch den Schriftsatz der A** vom 05.05.2020, S 2 die Information, dass entgegen der bisher bekannt gegebenen Statistiken doch Entschädigungen ausbezahlt wurden, bestätigt. Allerdings wichen die neuen übermittelten Zahlen erneut ab, etwa bei der Summe der Entschädigungsfälle im Jahr 2019 oder bei den Entschädigungssummen der Jahre 2017-2019. Insgesamt musste die Schienen-Control Kommission festzustellen, dass die übermittelten Daten der A** in mehreren Punkten von bisherigen Eingaben an die Schienen-Control Kommission bzw. auch an das BVwG mehrfach abgewichen sind.

Gemäß § 4 Abs. 2 erster Satz EisbBFG sind Fahrgäste mit Jahreskarten über ihre Rechte und Pflichten in geeigneter Art und Weise u.a. durch das Bahnunternehmen zu informieren. Gemäß § 20 Abs. 6 EisbBFG sind Fahrgäste angemessen über die ihnen zustehenden Rechte und Pflichten ua. durch das Bahnunternehmen zu informieren. Laut Schriftsatz der A** vom 05.05.2020, S 5 erfolgt durch die A** keine aktive Information der Kunden über ihre Entschädigungsansprüche. Dies erfolgt nur in den AGBs. Daher wurden selbst die bekannt gegebenen geringen Entschädigungszahlungen in großen Teilen mangels der gesetzlich vorgeschriebener Informationsverpflichtung nie vom Bahnunternehmen ausbezahlt bzw. vom Verbraucher für einen neuen Ticketkauf eingelöst. So wurden im Jahr 2017 44,7%, im Jahr 2018 88,2% und im Jahr 2019 71,6% der angefallenen Entschädigungssumme wohl mangels Information der anspruchsberechtigten Kunden weder ausbezahlt noch vom Verbraucher für den Ticketkauf eingelöst.

Die möglichen Widersprüche zur VO (EG) 1371/2007 bzw. zum EisbBFG bezüglich des Pünktlichkeitsgrades, aber auch der anderen Aspekte im Zusammenhang mit der Verspätungsentschädigung wurden der A** bereits bei den vorangegangenen Vorlagen der Pünktlichkeitsgrade bzw. in mehreren SCK-Verfahren mitgeteilt. Eine dauerhafte Anwendung des konstant niedrig angesetzten Pünktlichkeitsgrades und weiterer rechtswidriger Aspekte im Rahmen der Verspätungsentschädigung stehen im Widerspruch zu den hohen Anforderungen des Gesetzgebers an das Niveau der Fahrgastrechte im Generellen und bei Verspätungen und Zugausfällen im Speziellen.

In dem von der Schienen-Control Kommission eingeleiteten aufsichtsbehördlichen Verfahren gemäß § 78b Abs 2 EisbG hielt die A** an ihrer bisherigen bereits seit Jahren vertretenen Auffassung fest und lehnte auch weiterhin die Festsetzung eines höheren Pünktlichkeitsgrades und weitere notwendige Änderungen für eine rechtskonforme Umsetzung der Fahrgastrechte bei der Entschädigung bei Verspätungen und Zugausfälle ab.

Zu den im Spruch getroffenen Entscheidungen:

Zum Spruchpunkt 1):

Im Spruchpunkt 1) erklärt die Schienen-Control Kommission die Entschädigungsbedingungen mit der Bezeichnung „Entschädigungsbedingungen der A** (gültig ab 11.12.2011 – letzte Änderung am 21.02.2020 – gültig mit 22.02.2020)“ teilweise für unwirksam. Wie noch zu zeigen sein wird, gewähren die für unwirksam erklärten Bestimmungen keine angemessene Entschädigung für Besitzer von Jahresnetzkarten, 365-Tage-Karten, 30-Tage-Karten und Zeitkarten des B** bei wiederholten Verspätungen und Zugausfällen gemäß den unmittelbar anzuwendenden unionsrechtlichen und den ergänzenden nationalen Rechtsvorschriften, weil die Höhe des Pünktlichkeitsgrades für diese Fahrgäste unangemessen und unzumutbar ist. Nur bei massiven Qualitätseinbußen durch Überschreiten des Pünktlichkeitsschwellenwertes von 5 Minuten (laut Schriftsatz der A** vom 23.01.2020 sind es tatsächlich 5 Minuten 29 Sekunden) bei nahezu 10% aller Züge werden durch die A** Entschädigungsleistungen gewährt. Ausgefallene Züge werden trotz klarer Rechtslage laut Schriftsatz der A** vom 05.05.2020, bei der Erhebung der Pünktlichkeit erst seit Dezember 2017 berücksichtigt.

Bei der Gesamtabwägung ist jedenfalls auch zu berücksichtigen, dass der Besitzer einer Jahreskarte bzw. anderer Zeitkarten, sofern die Entschädigung mittels Pünktlichkeitsgrades erfolgt, ohnehin eine Schlechterfüllung der vertraglich vereinbarten Leistungserbringung durch das Bahnunternehmen akzeptieren muss. Darunter fallen etwa folgende bis zu einem gewissen Ausmaß zulässige Einschränkungen der Pünktlichkeit:

- rechtzeitig bekanntgegebene Änderungen des Fahrplans, etwa aufgrund von geplanten Baustellen, wirken sich auf die Einhaltung des Pünktlichkeitsgrades nicht negativ aus;
- sämtliche Verspätungen bis zum jeweils vorgegebenen Minutenschwellenwert, bei der A** seit April 2013 5 Minuten 29 Sekunden, werden nicht als unpünktlich, sondern als pünktlich gezählt;

- durch Verspätungen oder Zugausfälle versäumte Anschlussverbindungen (eigener Anschlüsse oder der Mitbewerber) werden nicht eingerechnet;
- ausgefallene Züge mit Schienenersatzverkehr (SEV) kommen im Vergleich zu den Bahnverbindungen regelmäßig verspätet an, fließen aber zum Teil oder zur Gänze nicht als unpünktliche Verbindungen in die Pünktlichkeitsstatistik ein;
- der Stadtverkehr wird bei den Pünktlichkeitsgraden nicht berücksichtigt;
- bei einem Pünktlichkeitsgrad in Höhe von 90,01% werden bis zu fast 10% aller Züge mit Verspätungen über 5 Minuten ohne Unterschied über das Ausmaß der Verspätung (etwa 30, 60 oder 120 Minuten) sowie komplette Zugausfälle bei der Berechnung der Entschädigung nicht berücksichtigt.

Die VO (EG) 1371/2007 ist 24 Monate nach ihrer Veröffentlichung, also am 3. Dezember 2009, in Kraft getreten und gilt seitdem unmittelbar in jedem Mitgliedstaat. Besitzer von Einzelfahrkarten bekommen gemäß Art 17 der VO (EG) 1371/2007 ab einer Verspätung von 60 Minuten eine Entschädigung. Wenn der Zug 60 Minuten und mehr Verspätung am Zielbahnhof hat, muss es eine Entschädigung von mindestens 25 Prozent des Fahrpreises für die einfache Fahrt geben. Ab 120 Minuten Verspätung müssen mindestens 50 Prozent zurückgezahlt werden. Art 17 der VO (EG) 1371/2007 regelt hauptsächlich die Entschädigung für Verspätungen für Einzelfahrkarten.

Österreich hat die teils notwendige gesetzliche Umsetzung der VO (EG) 1371/2007 in innerstaatliches Recht zuerst mit dem Bundesgesetz zur VO (EG) 1371/2007 (Bundesgesetz zur VO (EG) 1371/2007 BGBl I 2010/25), welches am 23.04.2010 in Kraft und am 30.6.2013 außer Kraft getreten ist, und in weiterer Folge durch das Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisbBFG BGBl I 2013/40), welches am 1.07.2013 in Kraft getreten ist, vollzogen.

Das 2. Hauptstück des 1. Teils des EisbBFG regelt gemäß § 3 EisbBFG die Rechte und Pflichten der Fahrgäste mit Zeitfahrkarten (Jahreskarten und andere Zeitfahrkarten) auf Hauptbahnen und vernetzten Nebenbahnen mit Ausnahme von Beförderungen im Stadtverkehr. Diese Bestimmungen gelten sowohl für den Fernverkehr wie auch für den Vorort- und Regionalverkehr. Art 17 der VO (EG) 1371/2007 regelt hauptsächlich die Entschädigung für Verspätungen für Einzelfahrkarten und nur nebenbei sieht er auch eine Grundsatzbestimmung für die Fahrpreisentuschädigung von Zeitfahrkarten vor. Der österreichische Gesetzgeber hat daher einerseits eine detaillierte Fahrpreisentuschädigung für Jahreskarten in § 4 EisbBFG, andererseits eine Grundsatzbestimmung für andere Zeitfahrkarten in § 5 EisbBFG, eingeführt. Beide Bestimmungen gelten sowohl für den Vorort- und Regionalverkehr wie auch für den Fernverkehr. Dies macht auch sachlich Sinn, da in Österreich Zeitfahrkarten in Zügen aller Zuggattungen gelten und hier eine Unterscheidung von Zeitfahrkartenbesitzern, je nach dem in welchem Zug sie gerade zufällig sitzen, sachlich nicht zu rechtfertigen wäre.

Die nationale Regelung einer eigenen Fahrpreisentuschädigung für Verspätungen für Besitzer von Jahreskarten findet sich in § 2 des Bundesgesetzes zur VO (EG) 1371/2007 bzw. seit 1.7.2013 im § 4 EisbBFG. Unter bestimmten Voraussetzungen hat der Jahreskartenbesitzer bei Nichterreichen des Pünktlichkeitsgrades Anspruch auf eine Entschädigung. Durch das EisbBFG wurde die Fahrpreisentuschädigung für Jahreskartenbesitzer in einigen zentralen Punkten

geändert. Die Bahnunternehmen müssen gemäß § 4 Abs 1 Z 3 EisbBFG eine Pünktlichkeitsgarantie festlegen, die sie in jedem Monat erreichen müssen. Schaffen sie das nicht, sind sie zur Zahlung einer Entschädigung gemäß § 4 Abs 1 Z 5 EisbBFG von mindestens 10% des rechnerisch auf diesen Monat entfallenden Fahrpreises des konkret auf diese Strecke entfallenden Bahnanteiles einer Jahreskarte an die Reisenden verpflichtet. Der Pünktlichkeitsgrad konnte bis Juni 2013 von den Bahnunternehmen selbst festgelegt werden, seit Juli 2013 ist er durch das EisbBFG gesetzlich normiert und beträgt mindestens 95% für Züge im Vorort- und Regionalverkehr. Diese Regelung gilt nicht für Bahnunternehmen, die nur im Fernverkehr tätig sind. In diesen Fällen wird der von den Bahnunternehmen selbst festgelegte Pünktlichkeitsgrad weiterhin von der Schienen-Control Kommission auf seine Angemessenheit und Zumutbarkeit für die Fahrgäste überprüft.

Die beiden Entschädigungsmodelle für Einzelfahrkarten gemäß Art 17 der VO (EG) 1371/2007 und für Jahreskarten gemäß § 4 EisbBFG beruhen auf vollkommen anderen Grundlagen.

Beim Entschädigungsmodell für Einzelfahrkarten gemäß Art 17 der VO (EG) 1371/2007 zählt nur die einzelne Fahrt, bei welcher der Fahrgast auch nachweisbar von einer konkreten Verspätung betroffen ist. Allerdings sind erst Verspätungen ab 60 Minuten entschädigungsrelevant, bei Verspätungen bis 59 Minuten gibt es keine Entschädigung. Weiters gibt es bei größeren Verspätungen ab 120 Minuten eine zweite Entschädigungsstufe, welche mindestens 50 Prozent vom Fahrkartenwert ausmacht.

Das Entschädigungsmodell für Jahreskarten gemäß § 4 EisbBFG hingegen fußt nicht auf einer konkret erlittenen einzelnen Verspätung, sondern auf einer Art abstrakten Betroffenheit des Fahrgasts von wiederholten Verspätungen und Zugausfällen im Geltungsbereich seiner Fahrkarte. Sachlicher Hintergrund dafür dürfte sein, dass es bei den derzeitigen Zeitfahrkartensystemen nicht möglich ist, die einzelnen Fahrten eines Besitzers einer Zeitfahrkarte zu erfassen und konkreten Zugfahrten zuzuordnen. Die Bahnunternehmen wissen nicht, wie oft und mit welchen Zügen der Besitzer einer Jahreskarte fährt. Anhand der konkret benützten Strecke des Besitzers einer Jahreskarte gemäß § 4 Abs 1 Z 1 EisbBFG wird eruiert, welche Strecken bzw. welche Streckenabschnitte für die Ermittlung des erreichten Pünktlichkeitsgrades maßgeblich sind. In diesen Pünktlichkeitsauswertungen werden alle im betrachteten Streckenabschnitt verkehrenden Züge (des Vorort- und Regionalverkehrs gemäß § 4 Abs 1 Z 3 EisbBFG, des Fernverkehrs gemäß § 4 Abs 1 Z 2 EisbBFG) erfasst. Nicht der konkret verspätete einzelne Zug ist für die Entschädigung entscheidend, sondern ob mehr als 5% aller auf dieser Strecke verkehrende Züge (des Vorort- und Regionalverkehrs) verspätet oder ausgefallen sind.

Wann ein Zug als verspätet gilt, ist im EisbBFG nicht geregelt. Allerdings findet sich in den Erläuterungen zum Bundesgesetz, mit dem ein Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte erlassen und das Eisenbahngesetz 1957 geändert wird, zu Artikel 2 (Änderung des Eisenbahngesetzes 1957) zu Z 4 (§ 78b) Folgendes:

„[...] Was die Ausgestaltung der Entschädigungsbedingungen durch die Eisenbahnverkehrsunternehmen anlangt wird weiter davon ausgegangen, dass es zulässig ist, einen Grenzwert von einigen Minuten wie etwa drei Minuten oder fünf Minuten für die Maßgeblichkeit von Verspätungen nach der Entschädigungsregelung festzulegen.“

Je nach Bahnunternehmen wird unterschiedlich geregelt, wann ein Zug als verspätet gilt. Aufgrund dessen, dass die A** mittlerweile den Pünktlichkeitsschwellwert angehoben hat, werden beim Entschädigungsmodell für Jahreskarten der A** Züge mit mehr als 5 Minuten 29 Sekunden als verspätet gewertet. Im Gegensatz zur Einzelfahrkartenentschädigung zählt nicht der konkret genutzte Zug und die konkret erlittene Verspätung, sondern alle auf der konkret benützten Strecke des Besitzers einer Jahreskarte verkehrende Züge der A** und alle auf dieser Strecke verspäteten Züge, unabhängig ob der einzelne Besitzer einer Jahreskarte davon betroffen ist. Statt mindestens 25% bzw. 50% Entschädigung ist bei Jahreskarten eine Mindestentschädigung von 10% zu gewähren, eine höhere Entschädigung bei besonders niedrigen Pünktlichkeitswerten ist nicht obligatorisch vorgesehen, auch wenn dies durchaus sachgerecht wäre. Die A** zahlt wie auch alle anderen Bahnunternehmen in Österreich nur die Mindestentschädigung aus.

1. Jahresnetzkarten bzw. Jahreskarten

Zum wiederholten Mal, etwa in der Eingabe vom 07.12.2016 zu SCK 16-010 der A** an das BVwG, S 7ff., wurde seitens der A** bestritten, dass Jahresnetzkarten unter § 4 EisbBFG fallen.

Das EisbBFG differenziert zwischen Einzel-, Zeitfahr- und Jahreskarten bzw. Gruppenfahrausweisen. Im 2. Hauptstück, welches die Fahrpreisentuschädigung bei Verspätungen regelt, wird nur zwischen Jahreskarten und andere Zeitfahrkarten unterschieden. Als Zeitfahrkarten werden im öffentlichen Personenverkehr jene Fahrkarten bezeichnet, die zu uneingeschränkten Fahrten innerhalb einer bestimmten Zeit, eines bestimmten Gebiets oder auf einer bestimmten Strecke berechtigen. Bei einer Jahreskarte ist dies ein Jahr, bei einer Monatskarte ein Monat, bei einer Wochenkarte eine Woche und bei einer Tageskarte ein Tag. Daneben gibt es noch zahlreiche andere mögliche Formen von Zeitkarten mit unterschiedlicher Laufzeit (z. B. 48/72 Stunden-Karten, Halbjahreskarten, usw.).

Dazu kommen noch weitere Unterschiede, etwa in der räumlichen Geltung. Manche Fahrkarten gelten auf bestimmten Strecken, andere in sogenannten Waben, Bezirken, Regionen, Bundesländern oder österreichweit.

Durch die vom Unternehmen frei gewählte Namensgebung oder -bezeichnung für die diversen Fahrkarten können gesetzliche Regelungen nicht umgangen werden. Der Gesetzgeber hat für Jahreskarten – im Gegensatz zu allen anderen Zeitfahrkarten – eine relativ detaillierte gesetzliche Bestimmung über die Fahrpreisentuschädigung in § 4 EisbBFG normiert. Diese Bestimmung sieht auch keinerlei Einschränkung auf bestimmte Jahreskarten vor, egal ob diese etwa Jahreskarte, Jahreskarte PLUS, Jahresnetzkarte, Seniorennetzkarte, domino, maximo oder 365-Tage-Ticket genannt oder bezeichnet werden, übertragbar oder nicht übertragbar oder für eine oder mehrere Strecken, Regionen oder Bundesländer gültig sind. Einzige Voraussetzungen sind,

- dass die Jahreskarte gemäß § 4 Abs. 1 Z 1 EisbBFG zur Beförderung auf Hauptbahnen und vernetzte Nebenbahnen berechtigt, und
- die Inanspruchnahme der konkret benützten Strecke von der Person, welche die Jahreskarte erwarb, bestätigt werden muss.

Hintergrund der Bestimmung über die Bestätigung ist wohl in erster Linie der Umstand, dass es auch Jahreskarten mit reiner Busnutzung gibt und die Entschädigungsregelung des EisbBFG einzig auf Bahnkunden abzielt. Da es viele unterschiedliche Jahreskarten gibt, etwa auch streckenabhängige Jahreskarten, kann die Bestätigung der konkret benützten Strecke vom jeweiligen Unternehmen wohl auch für eine zielgenauere Berechnung des Pünktlichkeitsgrades herangezogen werden, um die Betroffenheit des jeweiligen Fahrgasts bestmöglich abzubilden.

Das BVwG bestätigte mit Beschluss vom 11.03.2020 zu SCK 16-010 die Rechtsansicht der Schienen-Control Kommission, dass die Jahresnetzkarten der A** unter § 4 EisbBFG fallen. Dies wird offensichtlich laut den Schriftsätzen vom 23.01.2020 und vom 05.05.2020 auch durch die A** nicht mehr bestritten.

2. Angemessenheit und Zumutbarkeit der Höhe des Pünktlichkeitsgrades

Die in Art 17 der VO (EG) 1371/2007 bzw. in § 4 EisbBFG vorgesehene Entschädigung soll, da sie auf der Grundlage des Preises der Fahrkarte berechnet wird, den vom Fahrgast als Gegenleistung für eine Dienstleistung, die letztlich nicht im Einklang mit dem Beförderungsvertrag erbracht wurde, gezahlten Preise kompensieren (vgl. EuGH 26.09.2013, Rs C-509/11 ÖBB-Personenverkehr AG (Rz 38)). Verspätungen im Reiseverkehr stellen eine typische Schlechterfüllung des Beförderungsvertrages dar. In zahlreichen Rechtsordnungen berechtigt eine Schlechterfüllung zur Minderung der Gegenleistung, das hieße hier des Beförderungsentgeltes (vgl. EuGH 26.09.2013, Rs C-509/11 ÖBB-Personenverkehr AG (Rz 41)).

Grundsätzlich muss der Fahrgast für die Leistungen der Beförderung vor Fahrtantritt zur Gänze bezahlen und das Bahnunternehmen hat seine Leistungen im Sinne des angebotenen und veröffentlichten Fahrplans vertragskonform zu erbringen. Eine Verspätungsentschädigung erhält der Besitzer einer Jahreskarte derzeit bei der A** nur für sehr massive Qualitätseinbußen in Form von Verspätungen bzw. Zugausfällen, dies obwohl er für die gesamte vertraglich vereinbarte Leistung auf Basis des angebotenen und veröffentlichten Fahrplans vorab bezahlt hat. Unter Pünktlichkeit im Eisenbahnbetrieb ist wie allgemein im Verkehrswesen, die Übereinstimmung mit den geplanten bzw. im Voraus veröffentlichten Ankunfts- und Abfahrtszeiten zu verstehen. Geringfügige Verspätungen werden im Bahnverkehr ohnehin noch als pünktlich toleriert. So findet sich in den Erläuterungen zum Bundesgesetz, mit dem ein Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte erlassen und das Eisenbahngesetz 1957 geändert wird, zu Artikel 2 (Änderung des Eisenbahngesetzes 1957) zu Z 4 (§ 78b) Folgendes:

„[...] Was die Ausgestaltung der Entschädigungsbedingungen durch die Eisenbahnverkehrsunternehmen anlangt wird weiter davon ausgegangen, dass es zulässig ist, einen Grenzwert von einigen Minuten wie etwa drei Minuten oder fünf Minuten für die Maßgeblichkeit von Verspätungen nach der Entschädigungsregelung festzulegen.“

Bei der dem aufsichtsbehördlichen Verfahren zugrundeliegenden Frage handelt es sich um eine Schlechterfüllung im Sinne einer nicht vertragskonformen Leistungserbringung durch das Bahnunternehmen. Muss der Fahrgast zu den ohnehin noch zulässigen Verspätungen bis 5 Minuten 29 Sekunden für jeden angebotenen Zug auch noch knapp 10% Verspätungen aller

Züge über 5 Minuten 29 Sekunden sowie komplette Zugausfälle ohne Minderung der Gegenleistung, dem Beförderungsentgelt, akzeptieren? Vollständigkeitshalber ist zu erwähnen, dass durch Verspätungen oder Zugausfälle versäumte Anschlussverbindungen wie auch ausgefallene Züge mit Schienenersatzverkehr (SEV) bei den ermittelten Pünktlichkeitswerten nicht oder kaum erfasst werden.

Eine genaue Bestimmung oder konkrete Ausführung, was der Verordnungs- oder Gesetzgeber unter einer nicht unangemessenen und unzumutbaren Höhe des Pünktlichkeitsgrades für Fahrgäste versteht, findet sich weder in Art 17 Abs 1 der VO (EG) 1371/2007 noch in § 4 EisbBFG und auch nicht in den Materialien zu § 4 EisbBFG. Dies muss daher durch Auslegung ermittelt werden.

Nach Art 4 Abs 3 EUV ist es Aufgabe aller Stellen der Mitgliedstaaten im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeiten die geeigneten Maßnahmen zur Erfüllung der Verpflichtungen zu ergreifen, die sich aus der VO (EG) 1371/2007 ergeben. Diese Stellen, wie die Schienen-Control Kommission, sind verpflichtet, das nationale Recht so weit wie möglich im Licht des Wortlauts und des Zwecks der Verordnung auszulegen und anzuwenden, um das mit ihr angestrebte Ergebnis zu erreichen (vgl. EuGH 26.09.2013, Rs C-509/11 ÖBB-Personenverkehr AG (Rz 64)). In Anbetracht der in den Erwägungsgründen 1 bis 3 und 13 der VO (EG) 1371/2007 genannten Ziele sind die einschlägigen Vorschriften des österreichischen Rechts dahin auszulegen und anzuwenden, dass sie mit dem Erfordernis eines hohen Schutzniveaus für die Fahrgäste im Eisenbahnverkehr im Einklang stehen, so dass die ihnen eingeräumten Rechte gewährleistet sind (vgl. EuGH 26.09.2013, Rs C-509/11 ÖBB-Personenverkehr AG (Rz 65)).

Weiters sind nach ständiger Rechtsprechung bei der Auslegung von Vorschriften des Unionsrechts nicht nur deren Wortlaut, sondern auch ihr Zusammenhang und die Ziele zu berücksichtigen, die mit der Regelung, zu der sie gehören, verfolgt werden (vgl. EuGH 22.11.2012, Rs C-136/11, A** (Rz 33)).

Auch wenn Art 17 der VO (EG) 1371/2007 nicht eindeutig festlegt, wann wiederholte Verspätungen oder Zugausfällen vorliegen, sind bei der Auslegung nach Zusammenhang und Ziel der VO (EG) 1371/2007 insbesondere die Erwägungsgründe 1, 2, 3 und 13 zu berücksichtigen, nämlich

- die Nutzerrechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr zu schützen;
- ein hohes Schutzniveau für die Fahrgäste im Eisenbahnverkehr zu erreichen;
- den Schutz der Rechte des Fahrgasts als schwächere Partei eines Beförderungsvertrags und
- die Stärkung der Rechte auf Entschädigung und Hilfeleistung bei Verspätungen, verpassten Anschlüssen oder Zugausfällen.

Entscheidend für die Verordnungs- und Gesetzeskonformität der Höhe des Pünktlichkeitsgrades ist, dass dieser für die Fahrgäste gemäß § 4 Abs 1 Ziffer 2 EisbBFG nicht unangemessen oder unzumutbar ist und die Fahrgäste gemäß § 4 Abs 1 EisbBFG bzw. Art 17 der VO (EG) 1371/2007 bei wiederholten Zugverspätungen und Zugausfällen einen Anspruch auf eine Entschädigung haben.

Die A** hat seit dem 17.11.2016 den Pünktlichkeitsgrad mit 90,01% vorgegeben, aber in den Jahren 2015 bis 2019 bzw. in den ersten 5 Monaten des Jahres 2020 über 92% bis knapp 97% gemäß den Daten der ÖBB-Infrastruktur AG und der A** tatsächlich erreicht. Dies bedeutet, dass zwischen der Vorgabe und dem erreichten Ergebnis eine Differenz von 2 bis 7 Prozentpunkten lag. Viele Streckenabschnitte der A** erreichen in den Jahren 2016 bis 2019 eine Pünktlichkeit zwischen 93,5% und 96,5%. In den Jahren 2016 bis 2019 erreichen in 82% der Streckenabschnitte die Züge der A** Management eine Pünktlichkeitsgrad von mindestens 92 Prozent oder mehr. Der Mittelwert der Streckenabschnitte der A** für den Betrachtungszeitraum der Jahre 2016-2019 beträgt 93,4%. Der Medianwert der Streckenabschnitte der A** beträgt 94,1%.

Weiters sind bei der A** keine durch ausländische Bahnunternehmen verursachten Verspätungsursachen relevant. Die A** fährt lediglich auf nationalen Trassen, wodurch keine Abhängigkeit zu anderen internationalen Eisenbahnverkehrsunternehmen besteht. Die A**strecke gehört zu den bestausgebauten Strecken in Österreich. Weiters hat die A** bereits ab April 2013 den Minutenschwellenwert von 3 Minuten 29 Sekunden auf 5 Minuten 29 Sekunden angehoben, wodurch ursprünglich als unpünktlich gewertete Züge nun als pünktliche Züge gezählt werden.

Die unbestimmten Begriffe „unangemessen“ und „unzumutbar“ sind daher nach Sinn und Zweck sowie nach Zusammenhang und Ziel der VO (EG) 1371/2007 auszulegen.

Die Sichtweise des Unternehmens, wann der Pünktlichkeitsgrad für den Fahrgast nicht unangemessen oder unzumutbar ist, ist sicherlich eine gänzlich andere als jene des Fahrgasts. Laut § 4 Abs 1 Ziffer 2 EisbBFG darf die Höhe des Pünktlichkeitsgrades für die Fahrgäste nicht unangemessen oder unzumutbar sein, daher ist hier wohl die Sichtweise des Fahrgasts ausschlaggebend. Ein Fahrgast hat wohl das Interesse an einem möglichst hohen Pünktlichkeitsgrad, da er ja verständlicherweise möglichst pünktlich an sein Ziel gelangen möchte. Im Idealfall erwartet sich der Fahrgast vollkommen pünktliche Zugverbindungen. Kleinere Abweichungen wird der durchschnittliche Fahrgast wohl noch akzeptieren. Besitzer von Jahreskarten benützen die Verkehrsmittel wohl sehr regelmäßig. Im Verfahren SCK-14-0013 gegen die C** wurde damals vom Bahnunternehmen mit einer durchschnittlichen Nutzung einer Monatskarte von 50 Fahrten ausgegangen (vgl. Bescheid der Schienen-Control Kommission vom 30.04.2015, S 11). Dies wird bei Besitzern von Jahreskarten, welche diese etwa häufig für die Wege von und zum Arbeitsplatz verwenden, ähnlich ausfallen. Diese Personengruppe, die wiederholt Züge des Bahnunternehmens benützt und häufig mangels Alternativen auf das Verkehrsmittel Eisenbahn angewiesen ist, erwartet sich insbesondere die Einhaltung des Fahrplans.

Im Gegensatz zu allen anderen derzeit tätigen Bahnunternehmen im Personenverkehr in Österreich muss die A** den Pünktlichkeitsgrad nicht mit mindestens 95% gemäß § 4 Abs. 1 Ziffer 3 EisbBFG, sondern kann diesen auch darunter (oder darüber) festlegen, sofern er für den Fahrgast nicht unzumutbar oder unangemessen ist. Bei Berücksichtigung der Ziele der Verordnung 1371/2007 ist jedoch § 4 EisbBFG dahingehend auszulegen, dass auch der Pünktlichkeitsgrad im Fernverkehr mit dem Erfordernis eines hohen Schutzniveaus für die

Fahrgäste im Eisenbahnverkehr im Einklang steht, sodass die eingeräumten Rechte gewährleistet sind.

Auch wenn für Züge des Fernverkehrs seitens des Gesetzgebers kein Mindestwert festgelegt worden ist, legen die Ziele der VO (EG) 1371/2007 (insbesondere die Erwägungsgründe 1, 2, 3 und 13) klar und unmissverständlich dar, dass es die Zielsetzung der EU-Verordnung ist, die Rechte der Fahrgäste zu stärken. Das EisbBFG ist daher dahin auszulegen und anzuwenden, dass es mit dem Erfordernis eines hohen Schutzniveaus für die Fahrgäste im Eisenbahnverkehr im Einklang steht, sodass die ihnen eingeräumten Rechte gewährleistet sind. Die diesbezügliche korrekte Auslegung der EU-Verordnung bzw. des EisbBFG kann daher nicht die Festlegung möglichst niedriger Pünktlichkeitsgrade, sondern die Festlegung möglichst hoher Pünktlichkeitsgrade sein. Darauf deuten einerseits auch der hohe Mindestwert in Höhe von mindestens 95% für Züge im Vorort- und Regionalverkehr hin bzw. andererseits auch die Formulierung in § 4 Abs 1 Ziffer 2 EisbBFG, da die Sichtweise des Fahrgasts ausschlaggebend ist.

Bei dem von der A** festgelegten Pünktlichkeitsgrad werden sämtliche Verspätungen bis 5 Minuten 29 Sekunden für jeden angebotenen Zug nicht als unpünktlich, sondern als pünktlich gezählt. Durch Verspätungen oder Zugausfälle versäumte Anschlussverbindungen der Mitbewerber an den von der A** bedienten Halten werden ebenfalls nicht bei der Pünktlichkeitsmessung erfasst. Dies gilt auch für ausgefallene Züge mit Schienenersatzverkehr (SEV), obwohl diese im Vergleich zu den Bahnverbindungen regelmäßig verspätet ankommen. Dies gilt auch für rechtzeitig bekanntgegebene Änderungen des Fahrplans, etwa aufgrund von geplanten Baustellen.

Bei einem Pünktlichkeitsgrad in Höhe von nur 90,01% muss ein Fahrgast zusätzlich zu den oben aufgezählten Verspätungen und Zugausfällen auch noch nahezu 10% Verspätungen aller tatsächlich als unpünktlich gewerteten Züge über 5 Minuten 29 Sekunden bzw. komplette Zugausfälle ohne jegliche Minderung der Gegenleistung, dem Beförderungsentgelt, seitens des Bahnunternehmens akzeptieren.

Der Pünktlichkeitsgrad ist wohl nur dann angemessen, wenn bei einer Gesamtabwägung aller entscheidungsrelevanten Gründe die Zumutbarkeit und Angemessenheit für den Fahrgast gewahrt bleibt. Dies ist bei dem von der A** festgelegten Pünktlichkeitsgrades nach Ansicht der Schienen-Control Kommission nicht mehr der Fall.

Der Ansicht der A**, dass nur Pünktlichkeitsgrade für den Fahrgast unzumutbar wären, welche etwa zwischen 50% und 60% dermaßen niedrig wären, dass selbst bei vielfach wiederholten und ausufernden Zugverspätungen kein Anspruch auf Entschädigung bestünde (Schriftsatz der A** vom 23.01.2020, S 2), kann nicht gefolgt werden. Ein derartig niedriger Pünktlichkeitsgrad widerspräche sämtlichen Zielsetzungen des EisbBFG bzw. der VO (EG) 1371/2007 und wäre für die betroffenen Besitzer der Jahreskarten unangemessen und unzumutbar.

Die Ansicht der A**, dass für Züge des Fernverkehrs vom Pünktlichkeitsgrad in Höhe von 95% gemäß § 4 Abs 1 Z 3 EisbBFG (Schriftsatz vom 04.08.2016, S 3 zu SCK-16-0010), abgewichen werden kann, trifft weiterhin grundsätzlich zu. Allerdings gelten § 4 Abs 1 Ziffer 2 EisbBFG und die Zielsetzungen der VO (EG) 1371/2007 (insbesondere die Erwägungsgründe 1, 2, 3 und 13) auch für den Pünktlichkeitsgrad für Züge des Fernverkehrs. Demnach ist der hohe Mindestwert

von mindestens 95% für Züge im Vorort- und Regionalverkehr auch ein Gradmesser für die Auslegung des § 4 Abs 1 Ziffer 2 EisbBFG.

Zusammengefasst kann zweifelsfrei festgestellt werden, dass aufgrund des zu gering angesetzten Wert die Zielsetzung der Jahreskartenentschädigung nicht erreicht wird, was im Widerspruch zu § 4 Abs 1 Ziffer 2 EisbBFG bzw. zu den Zielen der VO (EG) 1371/2007 (insbesondere der Erwägungsgründe 1, 2, 3 und 13) steht.

3. Vergleich Fern- bzw. Regionalverkehr

Bei der Jahreskartenentschädigung geht es gemäß den gesetzlichen Bestimmungen nicht um die Sicht des Bahnunternehmens, sondern um jene des Besitzers einer Jahreskarte. Für diesen ist es wohl nicht entscheidend, ob er in einem verspäteten Fernverkehr- oder Regionalverkehrszug sitzt, sondern dass er eine Verspätung oder Zugausfall erleidet. Zudem entscheidet das Bahnunternehmen und nicht der Fahrgast gemäß § 2 Abs. 3 EisbBFG über die auch für den Pünktlichkeitsgrad relevante Zuggattungsbezeichnung.

Ungeachtet dessen ist der in den diversen Schriftsätzen der A**, zuletzt im Schriftsatz vom 23.01.2020, S 2, aufgestellte und grundsätzlich für den Pünktlichkeitsgrad nicht wirklich relevante Vergleich mit dem Fernverkehr der C** falsch, da die Jahreskartenentschädigung der A** nicht mit jener der C** vergleichbar ist. Bei der C** werden die 4.360 Regionalverkehrszüge und nicht die 260 Fernverkehrszüge, die am durchschnittlichen Werktag täglich unterwegs sind, herangezogen. Die C** unterwirft sich aber dem gesetzlich normierten höheren Wert von mindestens 95% für den Regionalverkehr. Dabei werden naturgemäß nur die höheren Pünktlichkeitswerte für C**-Züge im Regionalverkehr herangezogen, nicht jedoch die grundsätzlich niedrigeren des C**-Fernverkehrs. Die Berücksichtigung sämtlicher Züge der C** würde im Ergebnis wohl auch zu einer anderen Vorgehensweise bei der Vorgabe eines Pünktlichkeitsgrades führen.

Der Regional- sowie der Fernverkehr haben diverse, teils ähnliche bzw. teils unterschiedliche Ursachen für Verspätungen, daher kann nicht davon ausgegangen werden, dass der Fernverkehr grundsätzlich und in jedem Fall verspätungsanfälliger als der Regionalverkehr ist. Der Regionalverkehr ist auch eingleisig, hat eine höhere Taktfrequenz und verfügt über mehr verspätungsanfällige Stationshalte. Störungen auf einzelnen Streckenabschnitten können sich im engmaschigen und vertakteten Bahnnetz des Regionalverkehrs stärker wie ein Dominoeffekt auf das ganze Netz auswirken.

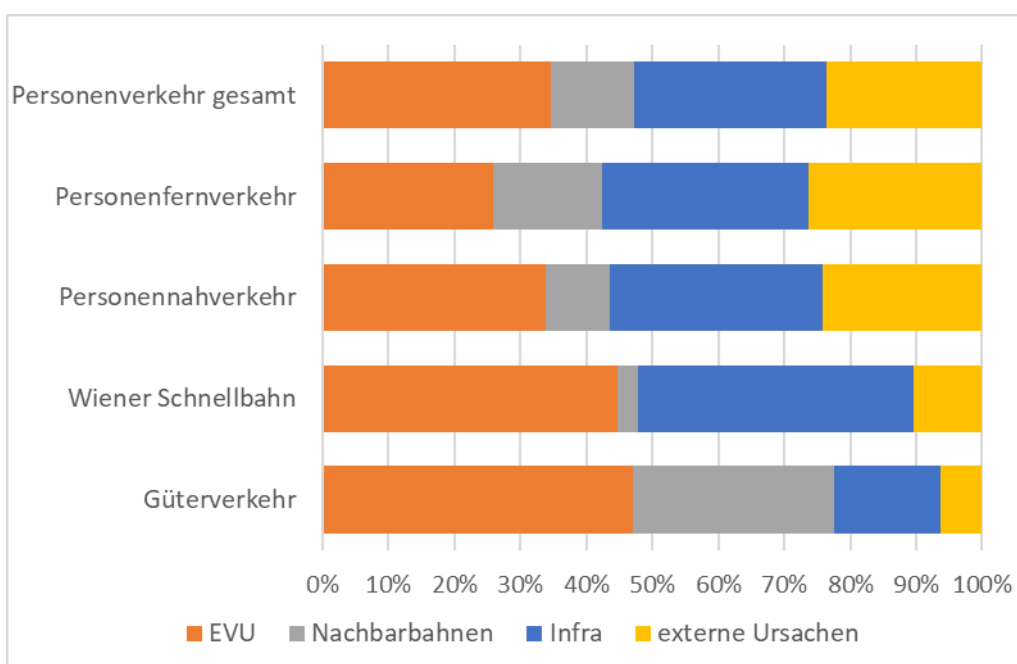


Abbildung: Verspätungsursachen nach Verkehrsarten 2019 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden). Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

Im Personenfernverkehr ist insbesondere durch die internationale Vernetzung die Pünktlichkeit geringer als im Nah- bzw. Regionalverkehr. Im Personenfernverkehr war 2019 die Hauptursache für Verspätungen der Infrastrukturbetreiber mit 31 Prozent, gefolgt von Verspätungen im Ausland und externen Einflüsse mit je 26 Prozent. Ein entscheidender Unterschied zwischen dem Personenfernverkehr und dem Personennahverkehr bei den Verspätungsursachen sind die Nachbarbahnen aus dem Ausland. Über 13 Grenzübergänge werden internationale Fernverkehre von Österreich aus und nach Österreich geführt. 2019 zeigte sich eine deutliche Verschlechterung bei der Pünktlichkeit der vom Ausland übergebenen Züge. So erreichte nur etwa jeder dritte aus Italien kommende Zug (39 Prozent) Österreich pünktlich über den Grenzübergang Brenner. Im Jahr zuvor betrug die Pünktlichkeit noch – ebenfalls geringe - 45,8 Prozent. Die durchschnittliche Verspätung dieser Züge machte rund zwölf Minuten aus. Des Weiteren verzeichneten die Grenzübergänge Passau, Břeclav und Spielfeld-Straß bei der Einreise eine Pünktlichkeit von unter 50 Prozent. Auffallend ist, dass die Pünktlichkeit bei der Ausreise bei knapp zwei Drittel der Grenzübergänge besser ist als bei der Einreise (vgl. Jahresberichte der Schienen-Control GmbH).

Gerade die Verspätungsursache der Nachbarbahnen aus dem Ausland fällt bei der A** mangels Vertaktung mit ausländischen Bahnunternehmen weg. Die A** ist weniger mit ausländischen Bahnunternehmen vertaktet, aber gerade Verspätungen aus dem Ausland stellen einen wesentlichen zusätzlichen Faktor für Verspätungen im Fernverkehr dar.

Die A** muss kaum Anschlüsse anderer Züge abwarten, zudem ist die von der A** befahrene Weststrecke eine Strecke mit hoher Qualität und teilweise sogar viergleisig ausgebaut. Im Verspätungsfall ist der Fernverkehr gegenüber dem Regionalverkehr priorisiert. Das Angebot der A** ist im Gegensatz zu jenem der C** fahrplantechnisch nur in manchen Taktknoten der Weststrecke mit dem Regionalverkehr abgestimmt, wobei die Anschlüsse im Verspätungsfall gegenseitig nicht abgewartet werden.

4. Vergleich A** mit C**

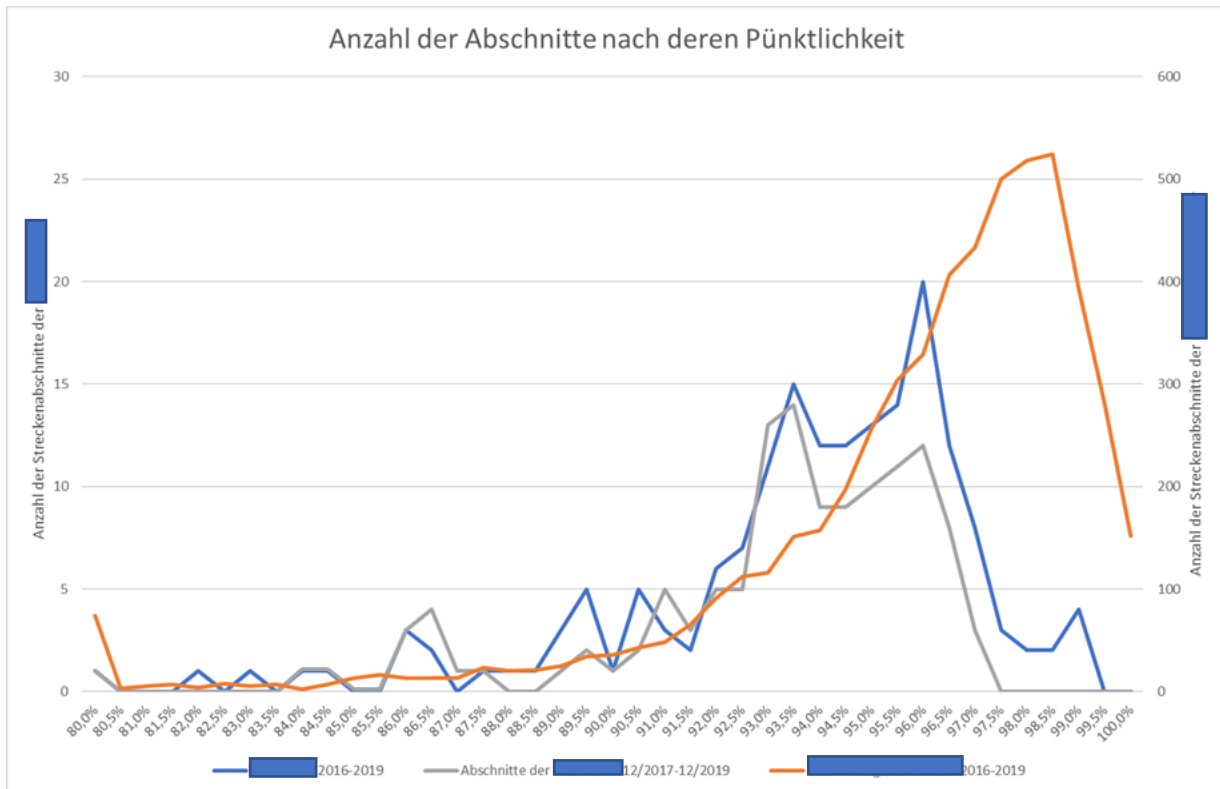


Abbildung: Anzahl der Streckenabschnitte mit einer Pünktlichkeit nach 0,5% differenziert zwischen dem Regionalverkehr der C** und der A** für die Streckenabschnitte Wien–St. Pölten, St. Pölten–Linz und Linz–Salzburg (bzw. ab 12/2017 auch Wien Meidling–Wien Praterstern) für den Zeitraum 2016 bis 2019 und bei der A** für den Zeitraum 12/2017 bis 12/2019 auch für die Streckenabschnitte Wien–St. Pölten, St. Pölten–Amstetten, Amstetten–Linz, Linz–Attnang-Puchheim und Attnang-Puchheim–Salzburg. Auswertung: Schienen-Control GmbH. Quelle: ÖBB-Infrastruktur AG und A**

Die Analyse der 565.098 Ankünfte der A** auf der Strecke Wien – Salzburg zwischen 2016 und 2019 ergab, dass davon 527.567 pünktlich in den Verkehrsstationen waren und daher eine Verspätung von unter 5 Minuten 30 Sekunden hatten. 1281 Ankünfte fielen aus. Dies sind 0,23% aller geplanten Ankünfte.

Weiters wurde die Pünktlichkeit der Züge der A** mit dem gesamten Nah- und Regionalverkehr der C** für einzelne Streckenabschnitte verglichen. Dieser Vergleich soll veranschaulichen, wie die Performance der Fernverkehrszüge der A** im Vergleich zu den Regionalzügen der C** ausfällt. Dies ist deswegen von Relevanz, da der Nah- und Regionalverkehr der C** gemäß § 4 Abs 1 Z 3 EisBFG einen Pünktlichkeitsgrad von mindestens 95% erreichen müssen, ansonsten haben die Jahreskartenbesitzer einen Entschädigungsanspruch bei Verspätungen und Zugausfällen.

Verglichen wurden die von der ÖBB-Infrastruktur AG ausgewerteten und der Schienen-Control GmbH übermittelten Streckenabschnitte für die Jahre 2016 bis 2019 (vgl. Jahresberichte der apf):

- Abszisse in der Abbildung zeigt die Pünktlichkeit nach 0,5%;
- Ordinate rechts in der Abbildung ist die Anzahl der C**-Streckenabschnitte abgebildet;
- Ordinate links in der Abbildung ist die Anzahl der A**-Streckenabschnitte abgebildet;
- zusätzlich wurden die von der A** übermittelten Streckenabschnitte Wien–Pb (Wien–St. Pölten), Pb–Ams (St. Pölten–Amstetten), Ams–Lz (Amstetten–Linz), Lz–At (Linz–Attnang-Puchheim) und At–Sb (Attnang-Puchheim–Salzburg), welche von der A** für die Entschädigung der streckenabhängigen 365-Tage-Karten herangezogen werden, verglichen. Diese Daten stehen nur für den Zeitraum 12/2017 bis 12/2019 zur Verfügung.

Es zeigt sich abschnittsspezifisch, dass

- viele Streckenabschnitte der Regionalverkehrszüge der C** eine Pünktlichkeit zwischen 97% und 99% Pünktlichkeitsgrad erreichen;
- hingegen viele Streckenabschnitte der A** eine Pünktlichkeit zwischen 93,5% und 96,5% Pünktlichkeitsgrad erreichen;
- in 82% der Streckenabschnitte die Züge der A** Management eine Pünktlichkeitsgrad von mindestens 92 Prozent oder mehr erreichen;
- der Mittelwert der Streckenabschnitte der A** 93,4% für den Betrachtungszeitraum der Jahre 2016-2019 beträgt. Der Mittelwert der Züge (sämtliche pünktliche Ankünfte durch alle Ankünfte plus Ausfälle) ergibt mit 93,1% ein ähnliches Bild. Der Mittelwert berücksichtigt auch Ausreißer, die sich beispielsweise aus einer Streckenunterbrechung ergeben. Ausreißer verfälschen das Gesamtbild;
- der Medianwert der Streckenabschnitte der A** 94,1% beträgt. Der Medianwert für die Züge der A** - nach Monaten differenziert - beträgt 93,9% (bezogen auf Ankünfte) und ergibt ein ähnliches Bild. Um Ausreißer (z. B. einen Tag mit starkem Schneefall) zu vermeiden wird in der Statistik oft der Medianwert für die Betrachtung herangezogen. Der Medianwert ist der Wert, der an der mittleren Stelle steht, wenn man die Werte der Größe nach sortiert und
- die Standardabweichung - nach Monaten differenziert - 3,4% für den Betrachtungszeitraum 2016-2019 beträgt. Innerhalb -3,4% und +3,4% des Mittelwerts in Höhe von 93,4% sind ca. 2/3 aller Werte. Die Standardabweichung (bezogen auf den Mittelwert) ist ein Streuungsparameter der anzeigt, inwieweit die Werte um den arithmetischen Mittelwert streuen. Je größer die Standardabweichung (in Relation zum Mittelwert), desto größer ist die Streuung und desto schlechter spiegelt der Mittelwert die Daten wieder. Der aktuell von der A** vorgegebene Pünktlichkeitsgrad in Höhe von 90,01% liegt sehr knapp innerhalb der Standardabweichung. Der von der Schienen-Control Kommission nun vorgegebene Pünktlichkeitsgrad von mindestens 92% liegt innerhalb der Streuung.

Nach Ansicht der Schienen-Control Kommission ist der Fernverkehr durch seine Geschwindigkeit und auch durch den längeren Laufweg anderen Einflüssen ausgesetzt als der

Nah- und Regionalverkehr, der zumeist kürzere Strecken befährt, höhere Intervalle und mehr Halte hat. Regional- wie Fernverkehr sind also unterschiedlichen Einflüssen ausgesetzt, welche zur Unpünktlichkeit führen können. Insgesamt kann festgestellt werden, dass Züge im Fernverkehr unpünktlichere Werte aufweisen als jene im Regionalverkehr. Wie bereits aufgezeigt, fällt bei den Fernverkehrszügen der A** jedoch mit den ausländischen Nachbarbahnen einer der wichtigsten Gründe für die schlechteren Werte im Vergleich zum Regionalverkehr weg (vgl. Abbildung: Verspätungsursachen nach Verkehrsarten 2019).

Der höchste Anteil des Nah- und Regionalverkehrs der C** liegt zwischen 97% und 99% Pünktlichkeitsgrad. Hingegen liegt der höchste Anteil an Fernverkehrszügen der A** zwischen 93,5% und 96,5% Pünktlichkeitsgrad. Dies bedeutet, dass der Vergleich ergibt, dass die Werte der A** +/- 3% unter jenen der Regionalverkehrszüge der C** liegen. Die C** muss für die Regionalverkehrszüge einen Pünktlichkeitsgrad von mindestens 95% erreichen bzw. vorgeben.

Auch die Betrachtung der Pünktlichkeit der Regionalzüge der C** zwischen 2015 und 2019 bestätigt die vorhergehende Analyse. Die C** erreichte im Jahr 2015 einen Pünktlichkeitsgrad von 96,8%, im Jahr 2016 96,4%, im Jahr 2017 96,4%, im Jahr 2018 96,3% und im Jahr 2019 95,7%. In diesen Auswertungen sind Zugausfälle (vorab bekannte Ausfälle etwa aufgrund einer Baustelle) ebenso wie Züge, die im Schienenersatzverkehr geführt werden, noch gar nicht berücksichtigt. (vgl. Jahresberichte der Schienen-Control GmbH). Der für die Verspätungsentschädigung relevante Pünktlichkeitsgrad für die C** liegt daher noch unter diesen Werten.

Damit lag die Pünktlichkeit der Regionalzüge der C** 1,8% (2015), 1,4% (2016), 1,4% (2017), 1,3% (2018) und 0,7% (2019) über dem gesetzlich vorgegebenen Pünktlichkeitsgrad von mindestens 95%, welchen die C** anwendet. Die A** erreichte im Jahr 2015 einen Pünktlichkeitsgrad von 97%, im Jahr 2016 von 94,90%, im Jahr 2017 von 94,10%, im Jahr 2018 von 92,80%, im Jahr 2019 von 92,20% und in den ersten 5 Monaten des Jahres 2020 95,2%. Damit lag die Pünktlichkeit der Züge der A** 7% (2015), 4,9% (2016), 4,1% (2017), 2,8% (2018), 2,2% (2019) und 5,2% (bis 05/2020) über dem vom Unternehmen vorgegebenen Pünktlichkeitsgrad von 90,01%.

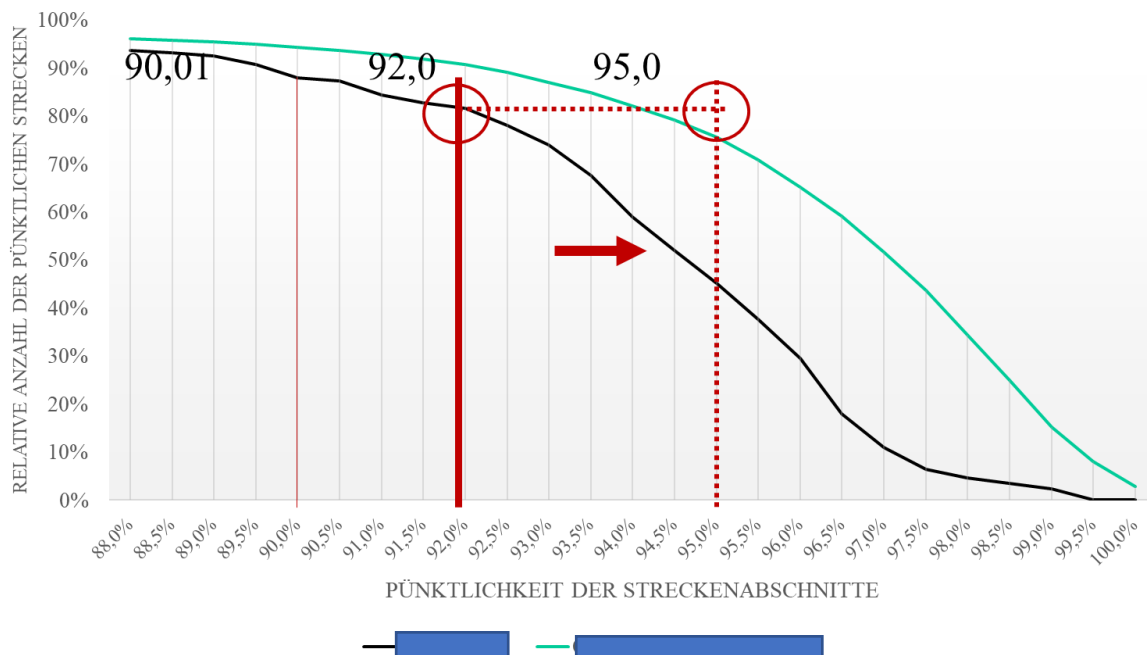


Abbildung: Summenhäufigkeit der mit einer Pünktlichkeit von 0,5% differenzierten Streckenabschnitte des Regionalverkehrs der C** und der A** für den Zeitraum 2016 bis 2019. Auswertung: Schienen-Control GmbH. Quelle: ÖBB-Infrastruktur AG

Verglichen wurden die von der ÖBB-Infrastruktur AG ausgewerteten und der Schienen-Control GmbH übermittelten Streckenabschnitte für die Jahre 2016 bis 2019. Die Abszisse in der Abbildung zeigt die Pünktlichkeit nach 0,5% und die Ordinate in der Abbildung zeigt relativ die pünktlichen Streckenabschnitte.

82% der A**-Streckenabschnitte haben einen Pünktlichkeitsgrad von minimal 92%. Zum Vergleich 76% der Streckenabschnitte des Regionalverkehrs der C** haben einen Pünktlichkeitsgrad von minimal 95%. Dies bedeutet, selbst bei Vorgabe eines Pünktlichkeitsgrades in Höhe von mindestens 92% fielen für die Jahre 2016-2019 bei der A** im Verhältnis weniger Entschädigungsfälle für Verspätungen an als bei der C** bei der Einhaltung des gesetzlich vorgeschriebenen Pünktlichkeitsgrades in Höhe von mindestens 95%. Bei diesem Vergleich wurden die von der ÖBB-Infrastruktur AG übermittelten Streckenabschnitte für den Zeitraum 2016 bis 2019 herangezogen. Die Analyse der von der A** übermittelten Streckenabschnitte für den Zeitraum 12/2017 bis 12/2019 hat ergeben, dass der Vergleich der Pünktlichkeit der Streckenabschnitte bei den entscheidenden Werten noch zusätzlich zugunsten der A** und zulasten der C** ausgehen würde.

Bei einem Pünktlichkeitsgrad von 90,01% erreichen ca. 88% aller A**-Streckenabschnitte diesen Pünktlichkeitsgrad, womit auch kaum Entschädigungszahlungen bei Verspätungen angefallen sind.

Im Regionalverkehr muss ein Bahnunternehmen immer mindestens 95% erreichen, ansonsten muss es die anspruchsberechtigten Jahreskartenbesitzer entschädigen. Mindestens 92 % stellen für das Unternehmen A** auch einen Anreiz dar, pünktlich zu fahren und unpünktliche Zeiträume zu entschädigen. Ein Pünktlichkeitsgrad von mindestens 92% für die A** ist mit

einem Pünktlichkeitsgrad von mindestens 95% für die C**-Regionalverkehrszüge bzw. generell für Regionalverkehrszüge anderer Bahnunternehmen daher vergleichbar. Auch die anderen zuvor gemachten Vergleiche legen dar, dass ein Pünktlichkeitsgrad von mindestens 92% sachgerecht und für die A** auch angesichts der erreichten Pünktlichkeitsgrade vertretbar ist.

5. Verspätungen und Zugausfälle

Entscheidend für die Gewährung von angemessenen Entschädigungen ist, dass wiederholte Verspätungen oder Zugausfälle des Bahnunternehmens vorliegen. Liegen keine wiederholten Verspätungen oder Zugausfälle vor, sind auch keine Entschädigungen zu zahlen. Andernfalls sind unabhängig von den Kosten angemessene Entschädigungen zu zahlen.

Mit Schriftsatz vom 06.05.2020 übermittelte die A** folgende Gesamt-Pünktlichkeitsgrade der Strecke Wien-Salzburg für die Jahre 2016 bis 2019:

Monat	Ank	pktl	Ausf	P	P_Ausf%
2016-01	7 488	7 146	13	95,40%	95,30%
2016-02	7 018	6 926	1	98,70%	98,70%
2016-03	7 502	7 269	0	96,90%	96,90%
2016-04	7 217	6 917	70	95,80%	94,90%
2016-05	7 397	6 810	57	92,10%	91,40%
2016-06	7 202	6 777	54	94,10%	93,40%
2016-07	7 478	7 175	15	95,90%	95,80%
2016-08	7 443	7 106	14	95,50%	95,30%
2016-09	7 227	6 637	32	91,80%	91,40%
2016-10	7 470	7 047	6	94,30%	94,30%
2016-11	7 228	6 889	20	95,30%	95,00%
2016-12	7 456	7 200	24	96,60%	96,30%
2016	88 126	83 899	306	95,20%	94,90%
2017-01	7 405	6 458	15	87,20%	87,00%
2017-02	6 730	6 439	12	95,70%	95,50%
2017-03	7 475	7 293	5	97,60%	97,50%
2017-04	7 152	6 616	64	92,50%	91,70%
2017-05	7 458	7 176	3	96,20%	96,20%
2017-06	7 747	7 297	52	94,20%	93,60%
2017-07	8 260	7 996	38	96,80%	96,40%
2017-08	8 256	7 989	48	96,80%	96,20%
2017-09	7 526	7 202	9	95,70%	95,60%
2017-10	7 484	7 090	9	94,70%	94,60%
2017-11	7 238	6 689	24	92,40%	92,10%
2017-12	14 251	13 332	33	93,60%	93,30%
2017	96 982	91 577	312	94,40%	94,10%

2018-01	14 726	14 021	36	95,20%	95,00%
2018-02	13 330	12 763	10	95,70%	95,70%
2018-03	14 749	13 785	24	93,50%	93,30%
2018-04	14 269	13 236	6	92,80%	92,70%
2018-05	14 724	13 623	15	92,50%	92,40%
2018-06	14 259	13 162	17	92,30%	92,20%
2018-07	14 271	12 411	56	87,00%	86,60%
2018-08	14 200	13 500	11	95,10%	95,00%
2018-09	13 714	13 135	21	95,80%	95,60%
2018-10	14 175	13 157	35	92,80%	92,60%
2018-11	13 661	12 597	83	92,20%	91,70%
2018-12	15 517	14 218	21	91,60%	91,50%
2018	171 595	159 608	335	93,00%	92,80%
2019-01	18 173	15 338	31	84,40%	84,30%
2019-02	16 459	15 442	19	93,80%	93,70%
2019-03	18 173	16 522	17	90,90%	90,80%
2019-04	17 615	16 115	13	91,50%	91,40%
2019-05	18 216	17 329	0	95,10%	95,10%
2019-06	17 682	15 681	49	88,70%	88,40%
2019-07	18 219	17 059	10	93,60%	93,60%
2019-08	17 591	16 364	131	93,00%	92,30%
2019-09	17 257	16 159	21	93,60%	93,50%
2019-10	18 241	17 173	10	94,10%	94,10%
2019-11	17 590	16 635	18	94,60%	94,50%
2019-12*	13 179	12 666	9	96,10%	96,00%
2019*	208 395	192 483	331	92,40%	92,20%

Tabelle: Monatliche und jährliche Pünktlichkeitsgrade der A** von Jänner 2016 bis Dezember 2019. Messung der Verspätungen ab 5 Minuten 30 Sekunden. Begriffsbestimmungen: P Ausf%: Der für die Jahreskartenentschädigung relevante Pünktlichkeitsgrad, bei welchem auch ausgefallene Züge ohne SEV berücksichtigt werden. Quelle: A**

In nur vier von 48 Monaten zwischen 2016 und 2019 ist eine Pünktlichkeit unter 90,01% festzustellen, dies sind 8,3% der Monate. In 11 von 48 Monaten zwischen 2016 und 2019 ist eine Pünktlichkeit unter 92% festzustellen, das sind 22,9% der Monate. In 28 Monaten (58,3%) ist eine Pünktlichkeit unter 95% festzustellen.

Ergänzend ist festzustellen, dass im Jahr 2015 in keinem Monat ein Pünktlichkeitsgrad unter 90,01%, 92% oder 95% lag. In den ersten 5 Monaten des Jahres 2020 lag kein Monat unter 90,01%, 1 Monat unter 92% (20%) und 2 Monate unter 95% (40%) Pünktlichkeit.

Der Vergleich der monatlich erreichten Pünktlichkeitsgrade der A** zeigt, dass der derzeit vorgegebene Pünktlichkeitsgrad in Höhe von 90,01% weder ein Anreiz für Pünktlichkeit noch angemessen und zumutbar für die Fahrgäste ist. Nur sehr wenige Monate lagen unter 90,01%, im Jahr 2015 und in den ersten 5 Monaten des Jahres 2020 lag kein einziger Monat unter 90,01%, in den Jahren 2016-2019 waren es 8,3% aller Monate.

Bei Vorgabe von mindestens 92% wäre im Jahr 2015 weiterhin kein einziger Monat unter 92%, in den Jahren 2016-2019 lägen 22,9% und in den ersten 5 Monaten des Jahres 2020 20% der monatlichen Pünktlichkeitsgrade unter 92,00%. Auch die jährlichen Pünktlichkeitsgrade ergeben kein anderes Bild, alle Jahreswerte liegen über 92%.

Mit Schriftsatz vom 23.01.2020, Beilage 1 übermittelte die A** folgende streckenbezogene Pünktlichkeitsgrade für den Zeitraum 12/2017 bis 12/2019:

	2017-12	2018-01	2018-02	2018-03	2018-04
Wien-Pb	92,55%	95,68%	95,52%	93,21%	92,22%
Wien-Ams	92,64%	95,64%	95,70%	93,35%	92,27%
Pb-Ams	92,99%	95,46%	96,43%	93,91%	92,45%
Ams-Lz	92,14%	94,89%	95,85%	93,92%	92,56%
At-Sb	95,28%	96,06%	95,94%	94,88%	95,48%

	2018-05	2018-06	2018-07	2018-08	2018-09
	92,26%	93,28%	86,53%	95,16%	95,79%
	92,41%	93,08%	86,47%	95,27%	95,87%
	93,00%	92,29%	86,23%	95,70%	96,16%
	91,91%	91,15%	86,39%	94,41%	95,21%
	94,71%	93,49%	92,62%	96,36%	97,00%

	2018-10	2018-11	2018-12	2019-01	2019-02
	93,37%	90,91%	90,34%	84,03%	93,37%
	93,25%	91,05%	90,47%	83,16%	93,34%
	92,81%	91,61%	90,96%	79,76%	93,20%
	92,86%	91,51%	91,39%	83,73%	93,25%
	93,46%	94,57%	93,23%	85,69%	94,54%

	2019-03	2019-04	2019-05	2019-06	2019-07
	91,69%	93,25%	94,51%	86,22%	93,27%
	91,51%	93,39%	94,77%	86,45%	93,39%
	90,79%	93,97%	95,78%	87,33%	93,86%
	89,13%	92,70%	95,30%	88,96%	93,70%
	91,07%	90,95%	95,68%	91,98%	93,42%

	2019-08	2019-09	2019-10	2019-11	2019-12
	94,50%	94,39%	92,68%	93,70%	95,31%
	94,42%	94,50%	93,09%	94,10%	95,57%
	94,10%	94,91%	94,68%	95,67%	96,39%
	92,77%	92,65%	94,81%	95,02%	96,39%
	85,54%	90,98%	95,45%	94,27%	96,39%

Tabelle: Streckenbezogene Pünktlichkeitsgrade der A** von Dezember 2017 bis Dezember 2019 für die Streckenabschnitte Wien-Pb, Wien-Ams, Pb-Ams, Ams-Lz und At-Sb. Messung der Verspätungen ab 5 Minuten 30 Sekunden. Quelle: A**

Die Auswertung der monatlichen Pünktlichkeitsstatistik für die Streckenabschnitte Wien-St. Pölten, Wien-Amstetten, St. Pölten-Amstetten, Amstetten-Linz, Attnang-Puchheim-Salzburg für den Zeitraum 12/2017-12/2019 ergibt ein ähnliches Bild.

15 Monatswerte lagen unter 90,01%, das sind 12% aller Werte. Bei Vorgabe von mindestens 92% wären 32 Monatswerte, das sind 25,6% aller Werte, unter 92% gelegen.

Basierend auf den übermittelten Werten der ÖBB Infrastruktur AG ergeben sich im Beobachtungszeitraum von Dezember 2017 bis Dezember 2019 folgende streckenbezogene Pünktlichkeitsgrade der A**:

MONAT	ABS	ANK	PKTL	AUSF	SEV	P	P_Ausf	"Wien-Ams"	
2017-12	1 Wien-Pb	6 261	5 813	13	0	92,84%	92,65%		
2017-12	2 Pb-Ams	1 637	1 526	4	0	93,22%	92,99%	92,92%	92,72%
2017-12	3 Ams-Lz	1 637	1 512	4	0	92,36%	92,14%		
2017-12	4 Lz-At	3 148	2 985	8	0	94,82%	94,58%		
2017-12	5 At-Sb	1 566	1 495	3	0	95,47%	95,28%		
2018-01	1 Wien-Pb	7 670	7 348	11	0	95,80%	95,66%		
2018-01	2 Pb-Ams	1 914	1 830	3	0	95,61%	95,46%	95,76%	95,62%
2018-01	3 Ams-Lz	1 913	1 820	5	0	95,14%	94,89%		
2018-01	4 Lz-At	3 697	3 539	11	0	95,73%	95,44%		
2018-01	5 At-Sb	1 848	1 781	6	0	96,37%	96,06%		
2018-02	1 Wien-Pb	6 946	6 651	16	0	95,75%	95,53%		
2018-02	2 Pb-Ams	1 736	1 674	0	0	96,43%	96,43%	95,89%	95,71%
2018-02	3 Ams-Lz	1 735	1 663	0	0	95,85%	95,85%		
2018-02	4 Lz-At	3 356	3 241	0	0	96,57%	96,57%		
2018-02	5 At-Sb	1 676	1 608	0	0	95,94%	95,94%		
2018-03	1 Wien-Pb	7 679	7 171	16	0	93,38%	93,19%		
2018-03	2 Pb-Ams	1 919	1 805	3	0	94,06%	93,91%	93,52%	93,33%
2018-03	3 Ams-Lz	1 921	1 807	3	0	94,07%	93,92%		
2018-03	4 Lz-At	3 712	3 516	4	0	94,72%	94,62%		
2018-03	5 At-Sb	1 853	1 761	3	0	95,04%	94,88%		
2018-04	1 Wien-Pb	7 440	6 861	0	0	92,22%	92,22%		
2018-04	2 Pb-Ams	1 851	1 714	3	0	92,60%	92,45%	92,29%	92,26%
2018-04	3 Ams-Lz	1 854	1 717	1	0	92,61%	92,56%		
2018-04	4 Lz-At	3 592	3 381	0	0	94,13%	94,13%		
2018-04	5 At-Sb	1 794	1 713	0	0	95,48%	95,48%		
2018-05	1 Wien-Pb	7 674	7 085	6	0	92,32%	92,25%		
2018-05	2 Pb-Ams	1 914	1 781	1	0	93,05%	93,00%	92,47%	92,40%
2018-05	3 Ams-Lz	1 914	1 760	1	0	91,95%	91,91%		
2018-05	4 Lz-At	3 702	3 481	7	0	94,03%	93,85%		
2018-05	5 At-Sb	1 850	1 754	2	0	94,81%	94,71%		
2018-06	1 Wien-Pb	7 461	6 965	6	0	93,35%	93,28%		
2018-06	2 Pb-Ams	1 854	1 712	1	0	92,34%	92,29%	93,15%	93,08%
2018-06	3 Ams-Lz	1 853	1 689	0	0	91,15%	91,15%		
2018-06	4 Lz-At	3 586	3 343	6	0	93,22%	93,07%		

2018-06	5 At-Sb	1 792	1 679	4	0	93,69%	93,49%		
2018-07	1 Wien-Pb	7 338	6 372	25	0	86,84%	86,54%		
2018-07	2 Pb-Ams	1 869	1 615	4	0	86,41%	86,23%	86,75%	86,48%
2018-07	3 Ams-Lz	1 866	1 618	7	0	86,71%	86,39%		
2018-07	4 Lz-At	3 590	3 223	14	0	89,78%	89,43%		
2018-07	5 At-Sb	1 794	1 669	8	0	93,03%	92,62%		
2018-08	1 Wien-Pb	7 272	6 926	6	0	95,24%	95,16%		
2018-08	2 Pb-Ams	1 861	1 782	1	0	95,75%	95,70%	95,35%	95,27%
2018-08	3 Ams-Lz	1 861	1 758	1	0	94,47%	94,41%		
2018-08	4 Lz-At	3 574	3 429	2	0	95,94%	95,89%		
2018-08	5 At-Sb	1 787	1 723	1	0	96,42%	96,36%		
2018-09	1 Wien-Pb	7 016	6 726	7	0	95,87%	95,77%		
2018-09	2 Pb-Ams	1 794	1 727	2	0	96,27%	96,16%	95,95%	95,85%
2018-09	3 Ams-Lz	1 794	1 710	2	0	95,32%	95,21%		
2018-09	4 Lz-At	3 456	3 335	8	0	96,50%	96,28%		
2018-09	5 At-Sb	1 729	1 679	2	0	97,11%	97,00%		
2018-10	1 Wien-Pb	7 250	6 792	24	0	93,68%	93,37%		
2018-10	2 Pb-Ams	1 858	1 730	6	0	93,11%	92,81%	93,57%	93,26%
2018-10	3 Ams-Lz	1 856	1 731	8	0	93,27%	92,86%		
2018-10	4 Lz-At	3 567	3 314	10	0	92,91%	92,65%		
2018-10	5 At-Sb	1 783	1 672	6	0	93,77%	93,46%		
2018-11	1 Wien-Pb	6 991	6 419	70	0	91,82%	90,91%		
2018-11	2 Pb-Ams	1 792	1 660	20	0	92,63%	91,61%	91,98%	91,05%
2018-11	3 Ams-Lz	1 792	1 659	21	0	92,58%	91,51%		
2018-11	4 Lz-At	3 440	3 215	24	0	93,46%	92,81%		
2018-11	5 At-Sb	1 719	1 636	11	0	95,17%	94,57%		
2018-12	1 Wien-Pb	7 404	6 700	11	0	90,49%	90,36%		
2018-12	2 Pb-Ams	1 920	1 750	4	0	91,15%	90,96%	90,63%	90,48%
2018-12	3 Ams-Lz	1 911	1 751	5	0	91,63%	91,39%		
2018-12	4 Lz-At	3 579	3 355	4	0	93,74%	93,64%		
2018-12	5 At-Sb	3 111	2 904	4	0	93,35%	93,23%		
2019-01	1 Wien-Pb	7 278	6 133	21	0	84,27%	84,03%		
2019-01	2 Pb-Ams	1 867	1 490	1	0	79,81%	79,76%	83,36%	83,16%
2019-01	3 Ams-Lz	1 867	1 564	1	0	83,77%	83,73%		
2019-01	4 Lz-At	3 580	3 079	4	0	86,01%	85,91%		
2019-01	5 At-Sb	3 580	3 071	4	0	85,78%	85,69%		
2019-02	1 Wien-Pb	6 591	6 169	18	0	93,60%	93,34%		
2019-02	2 Pb-Ams	1 689	1 575	1	0	93,25%	93,20%	93,53%	93,31%
2019-02	3 Ams-Lz	1 689	1 576	1	0	93,31%	93,25%		
2019-02	4 Lz-At	3 241	3 062	3	0	94,48%	94,39%		
2019-02	5 At-Sb	3 238	3 063	2	0	94,60%	94,54%		
2019-03	1 Wien-Pb	7 265	6 674	14	0	91,87%	91,69%		
2019-03	2 Pb-Ams	1 867	1 695	0	0	90,79%	90,79%	91,64%	91,50%
2019-03	3 Ams-Lz	1 867	1 664	0	0	89,13%	89,13%		
2019-03	4 Lz-At	3 588	3 221	0	0	89,77%	89,77%		
2019-03	5 At-Sb	3 581	3 265	4	0	91,18%	91,07%		
2019-04	1 Wien-Pb	7 070	6 594	1	0	93,27%	93,25%		
2019-04	2 Pb-Ams	1 807	1 699	1	0	94,02%	93,97%	93,42%	93,40%
2019-04	3 Ams-Lz	1 807	1 676	1	0	92,75%	92,70%		
2019-04	4 Lz-At	3 466	2 990	4	0	86,27%	86,17%		
2019-04	5 At-Sb	3 464	3 156	6	0	91,11%	90,95%		
2019-05	1 Wien-Pb	7 309	6 907	0	0	94,50%	94,50%		
2019-05	2 Pb-Ams	1 871	1 792	0	0	95,78%	95,78%	94,76%	94,76%

2019-05	3 Ams-Lz	1 871	1 783	0	0	95,30%	95,30%		
2019-05	4 Lz-At	3 591	3 434	0	0	95,63%	95,63%		
2019-05	5 At-Sb	3 590	3 435	0	0	95,68%	95,68%		
2019-06	1 Wien-Pb	7 053	6 102	24	0	86,52%	86,22%		
2019-06	2 Pb-Ams	1 791	1 572	9	0	87,77%	87,33%	86,77%	86,45%
2019-06	3 Ams-Lz	1 800	1 604	3	0	89,11%	88,96%		
2019-06	4 Lz-At	3 464	3 127	2	0	90,27%	90,22%		
2019-06	5 At-Sb	3 462	3 188	4	0	92,09%	91,98%		
2019-07	1 Wien-Pb	7 308	6 825	11	0	93,39%	93,25%		
2019-07	2 Pb-Ams	1 873	1 758	0	0	93,86%	93,86%	93,49%	93,37%
2019-07	3 Ams-Lz	1 873	1 755	0	0	93,70%	93,70%		
2019-07	4 Lz-At	3 592	3 377	0	0	94,01%	94,01%		
2019-07	5 At-Sb	3 589	3 353	0	0	93,42%	93,42%		
2019-08	1 Wien-Pb	7 271	6 885	16	0	94,69%	94,48%		
2019-08	2 Pb-Ams	1 864	1 755	1	0	94,15%	94,10%	94,58%	94,41%
2019-08	3 Ams-Lz	1 865	1 731	1	0	92,82%	92,77%		
2019-08	4 Lz-At	3 582	3 327	2	0	92,88%	92,83%		
2019-08	5 At-Sb	2 995	2 663	107	11	88,91%	85,54%		
2019-09	1 Wien-Pb	7 063	6 671	5	0	94,45%	94,38%		
2019-09	2 Pb-Ams	1 808	1 717	1	0	94,97%	94,91%	94,56%	94,49%
2019-09	3 Ams-Lz	1 808	1 676	1	0	92,70%	92,65%		
2019-09	4 Lz-At	3 468	3 249	4	0	93,69%	93,58%		
2019-09	5 At-Sb	3 118	2 846	10	0	91,28%	90,98%		
2019-10	1 Wien-Pb	7 303	6 765	10	0	92,63%	92,51%		
2019-10	2 Pb-Ams	1 861	1 762	0	0	94,68%	94,68%	93,05%	92,95%
2019-10	3 Ams-Lz	1 870	1 773	0	0	94,81%	94,81%		
2019-10	4 Lz-At	3 582	3 430	0	0	95,76%	95,76%		
2019-10	5 At-Sb	3 581	3 418	0	0	95,45%	95,45%		
2019-11	1 Wien-Pb	7 048	6 610	9	0	93,79%	93,67%		
2019-11	2 Pb-Ams	1 799	1 723	2	0	95,78%	95,67%	94,19%	94,07%
2019-11	3 Ams-Lz	1 804	1 716	2	0	95,12%	95,02%		
2019-11	4 Lz-At	3 470	3 313	2	0	95,48%	95,42%		
2019-11	5 At-Sb	3 467	3 271	3	0	94,35%	94,27%		
2019-12	1 Wien-Pb	4 604	4 390	2	0	95,35%	95,31%		
2019-12	2 Pb-Ams	1 496	1 443	1	0	96,46%	96,39%	95,62%	95,58%
2019-12	3 Ams-Lz	1 496	1 443	1	0	96,46%	96,39%		
2019-12	4 Lz-At	2 791	2 697	2	0	96,63%	96,56%		
2019-12	5 At-Sb	2 792	2 693	2	0	96,45%	96,39%		

Tabelle: Streckenbezogene Pünktlichkeitsgrade der A** von Dezember 2017 bis Dezember 2019 für die Streckenabschnitte Wien–Pb, Pb–Ams, Ams–Lz, Lz–At, At–Sb und Wien–Ams. Messung der Verspätungen ab 5 Minuten 30 Sekunden. P Ausf%: Der für die Jahreskartenentschädigung relevante Pünktlichkeitsgrad, bei welchem auch ausgefallene Züge ohne SEV berücksichtigt werden. Quelle: ÖBB Infrastruktur AG

Ergänzend zu den von der A** übermittelten Werte, jene von der ÖBB Infrastruktur AG übermittelten Pünktlichkeitsdaten, welche im Wesentlichen eine ähnliche Situation darstellen und die Werte für noch fehlende Streckenabschnitte beinhalten.

Die A** hat seit dem 17.11.2016 den Pünktlichkeitsgrad mit 90,01% vorgegeben. Die A** hat laut Beilage 2 des Schreibens vom 23.01.2020 im Jahr 2016 einen Pünktlichkeitsgrad in Höhe von 94,90%, im Jahr 2017 in Höhe von 94,10%, im Jahr 2018 in Höhe von 92,80% und im Jahr

2019 in Höhe von 92,20% erreicht, dies macht für den Zeitraum 2016 bis 2019 einen durchschnittlichen Pünktlichkeitsgrad in Höhe von mehr als 93,10% aus. Ergänzend wird festgehalten, dass die A** im Jahr 2015 knapp 97% und in den ersten 5 Monaten des Jahres 2020 95,2% erreichte. Dies bedeutet, dass zwischen der Vorgabe und dem erreichten Ergebnis eine Differenz von 2 bis 7 Prozentpunkten lag.

Zusammengefasst kann zweifelsfrei festgestellt werden, dass aufgrund des zu gering angesetzten Wert die Zielsetzung der Jahreskartenentschädigung nicht erreicht werden kann, was im Widerspruch zu § 4 Abs 1 Ziffer 2 EisbBFG bzw. zu den Zielen der VO (EG) 1371/2007 (insbesondere der Erwägungsgründe 1, 2, 3 und 13) steht.

6. Pünktlichkeitsgrad für Gesamtstrecke für streckenbezogene Zeitkarten

Laut Schriftsatz der A** vom 05.05.2020, S 1 forderte die A** bis November 2017 nicht die streckenbezogenen Pünktlichkeitswerte von der ÖBB-Infrastruktur AG an. Daraus folgt, dass die A** bis November 2017 nicht die Pünktlichkeitsgrade für die konkret benützten Strecken der streckenbezogenen Zeitkarten 30-Tage-Tickets sowie 365-Tage-Tickets (z. B. Wien-St. Pölten, Wien-Amstetten), sondern die Pünktlichkeitswerte für die gesamte Strecke Wien – Salzburg für die Entschädigung heranzog. Demnach entschädigte die A** dieses Fahrkartenangebot zumindest bis November 2017 ebenfalls anhand der Pünktlichkeitswerte für die gesamte Strecke Wien-Salzburg, obwohl diese Zeitkarten nur für bestimmte Teilstrecken gelten.

Dadurch werden einzelne unpünktlichere Streckenabschnitte durch pünktlichere Streckenabschnitte wieder ausgeglichen und das Unterschreiten des vorgegebenen Pünktlichkeitsgrades erschwert. Es kann zweifelsfrei festgestellt werden, dass für Besitzer der streckenbezogenen 365-Tage-Karte und der 30-Tage-Karte durch die A** zumindest bis November 2017 der Pünktlichkeitsgrad für die Gesamtstrecke herangezogen wurde, was jedenfalls für Besitzer der 365-Tage-Karte insbesondere gegen § 4 Abs 1 Ziffer 1 EisbBFG verstoßen hat.

7. Ausbezahlte Entschädigungssumme

Fahrgästen müssen bei wiederholten Verspätungen oder Zugausfällen angemessene Entschädigungen durch das Bahnunternehmen gewährt werden. Liegen keine wiederholten Verspätungen oder Zugausfälle vor, müssen auch keine Entschädigungen gewährt werden. Liegen jedoch wiederholte Verspätungen oder Zugausfälle vor, sind unabhängig von den Kosten angemessene Entschädigungen zu zahlen.

Bei Einzelfahrkarten erachtet der Gesetzgeber eine Mindestentschädigung von mindestens 25 Prozent des Fahrpreises für die einfache Fahrt bei Verspätungen ab 60 Minuten und mindestens 50 Prozent bei Verspätungen ab 120 Minuten jedenfalls als angemessen. Bei Jahreskarten erachtet der Gesetzgeber eine Mindestentschädigung von 10% des Bahnanteils der Jahreskarte, pro Monat in welchem der Pünktlichkeitsgrad nicht erreicht wird, jedenfalls als angemessen.

Die Schienen-Control Kommission muss festzustellen, dass die inhaltlichen Ausführungen bzw. übermittelten Daten der A** in mehreren Punkten von bisherigen Eingaben an die Schienen-

Control Kommission bzw. an das BVwG abweichen. Deswegen hat die Schienen-Control Kommission im Verfahren mehrfach ergänzende Fragen zu den von der A** übermittelten Antworten und Daten, um bestehende Unklarheiten bzw. Zweifel an der Richtigkeit ausräumen zu können.

Die Schienen-Control GmbH hat den gesetzlichen Auftrag zur Marktbeobachtung (§ 77 Abs 1 EibG) sowie zur Beobachtung von Kundenzufriedenheit und Beschwerdefällen (§ 78a Abs 4 EibG). Um diesem Auftrag nachzukommen führt die Schienen-Control GmbH jährlich eine Erhebung in Gestalt eines Fragebogens für die Eisenbahnstatistik der Republik Österreich durch.

Laut den von der A** ausgefüllten Fragebögen der Schienen – Control GmbH für die Eisenbahnstatistik der Republik Österreich hat die A** für sämtliche Berichtsjahre angegeben, keine Entschädigungsfälle und keine ausbezahlten Entschädigungen betreffend Jahreskarten verzeichnet zu haben (vgl. die Fahrgastrechte-Statistiken für 2014 und 2015 der Schienen-Control GmbH/apf bzw. Fragebögen der Schienen-Control GmbH für die Eisenbahnstatistik der Republik Österreich). Diese Angaben wurden im Verfahren seitens des Unternehmens abgeändert. Der Beilage 3 des Schriftsatzes vom 23.01.2020 ist zu entnehmen, dass laut A** ab 2017 Entschädigungsfälle bei Zeitkarten angefallen und Entschädigungen ausbezahlt worden sein sollen:

Jahr	Art	Pax	Erlös
2016	Summe	9502	59094,81
	Einzelfahrkarten	9502	59094,81
	Zeitkarten ¹	0	0
2017	Summe	6968	42369,66
	Einzelfahrkarten	6290	35984,31
	Zeitkarten	678	6385,35
2018	Summe	10410	66019,88
	Einzelfahrkarten	8636	58467,72
	Zeitkarten	1774	7552,16
2019	Summe	7771	70978,07
	Einzelfahrkarten	5570	39572,45
	Zeitkarten	2201	31405,62

Tabelle: Entschädigungsfälle und Auszahlungen laut Beilage 3 des Schriftsatzes vom 23.01.2020 der A**.

Im Schriftsatz vom 05.05.2020, S 3 hat die A** zu den Entschädigungsfällen und Entschädigungssummen auf Nachfrage der Schienen-Control Kommission ergänzend ausgeführt:

2017										
Kartentyp	Entschädigungsfälle					Entschädigungssumme				
	Bar	Konto	Nutzung für Kauf	Nichtnutzung	Summe	Bar	Konto	Nutzung für Kauf	Nichtnutzung	Summe
30-Tage-Karte	1	7	34	21	63	12	81	306	183	582
365-Tage-Karte	10	25	19	47	101	109	273	208	483	1.072
Jahresnetzkarte <26	18	54	58	140	270	152	457	491	1.184	2.285
Jahresnetzkarte Classic	33	41	68	102	244	418	519	858	1.291	3.086
Summe	62	127	179	310	678	690	1.331	1.863	3.140	7.024
										10,36

2018										
Kartentyp	Entschädigungsfälle					Entschädigungssumme				
	Bar	Konto	Nutzung für Kauf	Nichtnutzung	Summe	Bar	Konto	Nutzung für Kauf	Nichtnutzung	Summe
30-Tage-Karte	2	5	7	232	246	5	30	27	1.214	1.276
365-Tage-Karte	6	6	8	73	93	49	61	56	690	856
Jahresnetzkarte <26	3	8	7	220	238	25	63	47	1.818	1.953
Jahresnetzkarte Classic	17	13	19	168	217	195	125	188	1.832	2.340
Sommerhit Ticket 2018 <20		4	9	347	360		5	8	372	385
Sommerhit Ticket 2018 <26	2	11	27	580	620	5	26	67	1.400	1.499
Summe	30	47	77	1.620	1.774	280	310	393	7.325	8.308
										4,68

2019										
Kartentyp	Entschädigungsfälle					Entschädigungssumme				
	Bar	Konto	Nutzung für Kauf	Nichtnutzung	Summe	Bar	Konto	Nutzung für Kauf	Nichtnutzung	Summe
30-Tage-Karte	9	26	69	645	749	67	213	435	4.208	4.922
365-Tage-Karte	4	101	15	252	372	76	2.724	218	4.130	7.147
Jahresnetzkarte <26	4	12	12	467	495	75	246	184	8.220	8.726
Jahresnetzkarte Classic	15	197	16	366	594	327	4.899	362	8.161	13.749
Summe	32	336	112	1.730	2.210	545	8.082	1.199	24.719	34.545
										15,63

Tabelle: Entschädigungsfälle und Auszahlungen laut Schriftsatz vom 05.05.2020 der A**.

Laut Beilage 4 des Schriftsatzes vom 23.01.2020 der A** besaßen im Zeitraum 2016-2019 insgesamt * Fahrgäste die unternehmenseigene 365-Tage-Karten und * die unternehmenseigene Jahresnetzkarten, dazu kommt eine wohl noch größere Zahl an Besitzern von Jahreskarten des B**, welche ebenfalls die A** benützen dürfen und damit anspruchsberechtigt sind, hinzu.

Gemäß § 4 Abs. 2 erster Satz EisbBFG sind Fahrgäste mit Jahreskarten über ihre Rechte und Pflichten in geeigneter Art und Weise u.a. durch das Bahnunternehmen zu informieren. Gemäß § 20 Abs. 6 EisbBFG sind Fahrgäste angemessen über die ihnen zustehenden Rechte und Pflichten u.a. durch das Bahnunternehmen zu informieren. Laut Schriftsatz der A** vom 05.05.2020, S 5 erfolgt durch die A** keine aktive Information der Kunden über ihre Entschädigungsansprüche. Dies erfolgt nur in den AGBs. Daher wurden selbst die bekannt gegebenen geringen Entschädigungszahlungen in großen Teilen mangels der gesetzlich vorgeschriebener Informationsverpflichtung nie vom Bahnunternehmen ausbezahlt bzw. vom Verbraucher für einen neuen Ticketkauf eingelöst. So wurden im Jahr 2017 44,7%, im Jahr 2018 88,2% und im Jahr 2019 71,6% der angefallenen Entschädigungssumme wohl mangels Information der anspruchsberechtigten Kunden weder ausbezahlt noch vom Verbraucher für den Ticketkauf eingelöst.

In den Jahren 2016 bis 2019 betrug der Anteil der Entschädigungssumme für die 365-Tage-Karten und die Jahresnetzkarten 0,7% des vom Unternehmen bekannt gegebenen Erlöses für diese Jahreskarten. Der Anteil der tatsächlich ausbezahlten Entschädigungssumme betrug nur 0,47% am Erlös für diese Jahreskarten, da wohl aufgrund der fehlenden Information viele Anspruchsberechtigte die Entschädigung nicht in Anspruch genommen haben.

Die ausbezahlten Entschädigungen sind für sich allein kein entscheidendes Kriterium zur Beurteilung, ob das Entschädigungsmodell verordnungs- und gesetzeskonform ist. Ein Entschädigungsmodell, welches bei wiederholten Verspätungen oder Zugausfällen zu keinen

oder nur äußerst geringen Entschädigungen führt, stellt jedoch keinen Anreiz für Eisenbahnunternehmen dar, ihre Dienste pünktlicher anzubieten und entspricht weder der Zielsetzung des Gemeinschaftsgesetzgebers noch des nationalen Gesetzgebers (vgl. Erwägungsgründe Nr. 1, 2, 3 oder 13 der VO (EG) 1371/2007).

Vollständigkeitshalber wird in diesem Zusammenhang noch auf die Richtlinie 2012/34/EU verwiesen. Die Richtlinie 2012/34/EU und ihr folgend § 67h EisbG sehen leistungsabhängige Entgeltbestandteile vor, welche die österreichischen Infrastrukturbetreiber in Form eines sogenannten Performance Regimes umgesetzt haben. Dieses stellt ein Anreizsystem zur Vermeidung von Betriebsstörungen, zur Verbesserung der Pünktlichkeit und zur Erhöhung der Leistungsfähigkeit der Schieneninfrastruktur dar. Um dem im Performance Regime angeführten Anreizsystem, hinsichtlich der Verspätungen von mehr als 10 Minuten im Reiseverkehr, gerecht zu werden, wurden die Verspätungen aller Zugläufe erhoben, den jeweiligen Verspätungsursachen zugewiesen und dementsprechend abgerechnet (vgl. Jahresberichte der Schienen-Control GmbH).

Das Performance Regime gemäß § 67 Abs 7 EisbG stellt ein Anreizsystem zur Vermeidung von Betriebsstörungen und somit zu einer Verbesserung der Pünktlichkeit dar. Die Abrechnungen für die Jahre 2015 bis 2019 zeigen, dass die ÖBB-Infrastruktur AG jedes Jahr der A** für die von der ÖBB-Infrastruktur AG verursachten Verspätungen eine Abgeltung zahlen musste. Im Jahr 2015 waren dies 1.455 Euro, 2016 1.814 Euro, 2017 1.671 Euro, 2018 2.087 Euro und im Jahr 2019 3.580 Euro, gesamt 10.607 Euro. Dies verringert noch zusätzlich die meist sehr geringen Entschädigungszahlungen der A** an ihre Fahrgäste.

Zusammengefasst kann zweifelsfrei festgestellt werden, dass bei der Auslegung nach Zusammenhang und Ziel der VO (EG) 1371/2007 bzw. des EisbBFG, der festgelegte Pünktlichkeitsgrad in Höhe von 90,01% für den Zeitraum ab 01.07.2016 gemäß Art 17 der VO (EG) 1371/2007 bzw. § 4 EisbBFG für den Fahrgast unangemessen und unzumutbar ist, da er keine angemessene Entschädigung bei wiederholten Zugverspätungen und Zugausfällen gewährt. Der Pünktlichkeitsgrad in Höhe von 90,01% in den Ziffern 1. Allgemeines, 3. lit. d. Entschädigung bei Zeitkarten, i. Jahreskarten (Jahresnetzkarten und 365-Tage-Tickets) und ii. Sonstige Zeitkarten (30-Tage-Karten) der „Entschädigungsbedingungen der A**“, gültig mit 22.2.2020, verstößt gegen Art 17 der VO (EG) 1371/2007 und § 4 EisbBFG. Der Prozentsatz für den Pünktlichkeitsgrad in den Entschädigungsbedingungen war daher gemäß § 78b Abs 2 EisbG für unwirksam zu erklären.

§ 4 EisbBFG geht grundsätzlich von der Ermittlung des Pünktlichkeitsgrades pro Monat aus. Die Formulierung eines „durchschnittlichen Pünktlichkeitsgrades“ lässt hier viel Interpretationsspielraum offen, da das Wort Durchschnitt viele Bedeutungen hat. Es ist hier nicht ausreichend klargestellt, welcher Durchschnitt genau für welchen Zeitraum berechnet wird. Der Begriff „durchschnittlichen“ in der Ziffer 1. Allgemeines der „Entschädigungsbedingungen der A**“, gültig mit 22.2.2020, verstößt gegen § 4 EisbBFG und wohl auch gegen § 6 Abs 2 Z 3 KSchG und war daher gemäß § 78b Abs 2 EisbG für unwirksam zu erklären.

Zum Spruchpunkt 2):

Im Spruchpunkt 2) wird der A** die Herstellung des rechtskonformen, dieser Unwirksamklärung entsprechenden Zustandes binnen 5 Arbeitstagen ab Zustellung dieses Bescheides aufgetragen. Damit wird ihr zugleich die Verwendung der für unwirksam erklärten Bestimmung insbesondere auf der Website *** und in den Entschädigungsbedingungen der A** untersagt und ein rechtmäßiges Verhalten, nämlich die Verwendung von Beförderungsbedingungen, welche die für unwirksam erklärte Bestimmung nicht mehr enthalten, auferlegt.

Die Umsetzung des in Spruchpunkt 2) erteilten Auftrags ist der A** jederzeit möglich. Es ist daher iSd § 59 Abs 2 AVG angemessen, die A** zu verpflichten, ab der Zustellung des Bescheides binnen einer Umsetzungsfrist von 5 Arbeitstagen entsprechend diesem Auftrag vorzugehen.

Zum Spruchpunkt 3):

Im Spruchpunkt 3) wird der A** ein auch auf andere Weise die Fahrgäste in ihren Rechten verletzendes Verhalten untersagt, nämlich, sich gegenüber den Fahrgästen auf die im Spruchpunkt 1) für unwirksam erklärte Bestimmung ab Zustellung dieses Bescheides zu berufen.

Die Umsetzung des in Spruchpunkt 3) erteilten Auftrags ist der A** jederzeit möglich.

Zum Spruchpunkt 4):

Im Spruchpunkt 4) wird der A** gemäß § 78b Abs 2 letzter Satz EibG aufgetragen, dass sie zur Herstellung des rechtmäßigen Zustands bis 31. Juli 2020 einen neuen höheren Pünktlichkeitsgrad von mindestens 92,00% für sämtliche mittels Pünktlichkeitsgrad zu entschädigende Fahrkarten zu veröffentlichen hat.

Aufgrund der bereits jahrelangen Dauer des nicht gesetzeskonformen Zustands muss die Schienen-Control Kommission ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle für Fahrgäste nachkommen und der A** erstmals einen Mindestwert für den neuen von der A** vorzulegenden Pünktlichkeitsgrad vorgeben. Nach der Unwirksamklärung des letzten Pünktlichkeitsgrades hat die A** den Pünktlichkeitsgrad um 0,01% angehoben und damit klar dargelegt, dass sie weiterhin nicht daran denkt, dem Auftrag der Schienen-Control Kommission nachzukommen. Auch in den letzten Schriftsätzen der A** vom 23.01.2020 und vom 05.05.2020 hat die A** dargelegt, keinen höheren Pünktlichkeitsgrad vorzulegen.

Es ist daher davon auszugehen, dass ohne Vorgabe eines gesetzeskonformen Mindestwertes die A** erneut einen nur geringfügig höheren Pünktlichkeitsgrad vorlegt und damit die Rechte der Fahrgäste auch für die nächsten Jahre nicht gewahrt sind. Sollte das Unternehmen diese Vorgehensweise beibehalten, wären die Fahrgastrechte bei Verspätungen und Zugausfälle für Besitzer von Zeitkarten, insbesondere Jahreskarten, noch mindestens Jahrzehnte, wenn nicht gar Jahrhunderte nicht gewahrt. Der Schienen-Control Kommission als nationale Stelle zur Durchsetzung der Fahrgastrechte gemäß Art 30 der VO (EG) 1371/2007 hat daher die gemäß § 78b Abs 2 letzter Satz EibG eingeräumten notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, um sicherzustellen, dass die Rechte der Fahrgäste zumindest zukünftig gewahrt werden und hat daher die Modalität zur Herstellung des rechtmäßigen Zustandes aufzutragen.

Weiters müssen die Entschädigungsregelungen für sämtliche von der A** angebotene oder akzeptierten Fahrkarten - wie etwa von der B** - eine gesetzeskonforme Entschädigungsregelung für Verspätungen und Zugausfälle vorsehen.

Rechtsmittelbelehrung:

Gegen diesen Bescheid kann gemäß Art 130 Abs 1 Z 1 B-VG iVm Art 131 Abs 2 B-VG sowie § 84 Abs 4 EiszG das Rechtsmittel der Beschwerde an das Bundesverwaltungsgericht erhoben werden. Die Beschwerde ist binnen vier Wochen nach Zustellung dieses Bescheides bei der Schienen-Control Kommission einzubringen. Die Beschwerde hat die Bezeichnung des angefochtenen Bescheides und der belangten Behörde, die Gründe, auf die sich die Behauptung der Rechtswidrigkeit stützt, das Begehren und die Angaben zu enthalten, die erforderlich sind, um zu beurteilen, ob die Beschwerde rechtzeitig eingebracht ist. Die Beschwerde hat aufschiebende Wirkung. Die Pauschalgebühr beträgt gemäß BuLVwG-EGebV € 30,-.

Wien, am 30.06.2020

Schienen-Control Kommission
Der Vorsitzende:

Dr. Robert Streller

Für die Richtigkeit der Ausfertigung
Mag. Norman Schadler

Ergeht an:
A**