2025

Linke Wienzeile 4/1/6
A-1060 Wien
T: +43 1 5050 707
E: office@schienencontrol.gv.at
www.schienencontrol.gv.at

Fahrgastrechte-Statistik 2025

Inhaltsverzeichnis

1 Abkürzungsverzeichnis 2
2 Einleitung 3
3 Eisenbahnstatistik und Datenerhebung 4
4 Marktentwicklung 4
5 Beschwerdestatistik 4
5.1 Bearbeitungsdauer bei Beschwerden 5
5.2 Entwicklung der Beschwerdezahlen 6
5.2.1 ÖBB-Personenverkehr 6
5.2.2 ÖBB-Infrastruktur 7
5.2.3 Westbahn 8
5.2.4 Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen 9
5.3 Entschädigungsfälle und -summen 10
5.3.1 ÖBB-Personenverkehr 11
5.3.2 ÖBB-Infrastruktur 12
5.3.3 Westbahn 13
5.3.4 Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen 14
6 Entschädigungen bei Zugverspätungen 15
6.1 Bearbeitungsdauer bei Entschädigungsfällen wegen Zugverspätungen 16
6.2 Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen 17
6.2.1 ÖBB-Personenverkehr 17
6.2.2 Westbahn 18
6.2.3 Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen 19
6.3 Entschädigungssummen bei Zugverspätungen 20
6.3.1 ÖBB-Personenverkehr 20
6.3.2 Westbahn 21
6.3.3 Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen 22
6.4 Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen nach Ticketgattungen 23
6.4.1 Jahreskarten 23
6.4.2 Einzelfahrkarten 24
6.5 Entschädigungssummen bei Zugverspätungen nach Ticketgattungen 25
6.5.1 Jahreskarten 25
6.5.2 Einzelfahrkarten 26

7 Kostenersätze 27
7.1 Kostenersatz für alternative Beförderung 27
7.2 Kostenersatz für Unterbringung 28
8 Fahrpreiserstattungen 29
8.1 Bearbeitungsdauer bei Fahrpreisrückerstattungen 29
8.2 Erstattungsfälle 30
8.3 Ausbezahlte Summen bei Erstattungen 31
9 Strafgebühren und Beförderungsausschlüsse 32
9.1 Fälle von Strafgebühren 32
9.2 Einnahmen aus Strafgebühren 33
9.3 Beförderungsausschlüsse 33

1 Abkürzungsverzeichnis

apf – Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

BOB – Bayerische Oberlandbahn

CAT – City-Airport Train

EVU – Eisenbahnverkehrsunternehmen

GySEV – Raaberbahn

IVB – Innsbrucker Verkehrsbetriebe

MBS – Montafonerbahn

NÖVOG – Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft

SLB – Salzburger Lokalbahnen

STB – Steiermarkbahn- und bus GmbH

WB – Westbahn Management GmbH

WLB – Wiener Lokalbahnen

ZB – Zillertalbahn

ÖBB-Infra – ÖBB Infrastruktur AG

ÖBB-PV – ÖBB Personenverkehr AG

2 Einleitung

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) fungiert in Österreich als gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr sowie für innerstädtische Verkehrsbetriebe. Sie ist als Abteilung bei der Schienen-Control GmbH eingerichtet, unterstützt Fahrgäste bei der Durchsetzung ihrer Rechte, vermittelt in Streitfällen zwischen Fahrgästen und Verkehrsunternehmen und trägt dadurch zu einer hohen Qualität der Beförderungsdienstleistungen hin.

Die apf ist gemäß § 8 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte verpflichtet, jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeiten und Ergebnisse zu erstellen. Darüber hinaus nimmt sie die Aufgabe wahr, über die Kundenzufriedenheit und die Einhaltung der Fahrgastrechte durch die Unternehmen öffentlich Bericht erstatten.

Der vorliegende Fahrgastrechtebericht dokumentiert die wichtigsten Kennzahlen und Daten der in Österreich im Personenverkehr tätigen Bahnunternehmen hinsichtlich ihres Beschwerdemanagements.

Die Datengrundlage bilden die jährlichen Meldungen der Unternehmen an die Schienen-Control GmbH im Rahmen der österreichischen Eisenbahnstatistik. Die ausgewiesenen Kennzahlen geben für die nachstehenden Bereiche jeweils die Anzahl der Fälle sowie die ausbezahlten Summen wieder:

- Beschwerden,
- Entschädigungen bei Zugverspätungen,
- Kostenersatz für alternative Beförderung oder Unterbringung,
- Fahrpreiserstattungen sowie
- Strafgebühren und Beförderungsausschlüsse.

Ergänzend zu den absoluten Zahlen zeigt der Bericht die Entwicklung der Kennzahlen im Vergleich zum Vorjahr 2024 auf. Die Fahrplan- und Betriebsbedingungen unterlagen im Berichtsjahr erheblichen Belastungen – etwa durch Baustellen im nationalen und internationalen Netz sowie operativen Herausforderungen im Nacht- und grenzüberschreitenden Verkehr.

Unabhängig davon sind bei den veröffentlichten Statistiken der unterschiedlich hohe Marktanteil der Unternehmen am österreichischen Schienenpersonenverkehrsmarkt sowie das unterschiedliche Angebot der Unternehmen zu berücksichtigen. Kennzahlen des Marktführers ÖBB-Personenverkehr sind mit jenen kleinerer, regionaler Bahnbetreiber nur eingeschränkt vergleichbar. Die beiden im Fernverkehr tätigen Unternehmen ÖBB-Personenverkehr und Westbahn werden aufgrund ihrer marktführenden Stellung und Bekanntheit gesondert bzw. detaillierter dargestellt.

Abweichungen in der Datenqualität und der Meldepraxis der einzelnen Unternehmen, etwa durch eine unterschiedliche Erfassung von Anträgen, die persönlich oder telefonisch eingebracht werden, können die Vergleichbarkeit der Kennzahlen zusätzlich einschränken. Wo dies der Fall ist, wird dies im Bericht entsprechend ausgewiesen. Unternehmen, die keine oder nur teilweise belastbare Daten übermittelt haben, sind in den jeweiligen Auswertungen nicht oder nur eingeschränkt enthalten und werden entsprechend vermerkt.

3 Eisenbahnstatistik und Datenerhebung

Die Schienen-Control erhebt im Rahmen der österreichischen Eisenbahnstatistik jährlich mittels Fragebogen Daten von den Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU). Diese Erhebung ermöglicht eine umfassende Darstellung des Schienenpersonenverkehrsmarktes in Österreich. Die so gewonnenen Informationen werden bilden die Grundlage für den Jahresbericht der Schienen-Control, insbesondere für den Bereich der Marktentwicklung. Ebenfalls im Fragebogen enthalten sind Kennzahlen aus dem Bereich der Fahrgastrechte.

Aufgrund ihrer marktführenden Position werden die im Fernverkehr tätigen Unternehmen ÖBB-Personenverkehr und Westbahn im Bericht grafisch gesondert und detailliert betrachtet. In geringerem Umfang trifft dies auch auf die ÖBB-Infrastruktur zu, die als größter österreichischer Betreiber von Verkehrsstationen in diesem Bericht aufscheint.

Bei der Datenerhebung ergaben sich folgende Einschränkungen: Die DB Regio gab an, dass eine Auswertung der Daten für österreichische Strecken technisch nicht möglich sei. RegioJet übermittelte hingegen nach mehrfacher Urgenz keine Daten. Folglich werden die beiden Unternehmen im Bericht nicht berücksichtigt.

4 Marktentwicklung

347,5 Millionen Fahrgäste im Jahr 2025 befördert

Der österreichische Schienenpersonenverkehrsmarkt ist im Jahr 2025 weitestgehend stabil geblieben. Insgesamt wurden 347,5 (2024: 348,7) Millionen Fahrgäste von den vernetzten und nicht vernetzten Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) befördert.

Die ÖBB-Personenverkehr (ÖBB-PV) verzeichnete 292,4 (2024: 298,1) Millionen Reisende, die Mitbewerber meldeten insgesamt 55,1 (2024: 50,6) Millionen Fahrgäste. Dies entspricht einem Markanteil von 15,9 (2024: 14,5) Prozent. Eine detaillierte Auswertung zur Marktentwicklung ist dem Jahresbericht der Schienen-Control zu entnehmen.

5 Beschwerdestatistik

Gemäß Art 28 Abs 4 der Verordnung (EU) 2021/782 sind die Bahnunternehmen in Österreich verpflichtet, die bei ihnen eingegangenen und bearbeiteten Beschwerden sowie die Beantwortungsdauer und die durchgeführten Abhilfemaßnahmen einmal im Jahr, in einem Bericht über die Dienstqualität, zu veröffentlichen.

In diesem Kapitel werden Beschwerden und die in diesem Zusammenhang ausbezahlten Entschädigungsbeträge dargestellt. Anträge, die sich auf die Fahrgastrechte bezogen, etwa auf Verspätungsentschädigung oder auf Kostenersatz für Taxi oder Unterkunft, fließen nicht in die untenstehende Statistik ein, sondern werden in den folgenden Kapiteln behandelt.

5.1 Bearbeitungsdauer bei Beschwerden

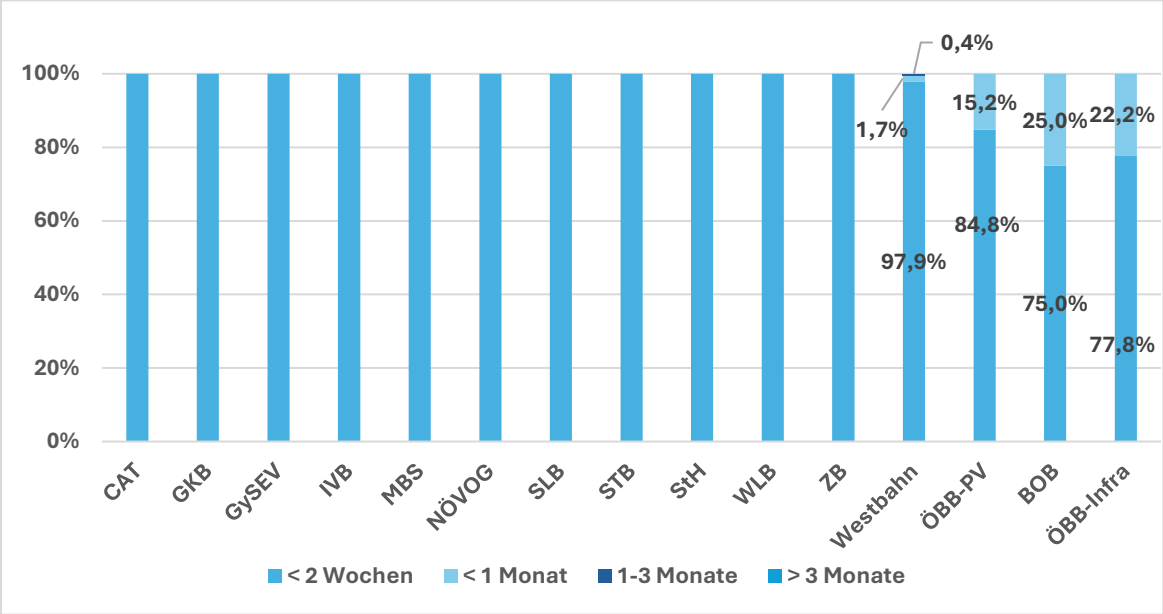


Abbildung 1. Bearbeitungsdauer bei Beschwerden durch die Personenverkehrsbahnen und ÖBB- Infrastruktur in Prozent im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control GmbH

Gemäß Art. 28 Abs. 2 der Verordnung (EU) 2021/782 sind Eisenbahnunternehmen verpflichtet, begründete Beschwerden innerhalb eines Monats zu beantworten. In begründeten Ausnahmefällen darf sich diese Frist auf höchstens drei Monate erstrecken. Im Berichtsjahr 2025 wurde dieser Rechtsrahmen von den Bahnunternehmen und der ÖBB-Infrastruktur in den meisten Fällen eingehalten. Elf der fünfzehn erfassten Unternehmen (CAT, GKB, GySEV, IVB, MBS, NÖVOG, SLB, STB, StH, WLB und ZB) beantworteten sämtliche Beschwerden innerhalb von zwei Wochen und damit deutlich vor Ablauf der regulären Frist. Auch bei der Westbahn (97,9 %), der ÖBB-Personenverkehr (84,8 %), der ÖBB-Infrastruktur (77,8 %) und der BOB (75,0 %) wurde der überwiegende Teil der Beschwerden binnen zwei Wochen beantwortet; die jeweiligen restlichen Fälle wurden innerhalb eines Monats abgeschlossen (Westbahn 1,7 %, ÖBB-PV 15,2 %, ÖBB-Infrastruktur 22,2 %, BOB 25,0 %). Einzig bei der Westbahn wies die Bearbeitungsdauer bei 0,4 % der Fälle – dies entspricht einem Fall – eine Dauer von mehr als einem Monat auf; hier wurde die zulässige Höchstfrist von drei Monaten in einem Fall überschritten (s. Abbildung 1). Laut ÖBB-Personenverkehr wird für diese Auswertung die aktive Bearbeitungszeit innerhalb des Unternehmens herangezogen.

Im Vergleich zum Vorjahr zeichnet sich insgesamt eine verbesserte Situation ab. Während im Jahr 2024 allein der ÖBB-Personenverkehr die zulässige Höchstdauer mit 9,3 % der Fälle im Bereich bis zu drei Monaten ausschöpfte und alle übrigen Unternehmen innerhalb von zwei Wochen antworteten, lagen 2025 sämtliche Fälle des ÖBB-Personenverkehrs unterhalb der Einmonatsfrist. Demgegenüber trat die Westbahn, die im Vorjahr noch alle Beschwerden binnen zwei Wochen beantwortet hatte, im Berichtsjahr als einziges Unternehmen mit einer Überschreitung der Dreimonatsfrist in einem Einzelfall in Erscheinung.

5.2 Entwicklung der Beschwerdezahlen

5.2.1 ÖBB-Personenverkehr

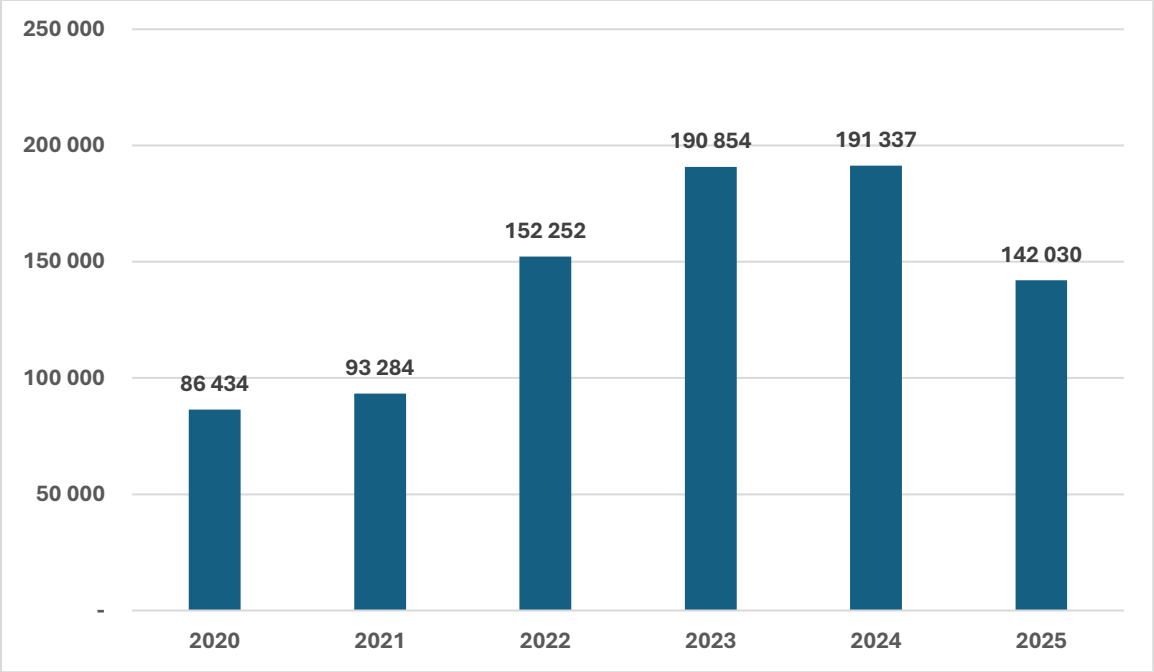


Abbildung 2. Entwicklung der Beschwerden bei der ÖBB-Personenverkehr in den Jahren 2021-2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Nach einem kontinuierlichen Anstieg der Beschwerdezahlen zwischen 2021 und 2024 – insgesamt um rund 105 Prozent – verzeichnete die ÖBB-Personenverkehr im Berichtsjahr 2024 mit 191.337 Eingängen im Vorjahr einen vorläufigen Höchststand. Das Beschwerdemenagement des Jahres 2024 war dabei maßgeblich durch das Hochwasser-Ereignis im September geprägt, das großflächige Streckensperren, Zugausfälle und Schienenersatzverkehr sowie einen deutlich eingeschränkten Fahrplan zur Folge hatte.

Vor diesem Hintergrund ist der Rückgang der Beschwerden im Berichtsjahr 2025 um 25,8 Prozent (rund 49.400 Fälle) vor allem als Normalisierung zu verstehen. Das Geschäftsjahr verlief ohne vergleichbare außergewöhnliche Betriebsbeeinträchtigungen. Es ist daher anzunehmen, dass ein wesentlicher Teil des Anstiegs des Vorjahres ereignisbedingt war und der Rückgang nicht allein auf Qualitätsverbesserungen im Regelbetrieb zurückzuführen ist.

Unverändert dominieren Beschwerden zu Verspätungen (fünfstelliger Bereich) die Statistik, gefolgt von tariflichen Fragen (insbesondere Erstattungsbestimmungen), technischen Problemen im Ticketshop sowie Mängeln der Wagenausstattung und dem Auftreten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (u. a. Freundlichkeit, Kompetenz). Die Schwerpunkte der Beschwerden haben sich gegenüber dem Vorjahr damit nicht verschoben.

5.2.2 ÖBB-Infrastruktur

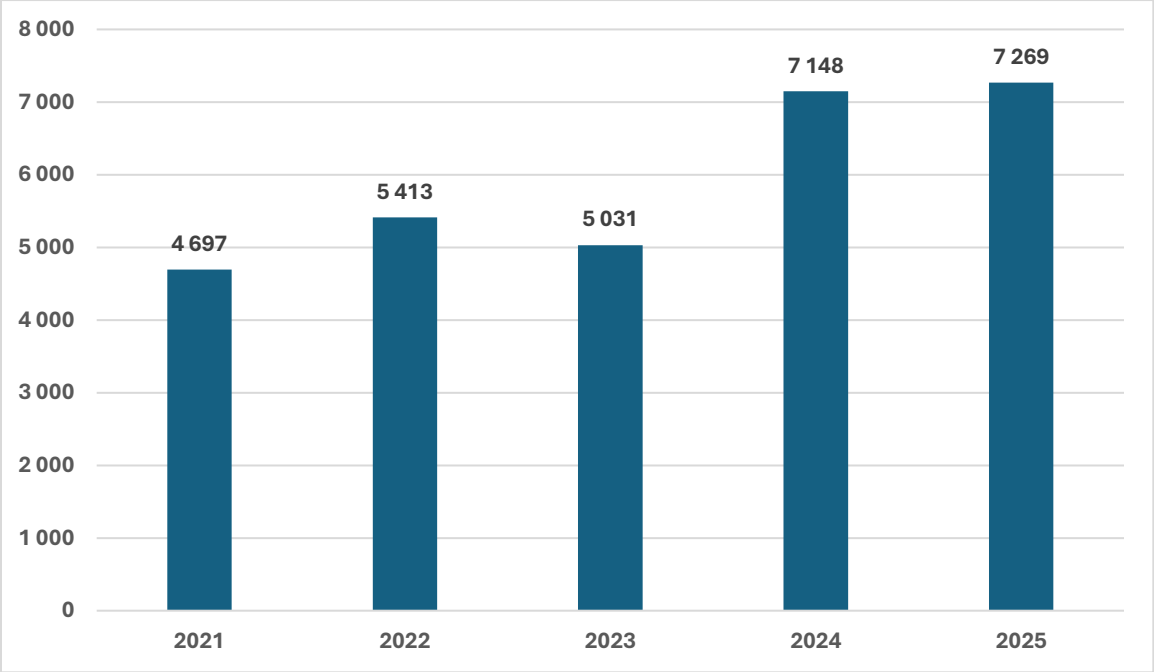


Abbildung 3. Entwicklung der Beschwerden bei der ÖBB-Infrastruktur in den Jahren 2021-2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Bei der ÖBB-Infrastruktur, dem größten österreichischen Bahnhofsbetreiber, stieg die Zahl der Beschwerden von Fahrgästen und sonstigen Infrastrukturnutzerinnen und -nutzern zwischen 2021 und 2025 um rund 55 Prozent an. Mit 7.269 Beschwerden verzeichnet die ÖBB-Infra einen neunen Rekordwert. Der deutliche Zuwachs der Beschwerden seit 2024 ist nach Angaben des Unternehmens vor allem auf die gestiegenen Fahrgastzahlen und die daraus resultierende stärkere Beanspruchung der Bahnhofsanlagen zurückzuführen.

Die Beschwerdeschwerpunkte verteilten sich – wie auch im Vorjahr – auf die Ausstattung der Bahnhöfe (insbesondere Park&Ride-Anlagen), die Sauberkeit sowie die mangelhafte Kundeninformation, insbesondere bei Störungen im Regelbetrieb. Der Anstieg ist somit eine Folge der höheren Auslastung und weniger einer Verschlechterung des Angebots. Bei Sauberkeit und Kundeninformation bestehen weiterhin Verbesserungspotenziale.

5.2.3 Westbahn

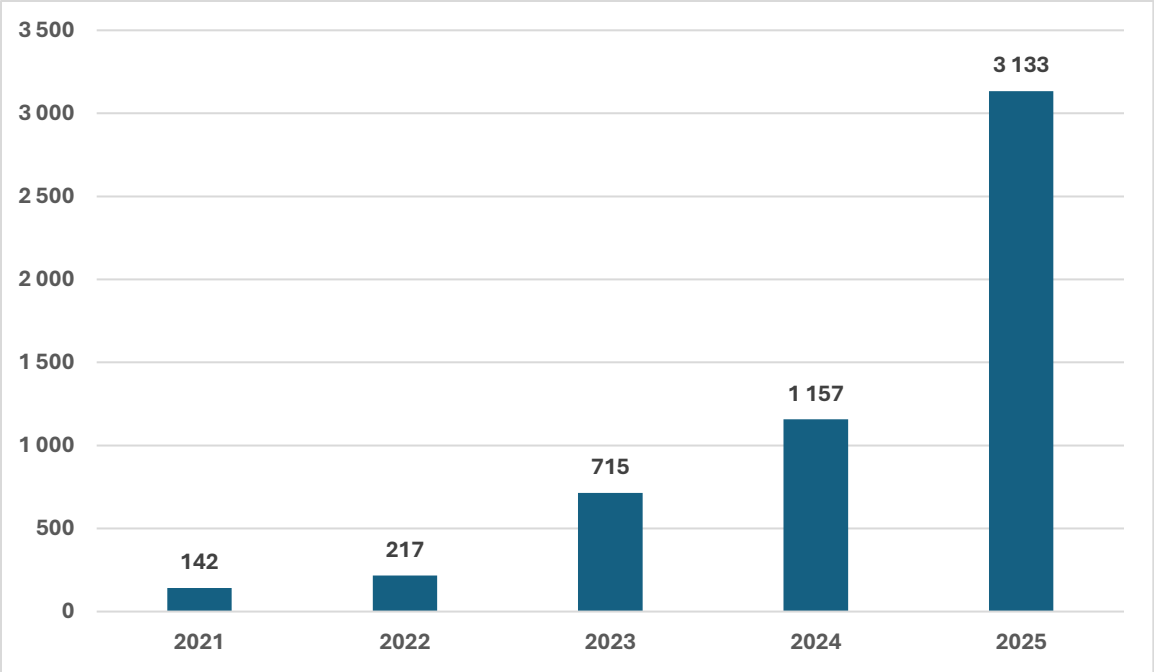


Abbildung 4. Entwicklung der Beschwerden bei der Westbahn in den Jahren 2020-2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Die Beschwerdezahl der Westbahn stieg in den Jahren 2021 bis 2025 um ein Vielfaches an. Allein 2024 wurden 1.157 Beschwerden gezählt. Für die starke Entwicklung im Berichtsjahr 2025 sind nach Unternehmensangaben drei Faktoren ausschlaggebend:

Erstens wurde die interne Datenerfassung umgestellt, wodurch Beschwerden nun vollständiger und präziser erfasst werden und die Vergleichbarkeit mit den Vorjahren eingeschränkt ist. Zweitens führten eine Streckenerweiterung sowie die Aufstockung der Flotte zu einer erhöhten Zahl an Kundinnen und Kunden und damit auch zu einer höheren absoluten Beschwerdezahl. Drittens verschiebt sich mit dem Wachstum des digitalen Vertriebs auch die Beschwerdestruktur: Die meisten Eingaben betrafen den Online-Ticketkauf, gefolgt von Catering und Zustand der Züge.

Die Entwicklung der Beschwerdezahl ist damit nur eingeschränkt als Qualitätseinbuße zu interpretieren.

5.2.4 Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen

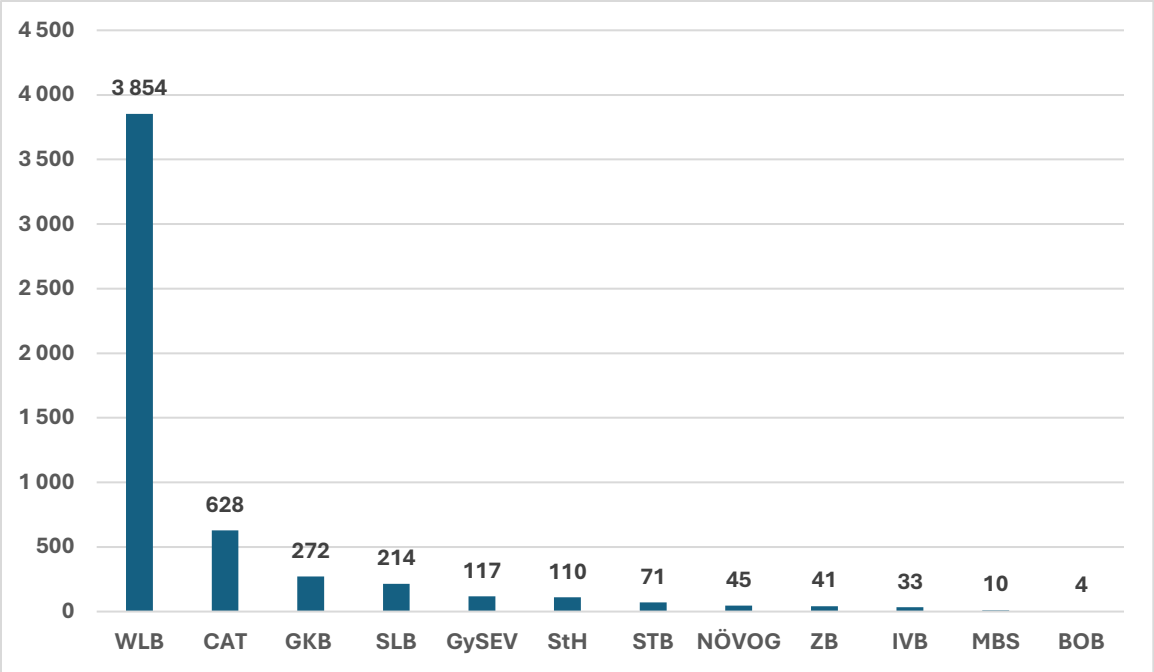


Abbildung 5. Entwicklung der Beschwerden bei den sonstigen Personenverkehrsbahnen im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Bei den übrigen Personenverkehrsbahnen zeigt sich im Vorjahresvergleich ein sehr heterogenes Bild. Die Wiener Lokalbahnen wiesen mit 3.854 Beschwerden erneut die mit Abstand höchste Fallzahl auf, was einem Anstieg um 51,9 Prozent gegenüber dem Vorjahr (2.538 Fälle) entspricht. Das Unternehmen führt dies insbesondere auf die Zunahme der Fahrgastzahlen zurück; die Schwerpunkte lagen beim Vertrieb (Online-Verkauf, Automaten), gefolgt vom Tarif (Produkte) und der Fahrplaninformation (Auskunft, Abfahrtszeiten).

Der City Airport Train (CAT) verzeichnete mit 628 Fällen eine nahezu unveränderte Beschwerdezahl (+1,3 Prozent; Vorjahr: 620 Fälle). Die häufigsten Beschwerdegründe waren Betriebsstörungen, die Website bzw. der Online-Ticketshop sowie Personal

Bei der Graz-Köflacher Bahn (GKB) kam es mit 272 Fällen gegenüber 107 Fällen im Vorjahr zu einer mehr als Verdoppelung der Beschwerdezahl (+154,2 Prozent); häufigste Beschwerdegründe waren Verspätungen und Zugausfälle. Demgegenüber sank die Zahl der Beschwerden bei den Salzburger Lokalbahnen von 359 auf 214 Fälle (−40,4 Prozent). Das Unternehmen führt dies auf den Abschluss umfassender Modernisierungsmaßnahmen zurück, wodurch die Schienenersatzverkehre reduziert und die Pünktlichkeit erhöht werden konnte. Hauptbeschwerdegrund waren unverändert Verfügbarkeitsfragen (Takt, Betriebszeiten, Anschlüsse).

Bei der Raaberbahn blieb die Beschwerdezahl mit 117 Fällen konstant, bei Stern & Hafferl-Verkehr erhöhte sie sich geringfügig von 107 auf 110 Fälle. Die Bayerische Oberlandbahn meldete einstellige, fünf weitere Unternehmen zweistellige und fünf dreistellige Beschwerdezahlen; deren fallzahlbedingte Auswirkungen auf die Gesamtbetrachtung sind vernachlässigbar.

5.3 Entschädigungsfälle und -summen

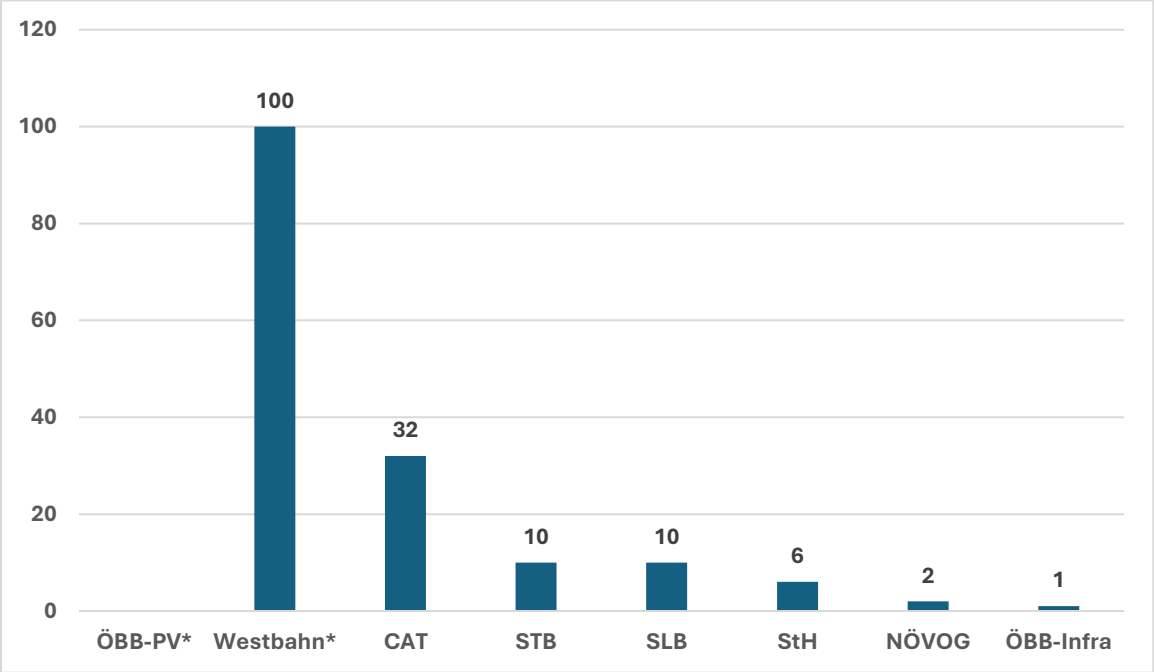


Abbildung 6. Anzahl der Entschädigungsfälle bei Beschwerden bei den Personenverkehrsbahnen und der ÖBB-Infrastruktur im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control.

Im Berichtszeitraum meldeten insgesamt sieben Personenverkehrsbahnen sowie die ÖBB-Infrastruktur die Anzahl der Entschädigungsfälle bei Beschwerden. Die meisten Unternehmen verzeichneten nach wie vor sehr geringe Fallzahlen (s. Abb. 6).

Die ÖBB-PV* gab die Anzahl an Entschädigungsfällen nicht bekannt – lieferte jedoch Daten zur Entschädigungssumme (vgl. Abbildung 7). Eigenen Angaben zufolge ist es der ÖBB-PV nicht möglich, eine verlässliche Anzahl an Fällen angeben, da nicht alle Kontaktformen (insbesondere Ticketschalter und der telefonische Kundenservice) nicht in der internen Statistik erfasst werden.

Bei der Westbahn* wurde ein Schätzwert übermittelt. Aufgrund einer Systemumstellung war es für 2025 nicht möglich, einen genauen Wert zu nennen.

5.3.1 ÖBB-Personenverkehr

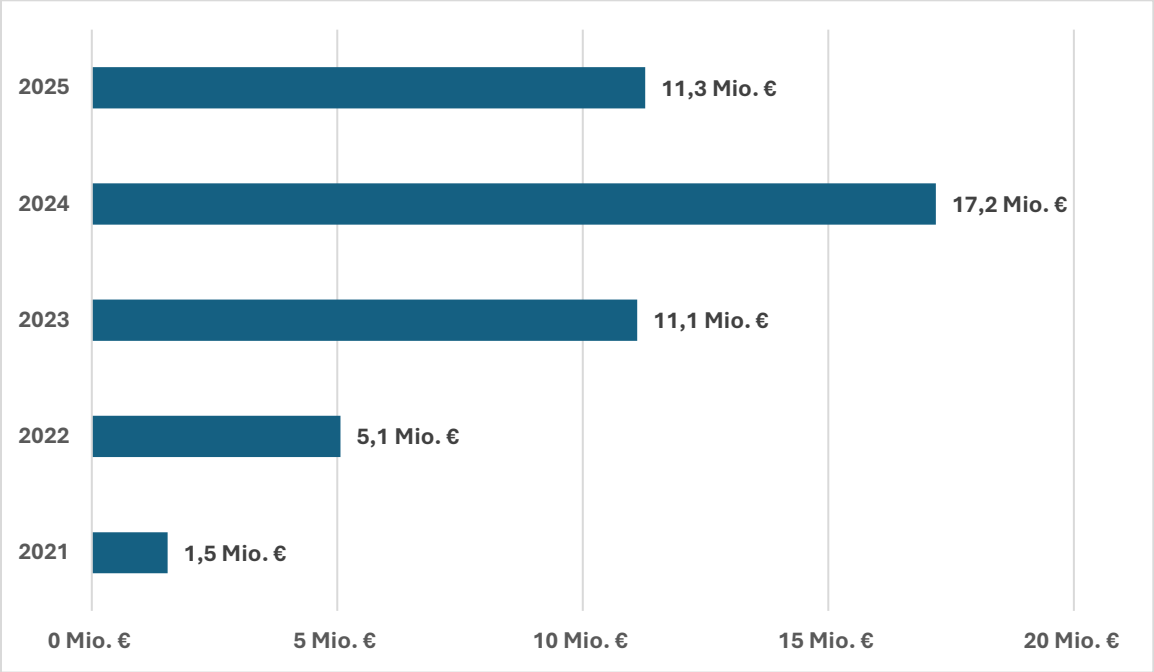


Abbildung 7. Entschädigungen für Beschwerden bei der ÖBB-PV in den Jahren 2021-2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Die bei der ÖBB-Personenverkehr (ÖBB-PV) ausbezahlte Entschädigungssumme für Beschwerden zeigte im Vergleichszeitraum deutliche Schwankungen. Von 2021 bis 2024 war ein massiver Anstieg zu verzeichnen. Die Summe stieg in diesem Zeitraum um rund das Elffache an. Als Hauptgründe für den starken Sprung von 2023 auf 2024 wurden fehlendes bzw. defektes Wagenmaterial sowie die Auswirkungen des Hochwassers vom September 2024 identifiziert. Im Jahr 2024 belief sich die ausbezahlte Summe auf 17,2 Millionen Euro.

Im Jahr 2025 hingegen konnte kein vergleichbares außergewöhnliches Ereignis festgestellt werden. Folglich sank die ausbezahlte Entschädigungssumme für Beschwerden im Vergleich zum Vorjahr um rund 34 Prozent.

Wie bereits im Vorjahr gab die ÖBB-PV die Entschädigungssumme bekannt, verzichtete jedoch auf die Angabe der genauen Anzahl der zugrunde liegenden Entschädigungsfälle. Laut Unternehmensangaben ist eine verlässliche Erfassung der Fallzahlen nicht möglich, da Beschwerden, die an Ticketschaltern oder über den telefonischen Kundendienst eingebracht werden, in der internen Statistik nicht als formelle Beschwerdefälle angelegt werden.

Die genannten Beträge umfassen sowohl Gutscheine als auch direkte Auszahlungen. Sie setzen sich aus Entschädigungen für Verspätungen ohne fahrgastrechtlichen Anspruch sowie verschiedenen Kulanzerstattungen (z. B. bei Fehlbuchungen oder ohne tariflichen Anspruch) zusammen.

5.3.2 ÖBB-Infrastruktur

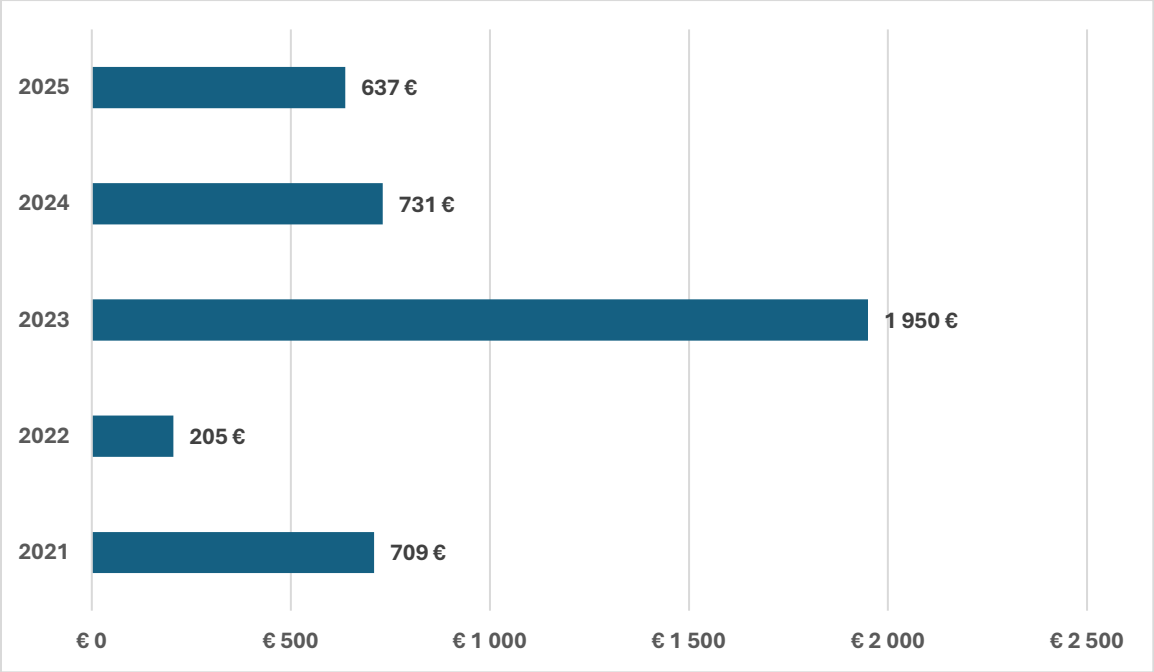


Abbildung 8. Entschädigungen für Beschwerden bei der ÖBB-Infrastruktur in den Jahren 2021-2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Beim größten österreichischen Bahnhofsbetreiber, der ÖBB-Infrastruktur, blieb die ausbezahlte Entschädigungssumme für Beschwerden auch im Jahr 2025 auf einem niedrigen Niveau, typischerweise im dreistelligen Bereich.

Ein statistischer Ausreißer war bereits im Jahr 2023 zu beobachten, bedingt durch einen Einzelfall mit ungewöhnlich hoher Entschädigungssumme, was zu einer beinahe Verzehnfachung gegenüber 2022 führte. Im Vergleich dazu stabilisierten sich die Werte in den Jahren 2024 und 2025 wieder auf dem vorherigen, geringen Niveau. Im Jahr 2024 lag die Summe bei 731 Euro, während sie in den Vorjahren teilweise bei null Euro (2020) oder ähnlichen kleinen Beträgen gelegen hatte.

5.3.3 Westbahn

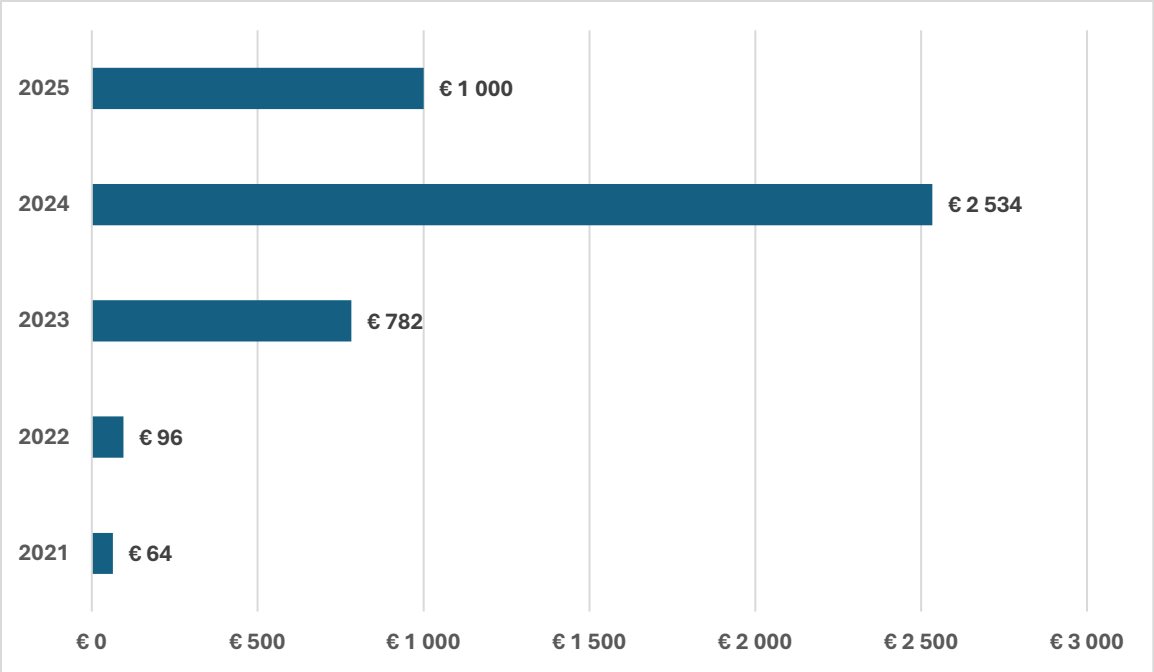


Abbildung 9. Entschädigungen für Beschwerden bei der Westbahn in den Jahren 2021-2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Bei der Westbahn zeigt die Entwicklung der ausbezahlten Entschädigungssummen für Beschwerden eine ähnliche Dynamik wie bei der ÖBB-PV, jedoch auf deutlich niedrigerem Niveau. Von 2021 bis 2024 stieg die Summe stark an, getrieben durch die Erweiterung des Streckennetzes und Zahlungen infolge der hochwasserbedingten Sperre der Weststrecke. Der Wert für 2024 betrug 2.534 Euro.

Für das Jahr 2025 ist laut Unternehmensangabe kein exakter Wert verfügbar. Aufgrund einer durchgeführten Systemumstellung kann die Westbahn keine präzise Zahl mehr nennen; der im Bericht ausgewiesene Wert stellt daher einen Schätzwert des Bahnunternehmens dar.

5.3.4 Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen

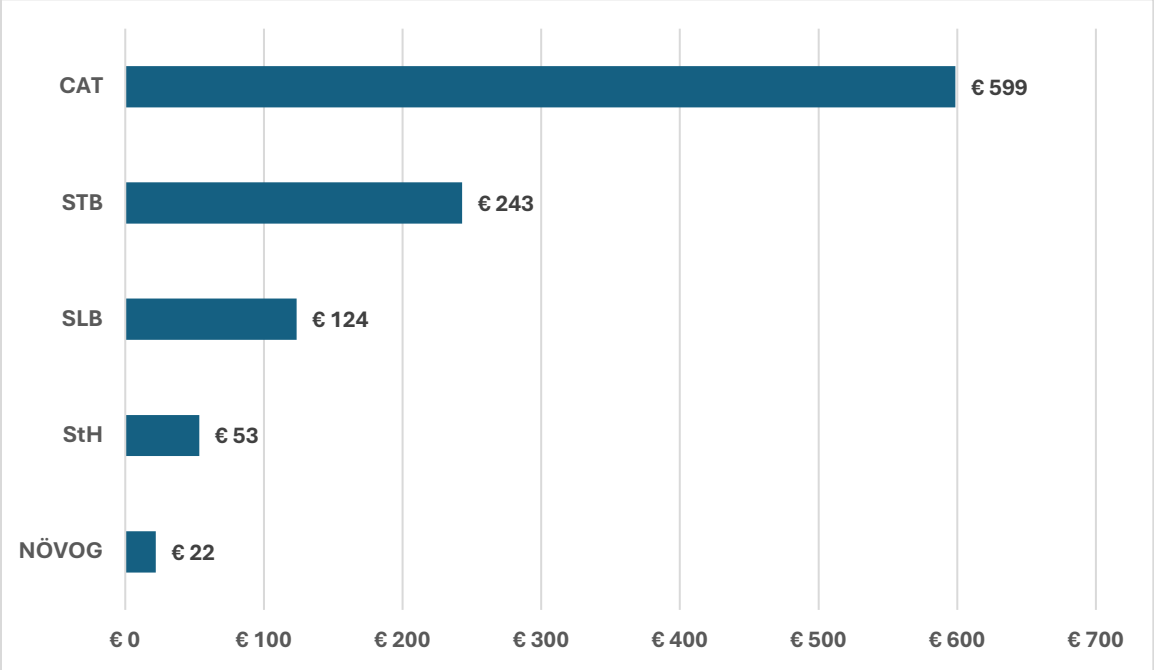


Abbildung 10. Entschädigungen für Beschwerden bei den sonstigen Personenverkehrsbahnen im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Die übrigen Personenverkehrsbahnen verzeichneten auch im Jahr 2025 ausbezahlte Entschädigungssummen auf niedrigem Niveau. Eine Ausnahme bildete hierbei der City-Airport Train (CAT).

Der CAT übernimmt im Falle von Betriebsstörungen Zusatzkosten wie Flugumbuchungen oder Hotelübernachtungen, wenn Reisende aufgrund von Störungen ihren Anschlussflug verpassen („Travel Guarantee"). Diese Regelung trug auch im Berichtsjahr 2025 entscheidend zu der höheren Entschädigungssumme dieses Unternehmens bei, während andere Anbieter wie die Salzburger Lokalbahnen (SLB), die Steiermärkische Landesbahn (StH) oder die Steiermarkbahn (STB) lediglich geringe Beträge im auszahlten.

6 Entschädigungen bei Zugverspätungen

Die Grundlage für Entschädigungsansprüche bei Zugverspätungen bildet primär die Verordnung (EU) 2021/782. Gemäß Artikel 19 Absatz 1 steht Fahrgästen bei einer Verspätung am Zielort von mindestens 60 Minuten eine Entschädigung in Höhe von 25 Prozent des Fahrpreises zu; bei einer Verspätung von mindestens 120 Minuten erhöht sich dieser Anteil auf 50 Prozent.

In Österreich ist die Anwendung dieser Regelung durch das Eisenbahngesetz (EisbBFG) eingeschränkt. Gemäß § 2 Absatz 2 EisbBFG gelten die genannten prozentualen Entschädigungssätze ausschließlich für Einzelfahrkarten im Fernverkehr.

Für Inhaberinnen und Inhaber von Zeitkarten, insbesondere Jahreskarten, entfällt ein individueller Anspruch auf Entschädigung für einzelne verspätete oder ausgefallene Züge. Stattdessen wird ein gesetzlicher Pünktlichkeitsgrad als Bemessungsgrundlage herangezogen:

- 93 Prozent für Züge im Regional- und Fernverkehr (gilt für das Klimaticket Österreich);
- 95 Prozent für Züge im reinen Regionalverkehr (gilt für regionale Klimatickets).

Wird dieser vereinbarte Pünktlichkeitsgrad unterschritten, erfolgt eine pauschalierte Entschädigung in Höhe von 10 Prozent des auf den Monat entfallenden Fahrpreises. Die rechtliche Basis hierfür bilden § 4 EisbBFG sowie § 24 Beilage 1 der Verordnung über die Einführung des Klimatickets.

6.1 Bearbeitungsdauer bei Entschädigungsfällen wegen Zugverspätungen

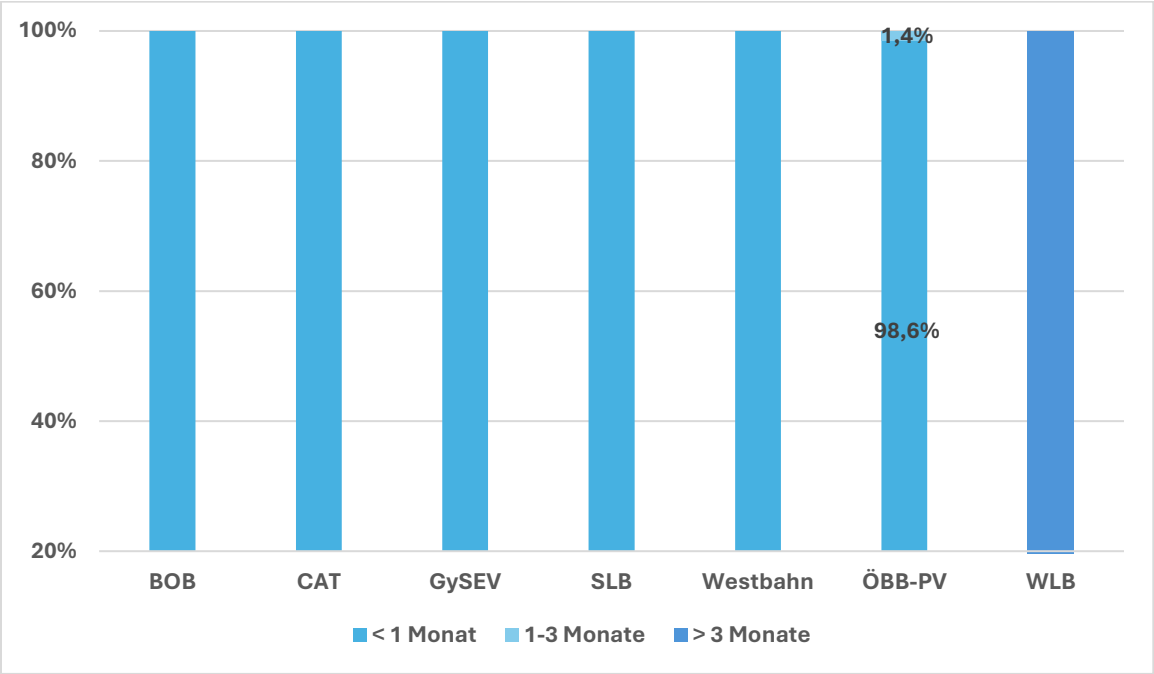


Abbildung 11. Bearbeitungsdauer der Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen durch die Personenverkehrsbahnen in Prozent im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Die meisten Personenverkehrsbahnen hielten die gemäß Art 19 Abs 7 der Verordnung (EU) 2021/782 vorgeschriebene maximale Frist von einem Monat zur Zahlung der Entschädigungen bei Zugverspätungen im Jahr 2025 ein.

Die ÖBB-Personenverkehr AG wies eine Einhaltungsquote von 98,6 % auf und konnte damit den Wert des Vorjahres deutlich steigern: Im Jahr 2024 wurden lediglich 60,2 % der Fälle innerhalb eines Monats bearbeitet, während 37,1 % der Fälle eine Bearbeitungsdauer von ein bis drei Monaten und 2,7 % sogar mehr als drei Monate beanspruchten. Die ÖBB-PV überschritt die Frist im Berichtsjahr in zwei Fällen; gleiches gilt für die Wiener Lokalbahnen (Abbildung 11).

Zum Vergleich: Im Jahr 2024 bearbeiteten der City Airport Train, die Wiener Lokalbahnen und die Westbahn sämtliche Entschädigungsfälle innerhalb der einmonatigen Frist (jeweils 100 %). Bei den übrigen betrachteten Bahnunternehmen lagen die Quoten der fristgerechten Bearbeitung zwischen 60,2 % und 71,2 %. Insgesamt ist festzuhalten, dass die Einhaltung der gesetzlichen Frist im Jahr 2025 gegenüber dem Vorjahr verbessert werden konnte.

6.2 Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen

6.2.1 ÖBB-Personenverkehr

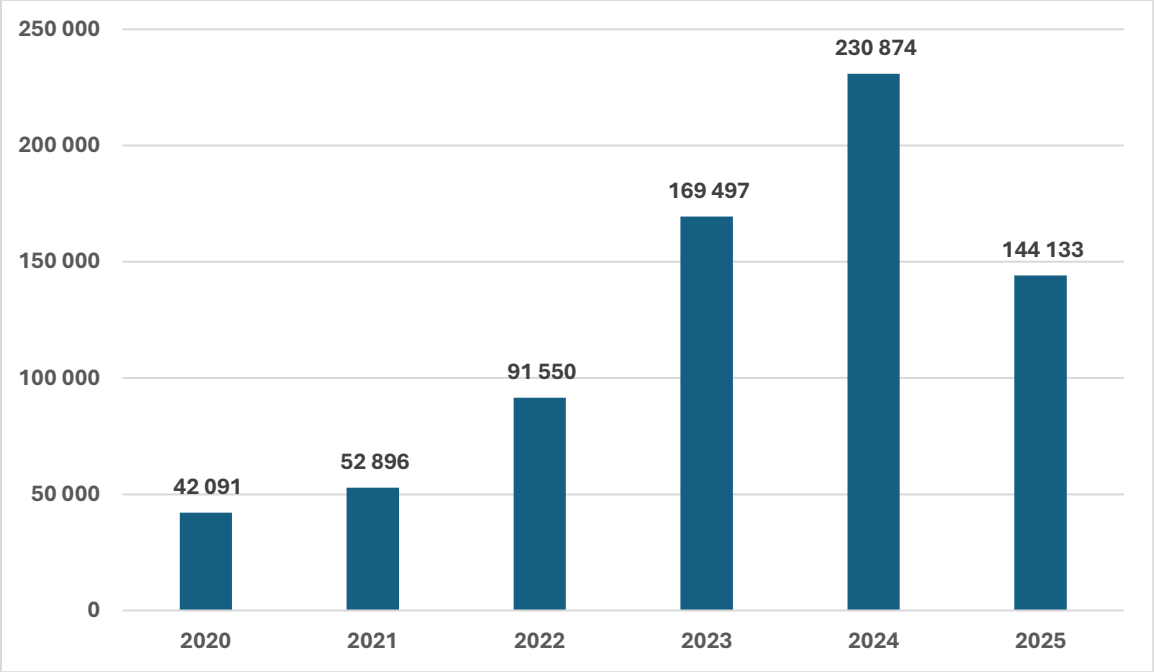


Abbildung 12. Entwicklung der Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei der ÖBB-Personenverkehr in den Jahren 2021-2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Von 2021 bis 2024 erhöhte sich die Anzahl der Entschädigungsfälle in Zusammenhang mit Zugverspätungen und -ausfällen bei der ÖBB-Personenverkehr um mehr als das Vierfache auf über 230.000 Fälle. Im Berichtsjahr 2025 sank diese Zahl jedoch wieder deutlich um 37,6 Prozent auf 144.133 Fälle (Abbildung 12).

Laut ÖBB-Personenverkehr waren für den langfristigen Anstieg bis 2024 steigende Fahrgastzahlen, die Digitalisierung bei der Geltendmachung von Fahrgastrechten durch Formulare und den Fahrgastrechte-Bot sowie operative Schwierigkeiten im internationalen Nachtreiseverkehr und bei der Infrastruktur ursächlich. Zudem trat im Juni 2023 die neue Verordnung (EU) 2021/782 in Kraft, wodurch erweiterte Informationspflichten und Entschädigungsregeln galten, was zu einem merklichen Anstieg bei Fahrgastrechtsanträgen führte.

Spezifische Ereignisse wie starke Schneefälle im Dezember 2023, die mehrere Railjets beschädigten, Lieferschwierigkeiten neuer Züge, Streiks bei der Deutschen Bahn sowie Hochwasserereignisse im September 2024 trugen zu den Spitzenwerten bei.

Im Jahr 2025 gab es laut Unternehmen keine besonders gravierenden Ereignisse dieser Art, was den Rückgang der Entschädigungsfälle gegenüber dem Vorjahr erklärt.

6.2.2 Westbahn

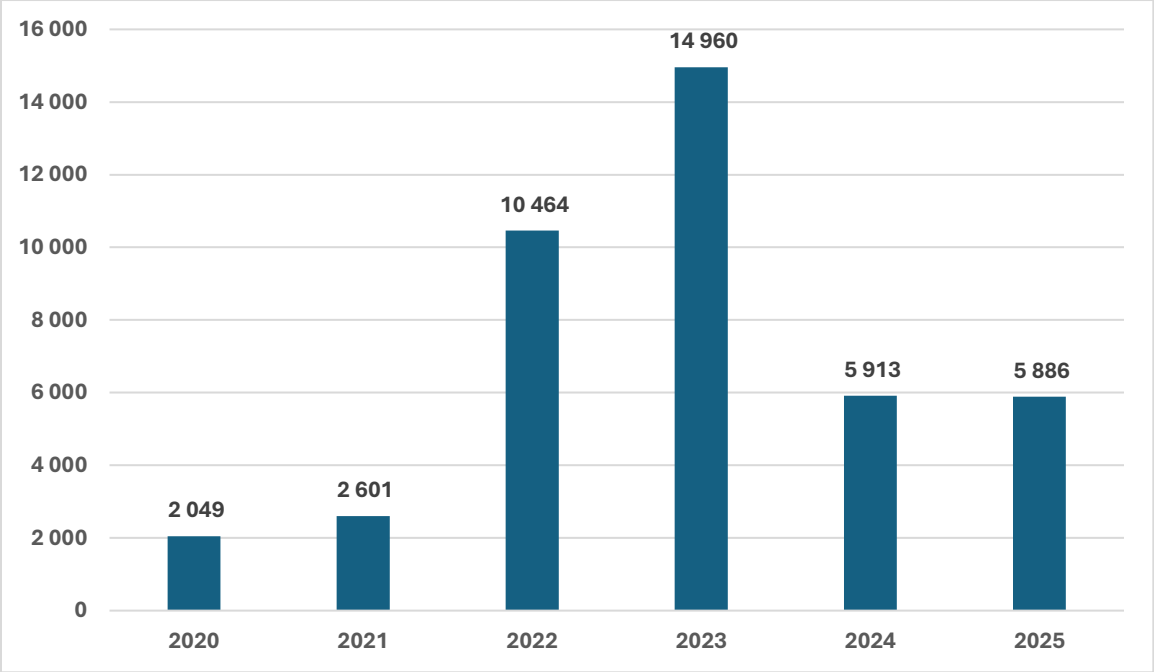


Abbildung 13. Entwicklung der Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei der Westbahn in den Jahren 2021-2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Von 2021 bis 2023 erhöhte sich die Anzahl der Entschädigungsfälle bei der Westbahn um insgesamt fast das Sechsfache auf fast 15.000 Fälle. Im Jahr 2024 sank diese Zahl bereits um rund 60 Prozent auf 5.913 Fälle. Im Berichtsjahr 2025 verringerte sich die Anzahl nochmals geringfügig auf 5.886 Fälle (Abbildung 13).

Laut Westbahn hingen die gestiegenen Zahlen in den Jahren 2022 und 2023 mit der Erweiterung des Angebots nach Westösterreich und nach Deutschland zusammen. Insbesondere die grenzüberschreitenden Verkehre nach München, aufgenommen im Jahr 2022, wiesen aufgrund von Grenzkontrollen und verschleppten Verspätungen aus dem deutschen Netz häufiger Verspätungen auf. Ein heftiger Wintereinbruch im Dezember 2023 führte zudem zu weiteren Verspätungen und Streckensperren.

Für das Jahr 2025 verzeichnete die Westbahn keine größeren wetterbedingten Ereignisse, was zu einer annähernd gleichbleibenden Fallzahl im Vergleich zum Vorjahr führte.

6.2.3 Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen

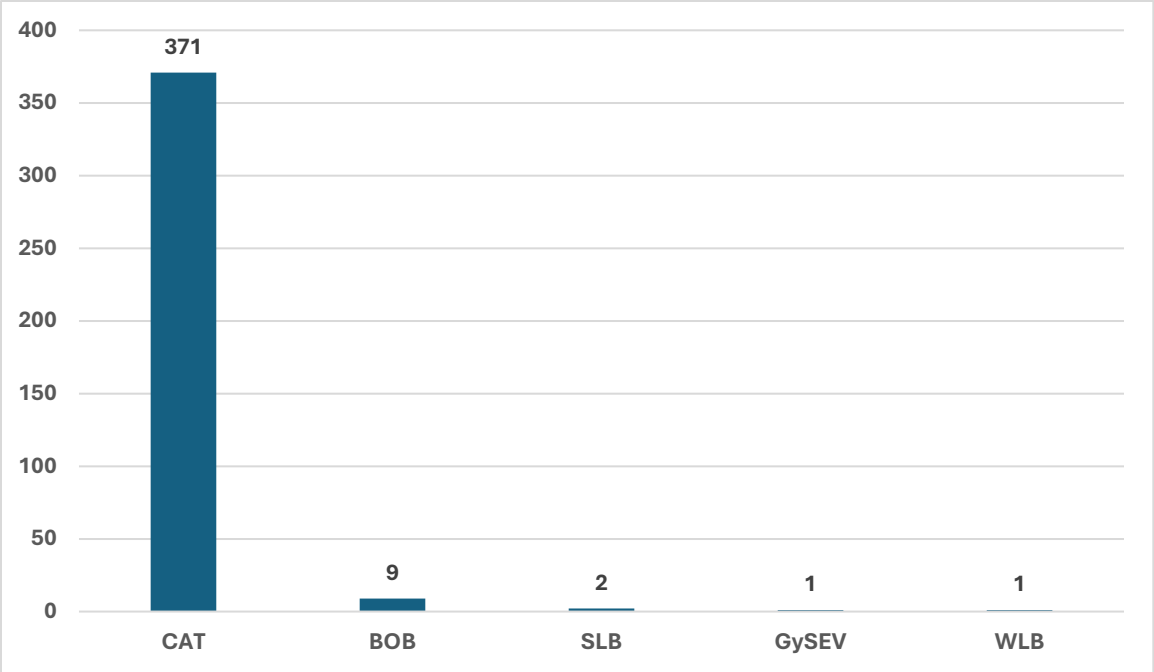


Abbildung 14. Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei den sonstigen Personenverkehrsbahnen im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Bei den sonstigen Personenverkehrsbahnen meldete im Jahr 2025 nur der City-Airport Train (CAT) Entschädigungsfälle im dreistelligen Bereich. Alle anderen gemeldeten Unternehmen lagen im ein- oder zweistelligen Bereich (Abbildung 14).

Die Verteilung der Fälle stellt sich wie folgt dar: Der CAT verzeichnete 371 Fälle. Die Bayerische Oberlandbahn (BOB) meldete 9 Fälle, die Salzburger Lokalbahnen (SLB) 2 Fälle, während die Raaberbahn (GySEV) und die Wiener Lokalbahnen (WLB) jeweils nur einen einzigen Entschädigungsfall aufgrund von Verspätungen oder Zugausfällen registrierten.

6.3 Entschädigungssummen bei Zugverspätungen

6.3.1 ÖBB-Personenverkehr

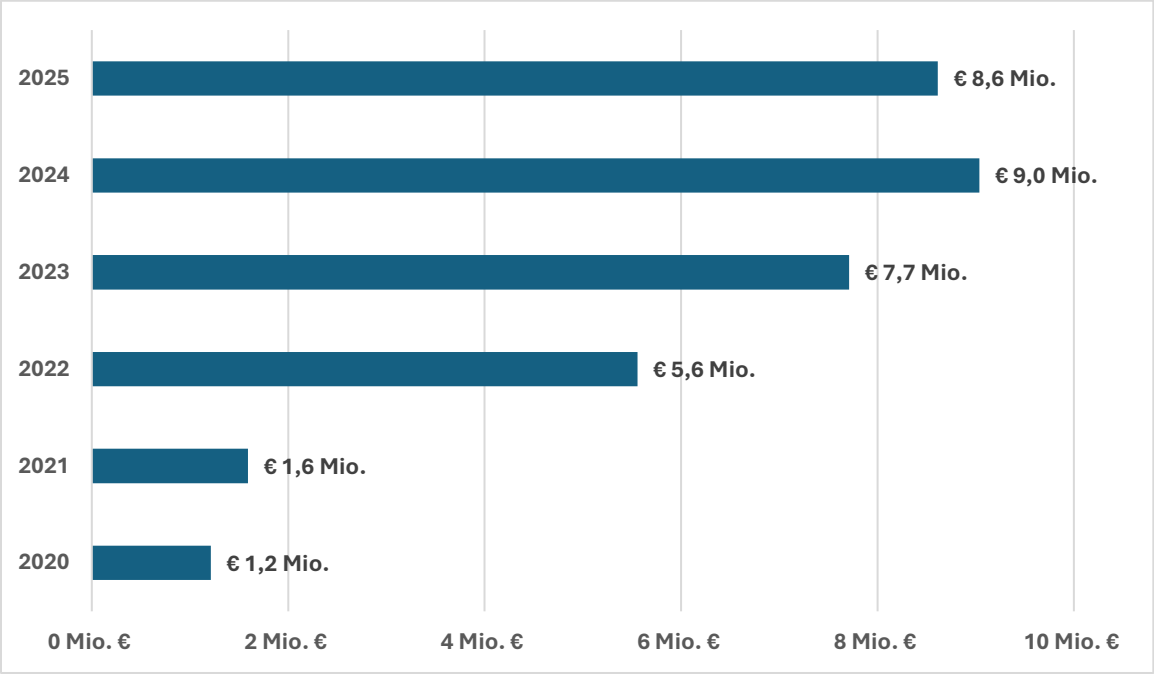


Abbildung 15. Entschädigungen für Verspätungen bei der ÖBB-Personenverkehr in den Jahren 2021-2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Die Entschädigungssumme der ÖBB-Personenverkehr für Zugverspätungen stieg zwischen 2021 und 2024 deutlich an und erreichte 2024 mit rund 9,04 Mio. Euro ihren bisherigen Höchstwert. Ursächlich dafür war die gestiegene Zahl an Entschädigungsfällen. Im Berichtsjahr 2025 verringerte sich die Summe geringfügig auf rund 8,61 Mio. Euro, verblieb damit jedoch auf hohem Niveau. Gegenüber dem Vorjahr entspricht dies einem Rückgang von rund 470.000 Euro bzw. etwa 5,2 Prozent. Seitens des Unternehmens wurden für 2025 keine besonderen Vorkommnisse gemeldet (Abbildung 15).

6.3.2 Westbahn

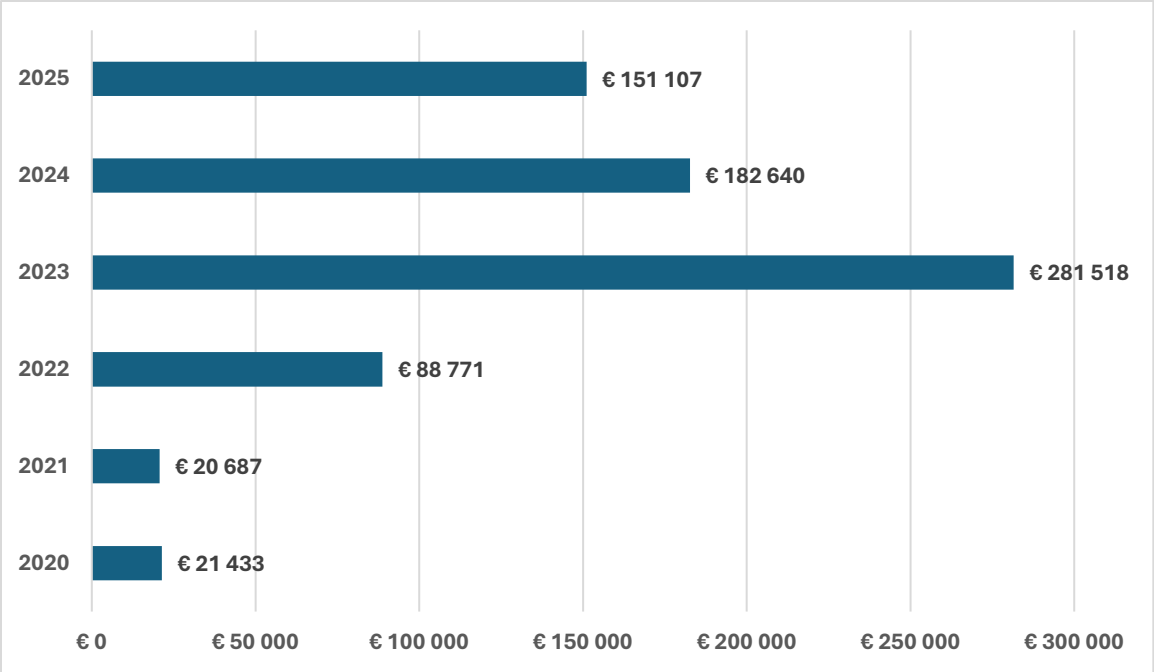


Abbildung 16. Entschädigungen für Verspätungen bei der Westbahn in den Jahren 2021-2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Bei der Westbahn erhöhte sich die Entschädigungssumme von 2021 bis 2023 kontinuierlich und erreichte 2023 mit rund 282.000 Euro einen vorläufigen Höchststand – gegenüber 2021 bedeutet dies eine Steigerung auf mehr als das Dreizehnfache. In den Jahren 2024 und 2025 ging die Summe anschließend um insgesamt rund 47 Prozent auf etwa 152.000 Euro zurück. Nach Angaben der Westbahn fielen die Entschädigungszahlungen im Jahr 2024 – nach dem Höchstwert des Jahres 2023 – infolge außergewöhnlicher Hochwasserereignisse höher aus als im Jahr 2025; vergleichbare Ereignisse traten 2025 nicht auf (Abbildung 16).

6.3.3 Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen

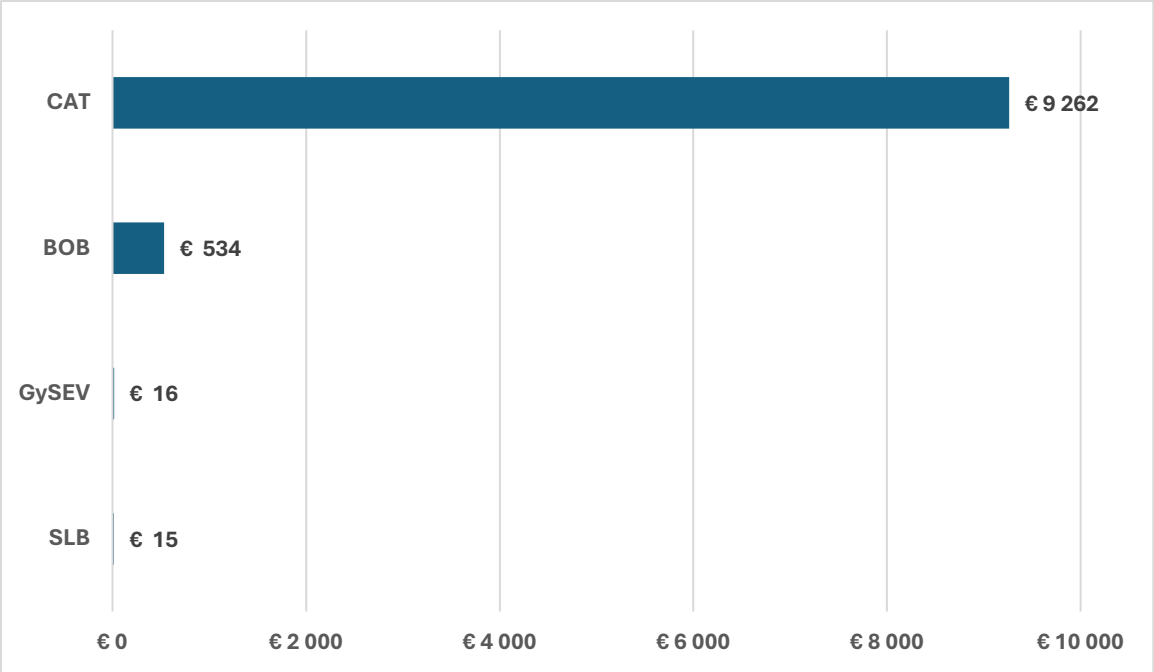


Abbildung 17. Entschädigungen für Verspätungen bei den sonstigen Personenverkehrsbahnen im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Bei den übrigen Personenverkehrsbahnen meldeten für das Jahr 2025 lediglich die Bayerische Oberlandbahn (BOB) sowie der City Airport Train (CAT) nennenswerte Entschädigungssummen, die im drei- bzw. vierstelligen Eurobereich liegen. Die Werte der Salzburger Landesabahn (SLB) und der Raaberbahn fallen demgegenüber mit unter 20 Euro je Unternehmen vernachlässigbar gering aus (Abbildung 17).

6.4 Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen nach Ticketgattungen

6.4.1 Jahreskarten

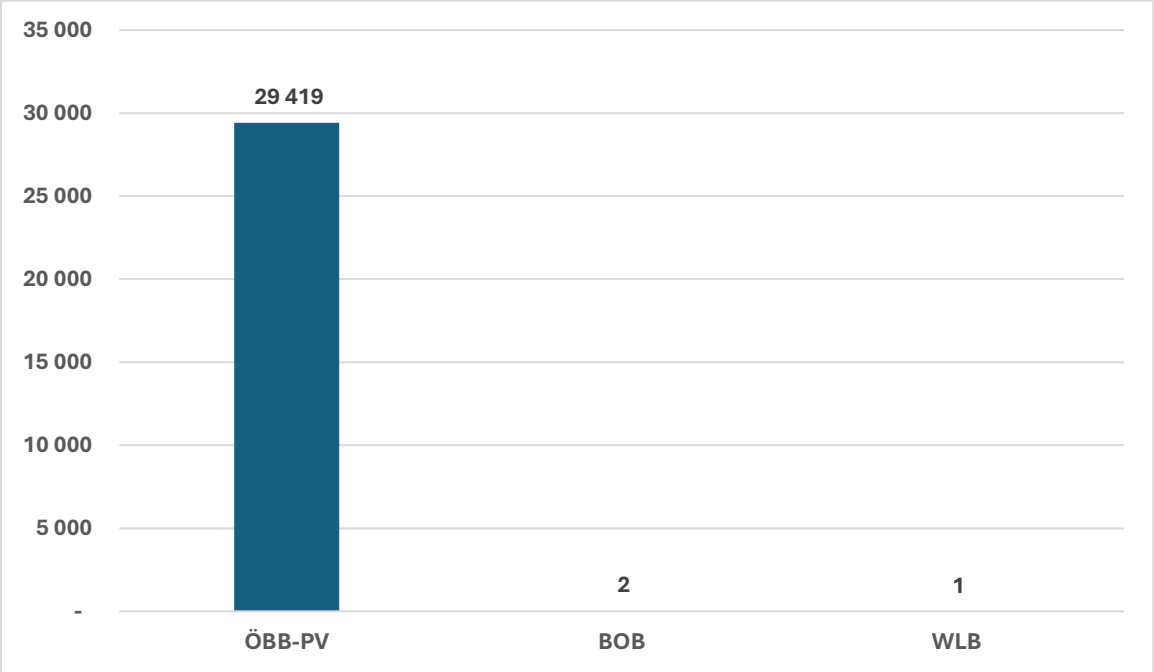


Abbildung 18. Jahreskarten-Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Im Bereich der Jahreskarten (umfassend alle strecken- und netzbezogenen Jahreskarten, beispielsweise regionale Klimatickets und das Klimaticket Österreich) meldete im Berichtsjahr 2025 ausschließlich die ÖBB-Personenverkehr AG eine nennenswerte Anzahl an Entschädigungsfällen. Die Gesamtzahl sank im Vergleich zum Vorjahr signifikant. Während im Jahr 2024 noch fast 51.000 Fälle registriert wurden, reduzierte sich diese Zahl im Jahr 2025 um rund 42 Prozent auf 29.410 Fälle. Laut Angaben des Unternehmens war dieser Rückgang darauf zurückzuführen, dass im Jahr 2025 keine länger andauernden oder großflächigen Störungen im Fahrplanbetrieb zu verzeichnen waren, die eine solche Anzahl an Entschädigungen ausgelöst hätten. Andere Anbieter wie die BOB und die WLB meldeten jeweils lediglich einen einzigen Entschädigungsfall (siehe Abbildung 18).

6.4.2 Einzelfahrkarten

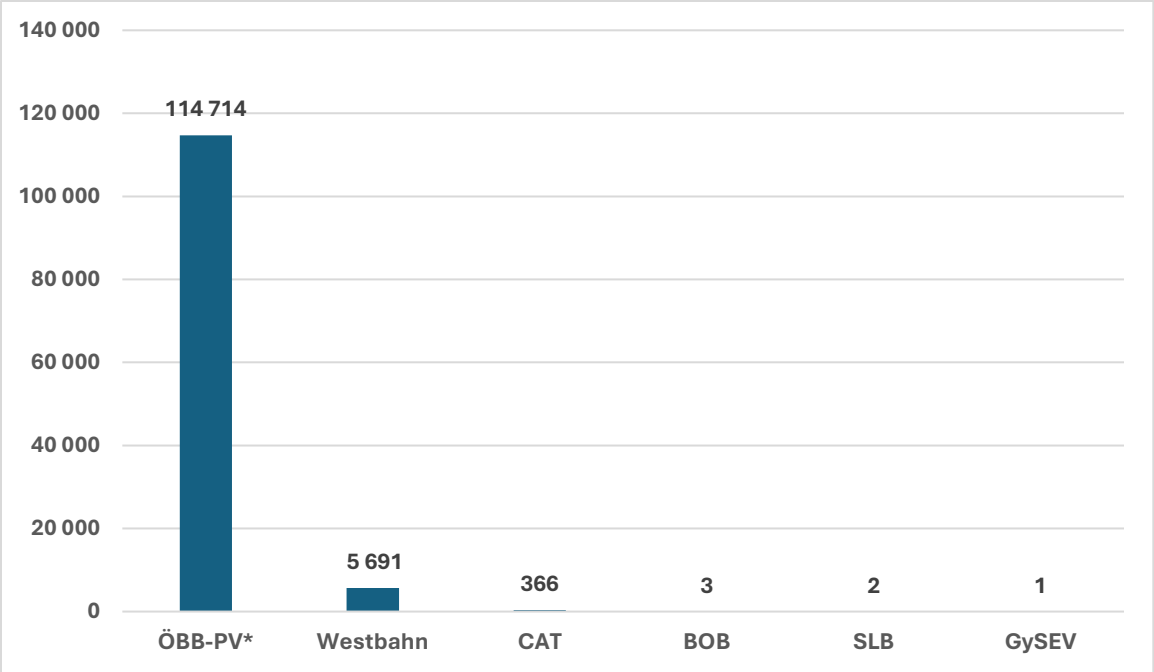


Abbildung 19. Einzelkarten-Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Bei den Einzelfahrkarten dominierten auch im Jahr 2025 die ÖBB-Personenverkehr AG mit Abstand die Fallstatistik. Mit 114.714 registrierten Fällen ist dies zwar ein deutlicher Rückgang gegenüber dem Vorjahr (2024: ca. 180.000 Fälle), was einem Minus von rund 36 Prozent entspricht, stellt jedoch weiterhin den Großteil aller Entschädigungen in dieser Kategorie dar.

An zweiter Stelle folgt die Westbahn mit 5.691 Fällen, was im Vergleich zum Vorjahr (5.614 Fälle) einer leichten Zunahme entspricht. Der City Airport Train (CAT) meldete 366 Fälle, was im Vergleich zu 203 Fällen im Vorjahr eine signifikante Steigerung darstellt. Weitere Anbieter wie die BOB (3 Fälle), die SLB (2 Fälle) und die Raaberbahn (1 Fall) waren statistisch vernachlässigbar.

Laut ÖBB-Personenverkehr ist eine exakte Aufschlüsselung, ob in den gemeldeten Zahlen auch andere Fahrkartentypen wie Wochen- oder Monatskarten enthalten sind, systembedingt nicht möglich. Die Angabe bezieht sich jedoch primär auf reine Einzelfahrkarten.

6.5 Entschädigungssummen bei Zugverspätungen nach Ticketgattungen

6.5.1 Jahreskarten

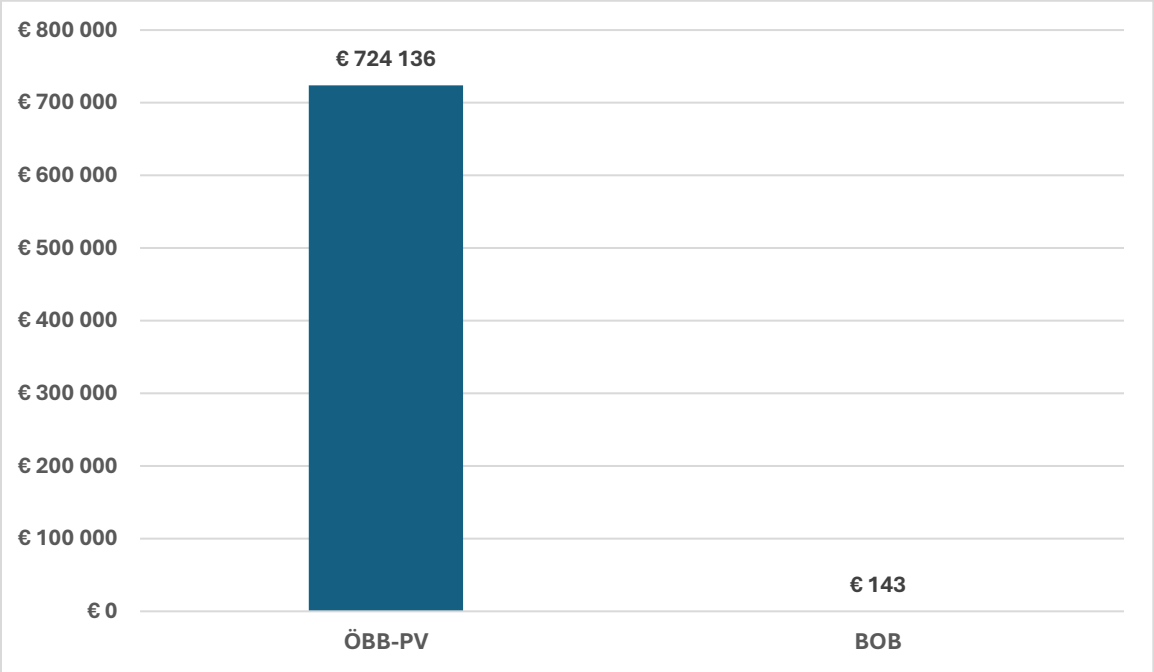


Abbildung 20. Jahreskarten-Entschädigungssumme bei Zugverspätungen bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Im Bereich der Jahreskarten meldete im Berichtsjahr 2025 ausschließlich die ÖBB-Personenverkehr AG eine nennenswerte Auszahlungssumme. Diese belief sich auf 724.136 Euro und betraf sämtliche streckenbezogenen und netzbezogenen Jahreskarten, beispielsweise regionale Klimaticickets und das Klimaticket Österreich (siehe Abbildung 20). Im Vergleich zum Vorjahr, in dem 503.639 Euro ausbezahlt wurden, entspricht dies einer Zunahme um rund 44 Prozent.

Auffallend ist dabei die gegenläufige Entwicklung von Fallzahl und Auszahlungssumme: Während die Anzahl der Entschädigungsfälle bei Jahreskarten im Jahr 2025 um rund 42 Prozent sank (siehe Kapitel 6.4), stieg die Auszahlungssumme im selben Zeitraum deutlich an. Dies lässt den Schluss zu, dass im Jahr 2025 im Durchschnitt höhere Beträge pro Einzelfall ausbezahlt wurden. In Relation zum im Vorjahresbericht ausgewiesenen Niveau erhöhte sich der durchschnittliche Auszahlungsbetrag je Fall von knapp zehn Euro auf rund 25 Euro. Als mögliche Erklärung hierfür kommen höherpreisige Jahreskartenprodukte in Betracht, wenngleich eine abschließende kausale Zuordnung seitens des Unternehmens nicht vorlag.

Alle übrigen Verkehrsunternehmen wiesen im Bereich der Jahreskarten keine nennenswerten Auszahlungssummen aus; dies ist – wie bereits in Kapitel 6.4 dargelegt – im Wesentlichen auf den gesetzlich zulässigen Ausschluss von Auszahlungen unter vier Euro zurückzuführen.

6.5.2 Einzelfahrkarten

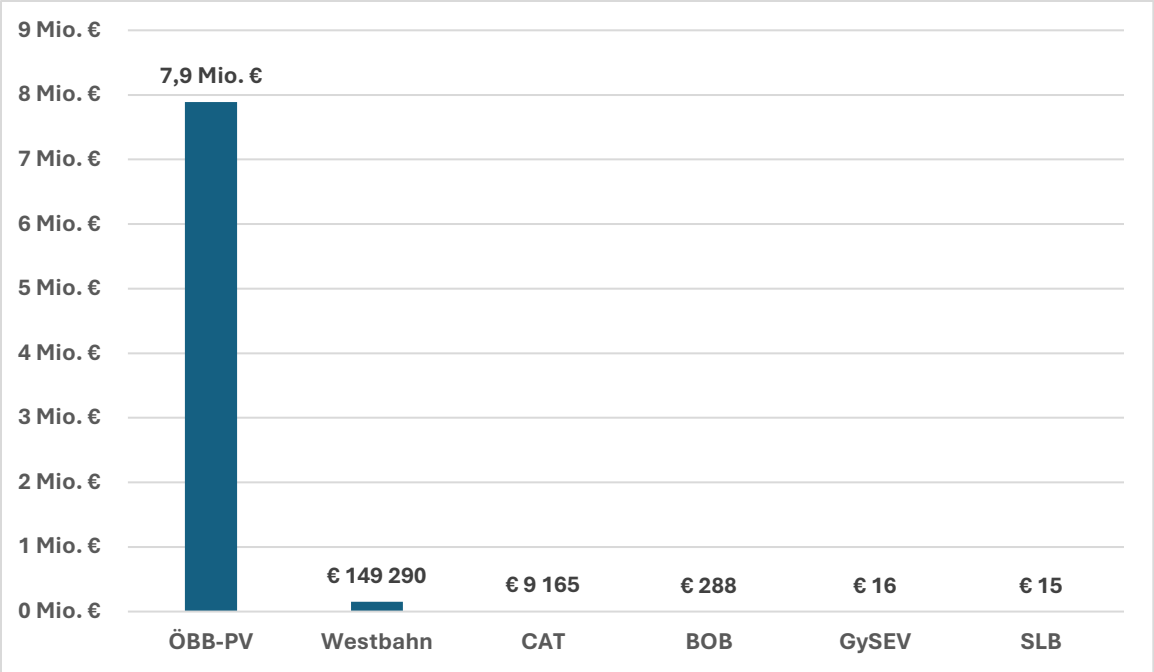


Abbildung 21. Einzelkarten-Entschädigungssumme bei Zugverspätungen bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Die mit Abstand größte Auszahlungssumme meldete auch im Bereich der Einzelfahrkarten die ÖBB-Personenverkehr AG mit über 7,9 Millionen Euro (2024: 8,5 Millionen Euro). Dies entspricht einem Rückgang um rund sieben Prozent im Vergleich zum Vorjahr und spiegelt damit die in Kapitel 6.4 beschriebene rückläufige Entwicklung der Fallzahlen wider, wenn auch in deutlich abgeschwächter Form.

An zweiter Stelle liegt die Westbahn, welche für Einzelfahrkarten Auszahlungen in Höhe von fast 150.000 Euro (2024: 175.886 Euro) meldete; dies entspricht einem Rückgang um rund 15 Prozent (siehe Abbildung 21).

Zuzüglich der Anmerkung zu Abbildung 19 gilt auch für die Auszahlungssummen, dass die ÖBB-Personenverkehr AG eine exakte Abgrenzung der Beträge nach Fahrkartengattung systembedingt nicht vornehmen kann. Die ausgewiesene Summe umfasst daher in erster Linie, jedoch nicht ausschließlich, Einzelfahrkarten.

7 Kostenersätze

7.1 Kostenersatz für alternative Beförderung

Gemäß Art 20 Abs 3 der Verordnung (EU) 2021/782 hat das Eisenbahnunternehmen bei technischen Störungen so schnell wie möglich einen alternativen Beförderungsdienst für die Fahrgäste zu organisieren, sofern nicht innerhalb einer vertretbaren Frist die Möglichkeit zur Fortsetzung der Fahrt besteht. Bleibt ein Zug auf offener Strecke liegen, etwa aufgrund eines umgestürzten Baumes, ist das Bahnunternehmen verpflichtet, einen Schienenersatzverkehr zu organisieren und die Fahrgäste zum Zielort des Verkehrsdienstes oder zumindest zum nächsten Bahnhof zu bringen.

Gemäß § 2 Abs 2 EisbBFG sind bei Störungen der Reise – etwa wegen Ausfalls oder Verspätung – betroffene Fahrgäste im Regionalverkehr verpflichtet, vorrangig zumutbare alternative öffentliche Verkehrsmittel zu benützen; die Höhe einer Entschädigung für eine erforderliche Taxibenützung ist mit 65 Euro begrenzt.

Im Jahr 2025 zahlte ausschließlich die ÖBB-Personenverkehr mit 267.956 Euro (2024: 235.627 Euro) einen nennenswerten Betrag als Kostenersatz für eine alternative Beförderung (z. B. Taxi) aus. Deutlich dahinter folgten die Westbahn mit 6.417 Euro (2024: 3.542 Euro) und der City Airport Train mit 3.995 Euro (2024: 2.502 Euro). Die übrigen meldenden Unternehmen verzeichneten lediglich Beträge im dreistelligen Bereich (Abbildung 22).

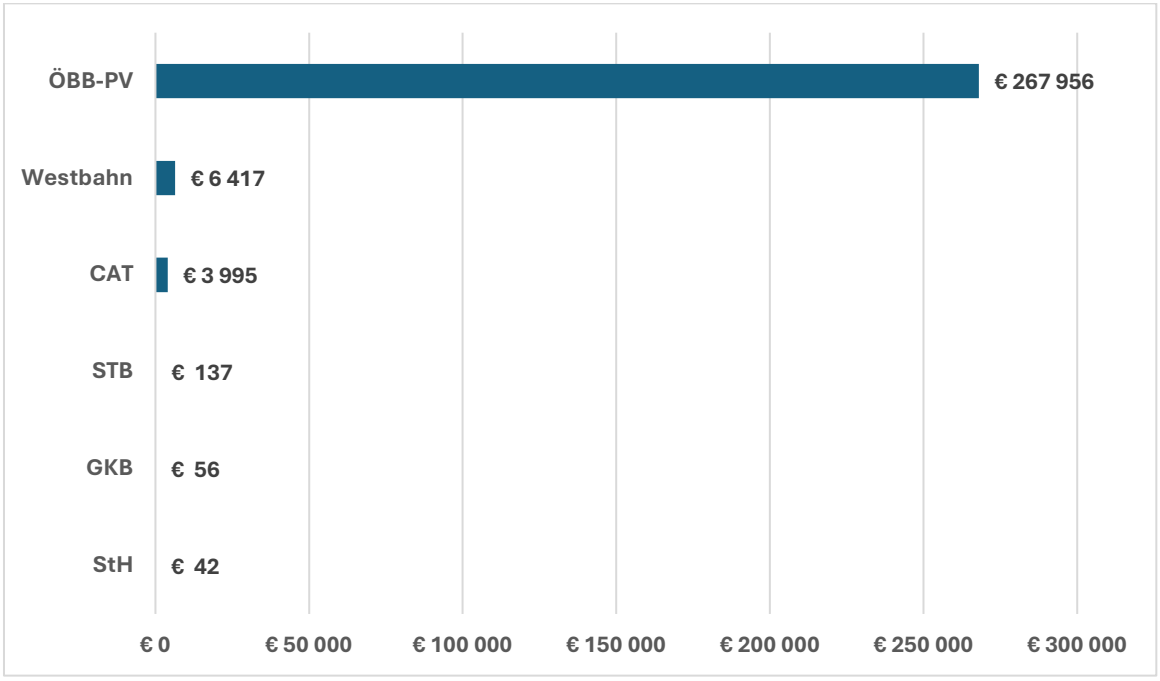


Abbildung 22. Kostenersatz für alternative Beförderungsdienste bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

7.2 Kostenersatz für Unterbringung

Gemäß Art 20 Abs 2 lit b der Verordnung (EU) 2021/782 hat ein Bahnunternehmen Fahrgästen ab einer Verspätung von mehr als 60 Minuten, sofern eine Übernachtung notwendig ist, eine kostenlose Nächtigung in einem Hotel bzw. einer anderen Unterkunft anzubieten. In Fällen höherer Gewalt (z. B. extreme Witterungsbedingungen, große Naturkatastrophen) kann die Übernachtung auf höchstens drei Nächte begrenzt werden.

Gemäß § 2 Abs 2 EisbBFG ist für Beförderungen im Regionalverkehr die Höhe einer Entschädigung für eine erforderliche Übernachtung mit 100 Euro begrenzt.

Im Jahr 2025 zahlte die ÖBB-Personenverkehr mit 643.140 Euro (2024: rund 1,3 Millionen Euro) den weitaus größten Teil dieses Kostenersatzes aus. Dahinter folgte die Westbahn mit 1.297 Euro (2024: 14.488 Euro) (Abbildung 23). Der deutliche Rückgang bei der ÖBB-Personenverkehr ist laut Unternehmen darauf zurückzuführen, dass im Jahr 2025 keine größeren Störungsereignisse auftraten. Die Westbahn gab an, dass es im Regelbetrieb nur in äußerst seltenen Ausnahmefällen – etwa bei Naturereignissen – zu notwendigen Unterbringungen kommt.

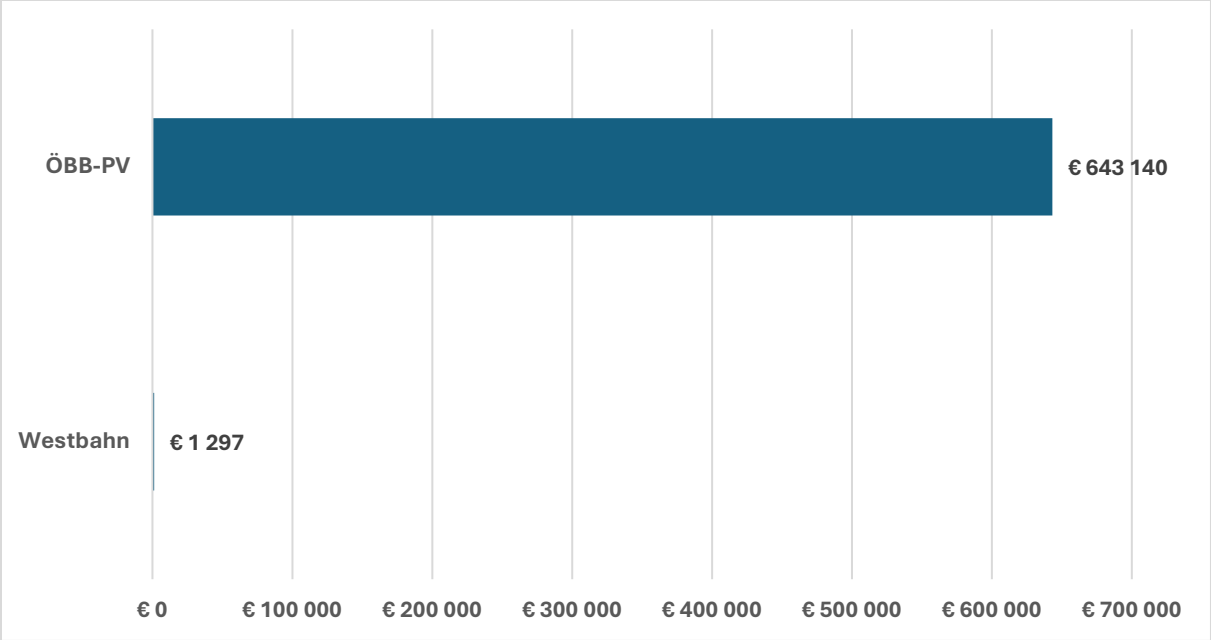


Abbildung 23. Kostenersatz für Unterbringung bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

8 Fahrpreiserstattungen

Gemäß Art 18 der Verordnung (EU) 2021/782 haben Fahrgäste bei voraussichtlichen Verspätungen ab 60 Minuten am Zielort unter anderem Anspruch auf Rückerstattung des vollen oder anteiligen Fahrpreises, sofern die Fahrt nicht angetreten oder abgebrochen wird. Für die Auszahlung von Rückerstattungen sieht Art 18 Abs 5 der Verordnung (EU) 2021/782 eine Frist von maximal 30 Tagen vor.

Gemäß § 9 EisbBFG bestehen zusätzliche Möglichkeiten der Erstattung – mit oder ohne Gebühr – auf Wunsch des Fahrgasts bei Rückgabe des Einzelfahrtickets vor dem ersten Geltungstag und für Zeit- und Gruppenfahrkarten auch während der Geltungsdauer. Für die Zahlung bzw. die Zahlungsanweisung von Rückerstattungen sieht § 9 Abs 5 EisbBFG eine Frist von maximal 30 Tagen nach Einreichung des vollständigen Antrages vor.

Neben den gesetzlichen Vorgaben können die Tarifbestimmungen der Bahnunternehmen bei einzelnen Fahrkartengattungen darüberhinausgehende Regelungen zu Rückerstattungen vorsehen.

8.1 Bearbeitungsdauer bei Fahrpreisrückerstattungen

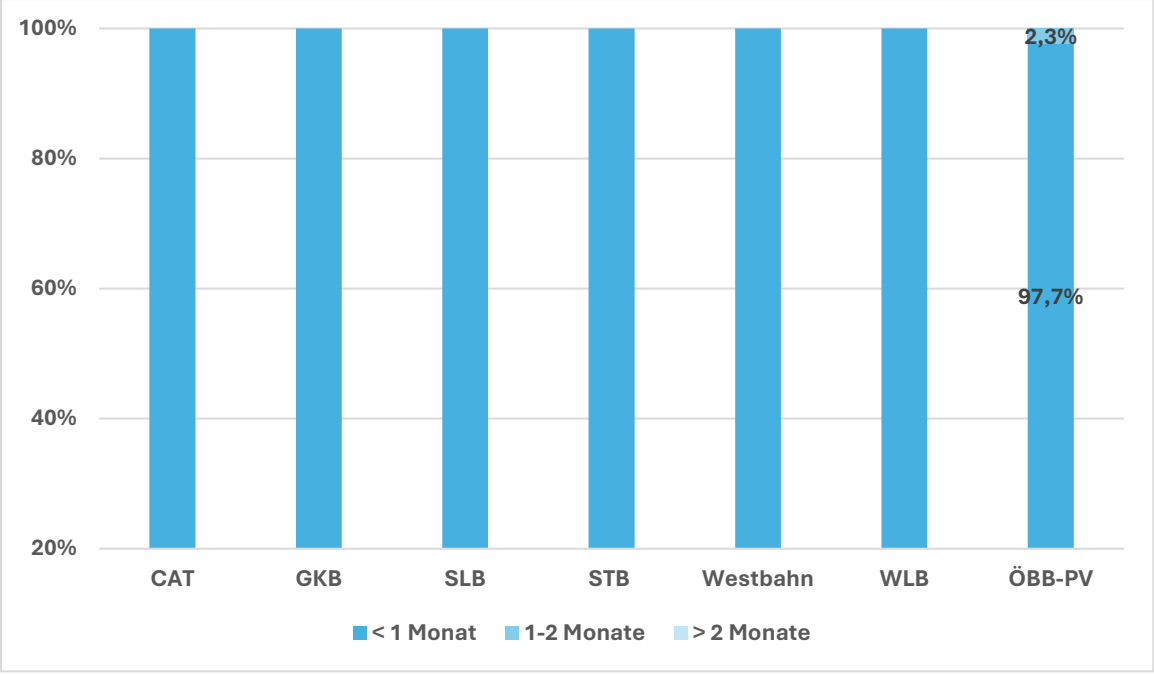


Abbildung 24. Bearbeitungsdauer bei Fahrpreisrückerstattungen bei Personenverkehrsbahnen in Prozent im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Bis auf die ÖBB-Personenverkehr konnten alle Bahnunternehmen sämtliche Anträge auf Erstattung innerhalb eines Monats abschließen. Die ÖBB-Personenverkehr hielt die einmonatige Frist in 97,7 Prozent der Fälle ein (2024: rund 94,6 Prozent; Abbildung 24).

8.2 Erstattungsfälle

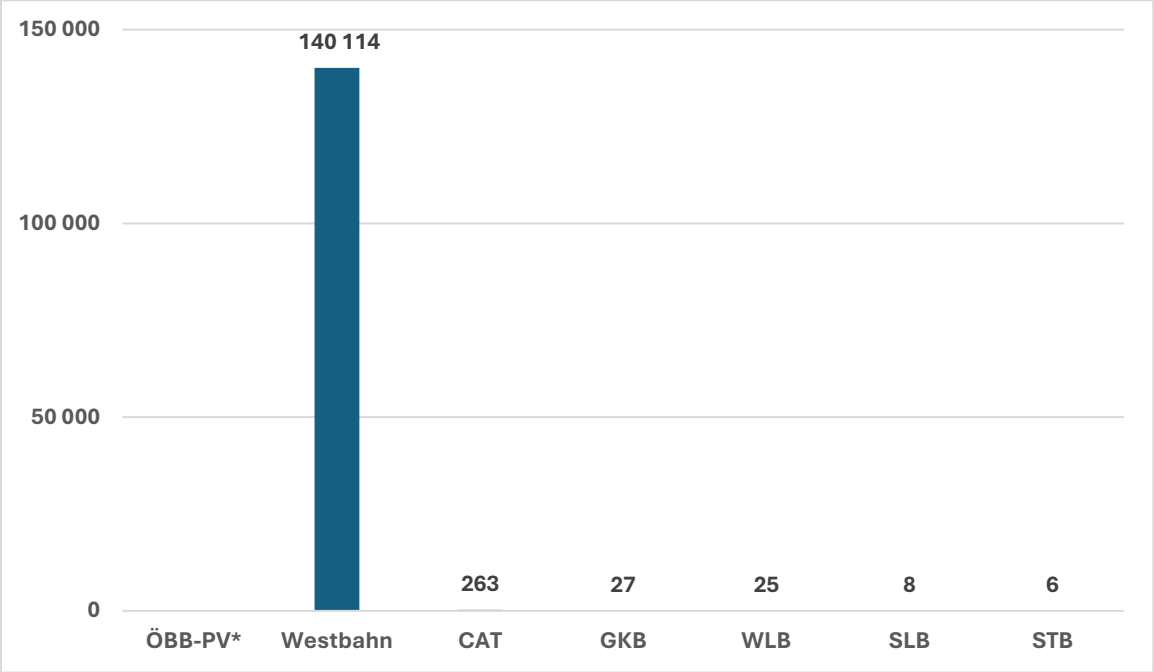


Abbildung 25. Fahrpreis-(Rück)Erstattungsfälle bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Für das Jahr 2025 verzeichnete neben der ÖBB-Personenverkehr nur die Westbahn mit 140.114 Fällen (2024: 172.047) eine nennenswerte Zahl an Erstattungsfällen (Abbildung 25). Deutlich dahinter folgten der City Airport Train (263), die GKB (27), die WLB (25), die SLB (8) und die STB (6).

Eigenen Angaben zufolge kann die ÖBB-PV* keine verlässliche Anzahl an Fällen angeben, weil Anträge, die beispielsweise an den ÖBB-Ticketschaltern und über das telefonische Kund:innenservice eingebracht werden, in der internen Statistik nicht als Fälle angelegt werden.

Als Hauptgründe für die Erstattungsfälle nannten die Unternehmen Mängel im Zug (Downgrade, Reservierung) sowie tarifliche Erstattungen (ÖBB-Personenverkehr), Online-Stornierungen (Westbahn) und kulante Erstattungen (City Airport Train).

8.3 Ausbezahlte Summen bei Erstattungen

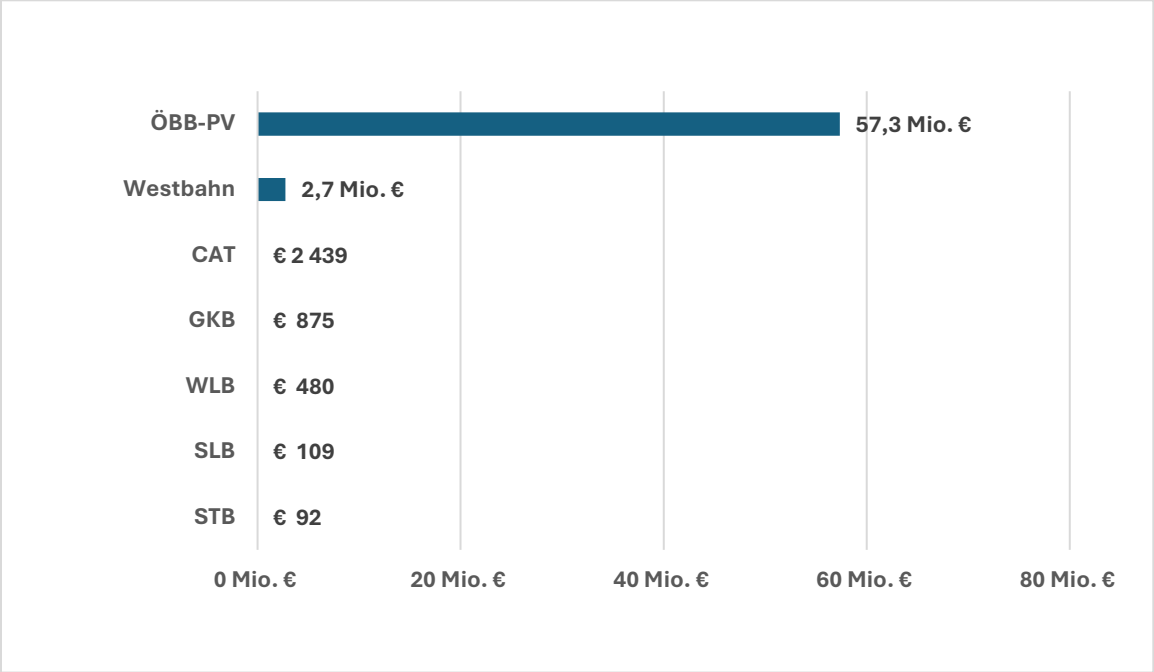


Abbildung 26. Fahrpreis-(Rück)Erstattung bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Im Jahr 2025 erstattete die ÖBB-Personenverkehr über 57,3 Millionen Euro (2024: 65,6 Millionen Euro); weit dahinter folgt die Westbahn mit über 2,7 Millionen Euro (2024: 2,5 Millionen Euro). Damit ist bei der ÖBB-Personenverkehr ein Rückgang und bei der Westbahn ein Anstieg zu verzeichnen (Abbildung 26).

Die Westbahn merkt an, dass das Unternehmen eine sehr kundenfreundliche Stornoregelung anbietet, da Tickets bis einen Tag vor Abfahrt ohne Angabe von Gründen online storniert werden können.

9 Strafgebühren und Beförderungsausschlüsse

Gemäß § 15 EisbBFG sind Eisenbahnunternehmen berechtigt, neben dem Fahrpreis weitere Nebengebühren zu erheben. Darunter fallen etwa Gebühren für das Fehlen einer gültigen Fahrkarte, für Reinigungskosten oder bei Missachtung von Rauchverboten. Ebenso sind sie berechtigt, die außergerichtliche Einbringung ausständiger Forderungen selbst oder durch Dritte vorzunehmen. Zudem sieht § 19 EisbBFG vor, dass Fahrgäste aus schwerwiegenden Gründen – wie der Nichtbeachtung der vorgeschriebenen Ordnung, der Gefährdung der Sicherheit oder bei tätlichen Angriffen – befristet oder dauerhaft vom Beförderungsverkehr ausgeschlossen werden können.

Im Jahr 2025 entfiel auf die ÖBB-Personenverkehr AG ein Marktanteil von 84,1 % (Vorjahr: 85,5 %) an allen beförderten Fahrgästen in Österreich. Aufgrund dieser hohen Fahrgastzahlen ist auch bei diesem Unternehmen die absolute Anzahl relevanter Vorfälle am höchsten. Ein wesentlicher Unterschied im operativen Ablauf besteht darin, dass bei der ÖBB-Personenverkehr im Regionalverkehr der Ticketerwerb grundsätzlich vor dem Zustieg erfolgen muss, wohingegen bei einigen anderen Bahnunternehmen ein Kauf direkt im Zug möglich ist.

9.1 Fälle von Strafgebühren

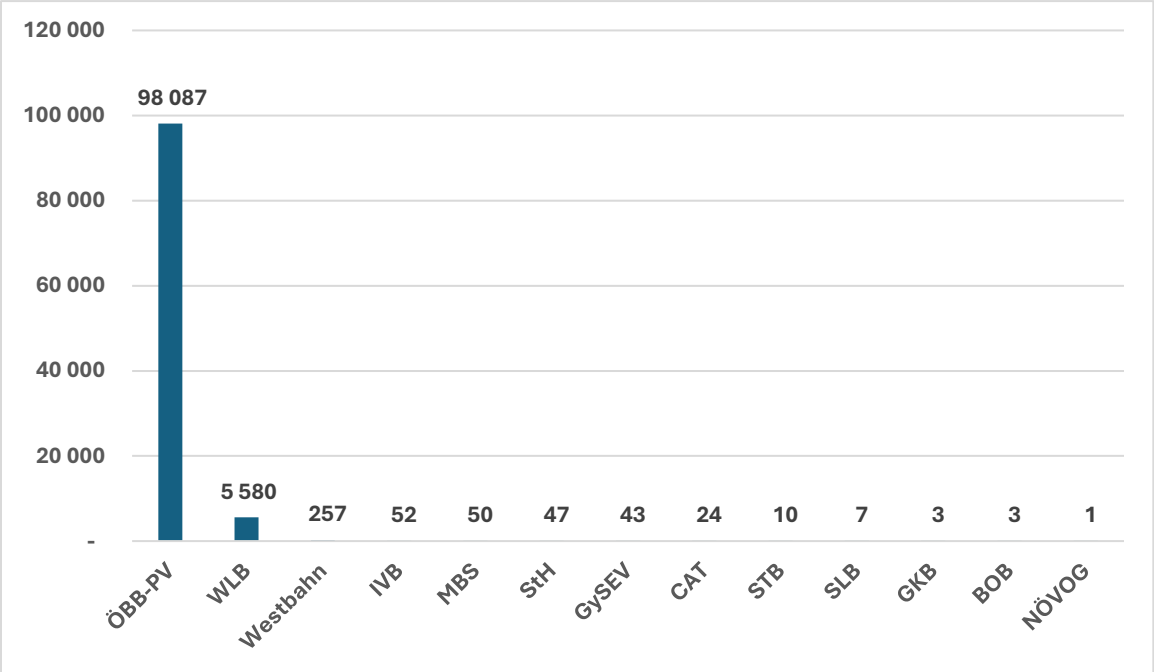


Abbildung 27. Fälle von Strafgebühren bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Die ÖBB-Personenverkehr meldete für das Berichtsjahr 2025 insgesamt 98.087 Fälle (2024: 96.644 Fälle), in denen eine Strafgebühr verhängt wurde. Von diesen Fällen wurden rund 80 % zur Einbringung der ausstehenden Forderungen an ein Inkassoinstitut übergeben. Deutlich dahinter folgt die Wiener Lokalbahn (WLB) mit 5.580 Fällen (2024: 3.777 Fälle); hier wurden lediglich rund 13 % der Forderungen inkassiert (siehe Abbildung 27).

Als Hauptgründe für die Verhängung von Strafgebühren wurden von den drei Unternehmen mit den höchsten Fallzahlen (ÖBB-Personenverkehr, Wiener Lokalbahn, Westbahn) übereinstimmend das Fehlen eines gültigen Tickets angegeben. Bei der ÖBB-Personenverkehr traten darüber hinaus häufig Verunreinigungen im Wageninneren sowie unzumutbares Verhalten als Auslöser auf.

9.2 Einnahmen aus Strafgebühren

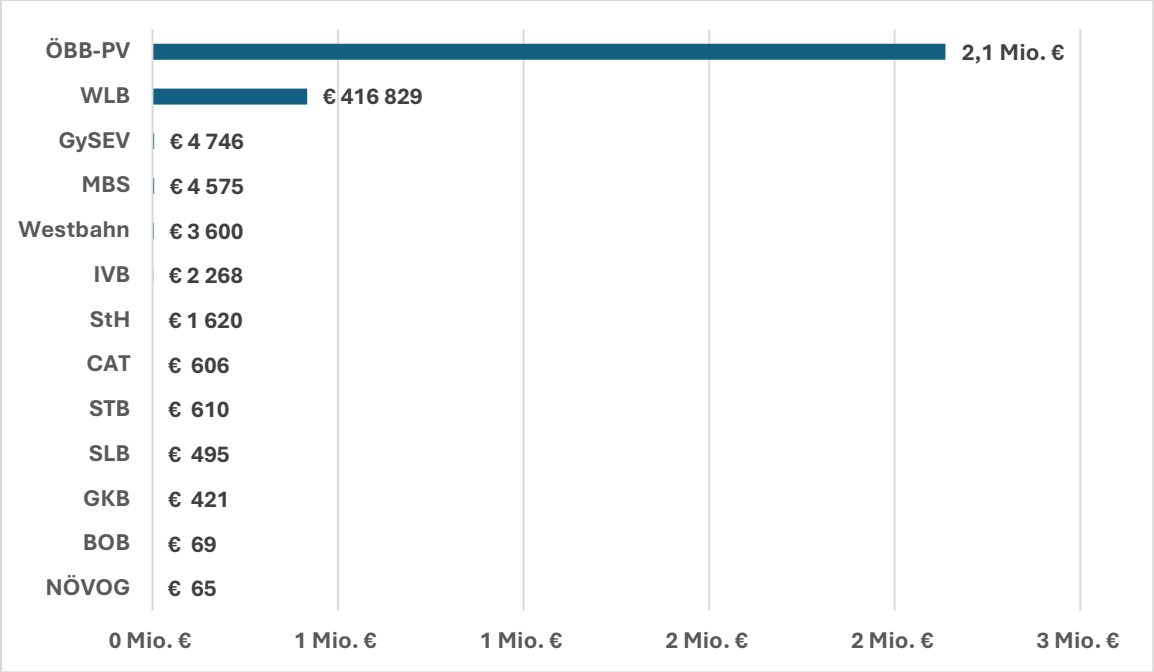


Abbildung 28. Einnahmen aus Strafgebühren bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Finanziell verzeichnete die ÖBB-Personenverkehr im Jahr 2025 Einnahmen aus Strafgebühren in Höhe von 2.1 Millionen Euro (2024: 2.4 Millionen Euro). Dies entspricht einem Rückgang von rund 11 % gegenüber dem Vorjahr. An zweiter Stelle rangiert die Wiener Lokalbahn mit Einnahmen von 416.829 Euro (2024: 336.827 Euro), was einem deutlichen Anstieg von etwa 24 % entspricht (siehe Abbildung 28).

Die übrigen Unternehmen verzeichneten im Vergleich dazu deutlich geringere Summen. Die detaillierten Einnahmen pro Unternehmen sind in Abbildung 28 zusammengefasst.

9.3 Beförderungsausschlüsse

Im Bereich der Beförderungsausschlüsse meldeten im Jahr 2025 nur vier Bahnunternehmen entsprechende Maßnahmen. Insgesamt wurden folgende Ausschlüsse registriert:

ÖBB-Personenverkehr: 19 Fälle (davon 16 unbefristete und 3 befristete Ausschlüsse).
Stern & Hafferl: 2 befristete Ausschlüsse.
City Airport Train (CAT): 1 unbefristeter Ausschluss.
Westbahn: 1 befristeter Ausschluss.

Keine weiteren Unternehmen haben im Berichtszeitraum Beförderungsausschlüsse gemeldet.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1. Bearbeitungsdauer bei Beschwerden durch die Personenverkehrsbahnen und ÖBB-Infrastruktur in Prozent im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control GmbH 5
Abbildung 2. Entwicklung der Beschwerden bei der ÖBB-Personenverkehr in den Jahren 2021-2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control..... 6
Abbildung 3. Entwicklung der Beschwerden bei der ÖBB-Infrastruktur in den Jahren 2021-2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control..... 7
Abbildung 4. Entwicklung der Beschwerden bei der Westbahn in den Jahren 2021-2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control 8
Abbildung 5. Entwicklung der Beschwerden bei den sonstigen Personenverkehrsbahnen im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control..... 9
Abbildung 6. Anzahl der Entschädigungsfälle bei Beschwerden bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control. 10
Abbildung 7. Entschädigungen für Beschwerden bei der ÖBB-PV in den Jahren 2021-2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control 11
Abbildung 8. Entschädigungen für Beschwerden bei der ÖBB-Infrastruktur in den Jahren 2021-2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control..... 12
Abbildung 9. Entschädigungen für Beschwerden bei der Westbahn in den Jahren 2021-2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control 13
Abbildung 10. Entschädigungen für Beschwerden bei den sonstigen Personenverkehrsbahnen im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control..... 14
Abbildung 11. Bearbeitungsdauer der Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen durch die Personenverkehrsbahnen in Prozent im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control 16
Abbildung 12. Entwicklung der Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei der ÖBB-Personenverkehr in den Jahren 2021-2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control 17
Abbildung 13. Entwicklung der Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei der Westbahn in den Jahren 2021-2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control..... 18
Abbildung 14. Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei den sonstigen Personenverkehrsbahnen im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control 19
Abbildung 15. Entschädigungen für Verspätungen bei der ÖBB-Personenverkehr in den Jahren 2021-2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control..... 20
Abbildung 16. Entschädigungen für Verspätungen bei der Westbahn in den Jahren 2021-2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control..... 21
Abbildung 17. Entschädigungen für Verspätungen bei den sonstigen Personenverkehrsbahnen im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control 22
Abbildung 18. Jahreskarten-Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control..... 23
Abbildung 19. Einzelkarten-Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control..... 24
Abbildung 20. Jahreskarten-Entschädigungssumme bei Zugverspätungen bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control..... 25
Abbildung 21. Einzelkarten-Entschädigungssumme bei Zugverspätungen bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control..... 26
Abbildung 22. Kostenersatz für alternative Beförderungsdienste bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control 27

Abbildung 23. Kostenersatz für Unterbringung bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control 28
Abbildung 24. Bearbeitungsdauer bei Fahrpreisrückerstattungen bei Personenverkehrsbahnen in Prozent im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control 29
Abbildung 25. Fahrpreis-(Rück)Erstattungsfälle bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control 30
Abbildung 26. Fahrpreis-(Rück)Erstattung bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control 31
Abbildung 27. Fälle von Strafgebühren bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control 30
Abbildung 28. Einnahmen aus Strafgebühren bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2025. Quelle: Erhebung der Schienen-Control 31