



Schienen | Control

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

Fahrgastrechte-Statistik 2024

Inhaltsverzeichnis

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

7	Kostenersätze	25
7.1	Kostenersatz für alternative Beförderung	25
7.2	Kostenersatz für Unterbringung	26
8	Fahrpreiserstattungen.....	27
8.1	Bearbeitungsdauer bei Fahrpreisrückerstattungen.....	27
8.2	Erstattungsfälle	28
8.3	Ausbezahlte Summen bei Erstattungen.....	29
9	Strafgebühren.....	30
9.1	Fälle von Strafgebühren.....	30
9.2	Einnahmen aus Strafgebühren	31
10	Abbildungsverzeichnis.....	32

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

Westbahn – 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) ist in Österreich die gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr sowie für innerstädtische Verkehrsbetriebe. Die apf ist als Abteilung bei der Schienen-Control GmbH eingerichtet.

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. Die apf kann darüber hinaus über die Kundenzufriedenheit und die Einhaltung der Fahrgastrechte durch die Unternehmen öffentlich Bericht erstatten. Im nachfolgenden Überblick werden die wichtigsten Daten und Zahlen der in Österreich im Personenverkehr tätigen Bahnunternehmen dargestellt. Umfasst werden:

- Beschwerden,
- Entschädigungen bei Zugverspätungen,
- Kostenersätze für alternative Beförderung oder Unterbringung,
- Fahrpreiserstattungen und
- Strafgeldern.

Bei den veröffentlichten Statistiken ist der unterschiedlich hohe Marktanteil der Unternehmen im österreichischen Schienenpersonenverkehrsmarkt zu berücksichtigen.

3 Eisenbahnstatistik

Im Rahmen der Erstellung der österreichischen Eisenbahnstatistik erhebt die Schienen-Control mittels Fragebogen einmal jährlich Daten von den Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU). Diese Daten ermöglichen einen Überblick über den Schienenpersonenverkehrsmarkt in Österreich. Der Großteil dieser Daten wird im Zuge des Jahresberichts der Schienen-Control im Kapitel Marktentwicklung verarbeitet. Erfragt werden auch Zahlen im Bereich der Fahrgastrechte.

Die beiden im Fernverkehr tätigen Bahnunternehmen ÖBB-Personenverkehr und Westbahn werden aufgrund ihrer marktführenden Stellung grafisch, soweit sinnvoll, gesondert bzw. detaillierter dargestellt. In geringerem Umfang trifft dies auch auf die ÖBB-Infrastruktur als größten österreichischen Bahnhofsbetreiber zu.

Die DB Regio gab an, dass es ihr nicht möglich sei, die Werte für die Strecken in Österreich herauszufiltern, wodurch eine separate Auswertung für die österreichischen Verkehre nicht möglich sei. RegioJet übermittelte nach mehrfacher Urgenz keine Daten und scheint daher im weiteren Bericht nicht auf.

4 Marktentwicklung

348,7 Millionen Fahrgäste im Jahr 2024 befördert

Der österreichische Schienenpersonenverkehrsmarkt ist im Jahr 2024 weitergewachsen. Insgesamt wurden rund 348,7 (2023: 328,3) Millionen Fahrgäste von den vernetzten und nicht vernetzten EVU befördert.

Die ÖBB-Personenverkehr verzeichnete 298,1 Millionen Reisende, die Mitbewerber meldeten insgesamt 50,6 Millionen Fahrgäste. Dies entspricht einem Marktanteil von 14,5 Prozent. Eine detaillierte Statistik 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 Entschädigungen 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

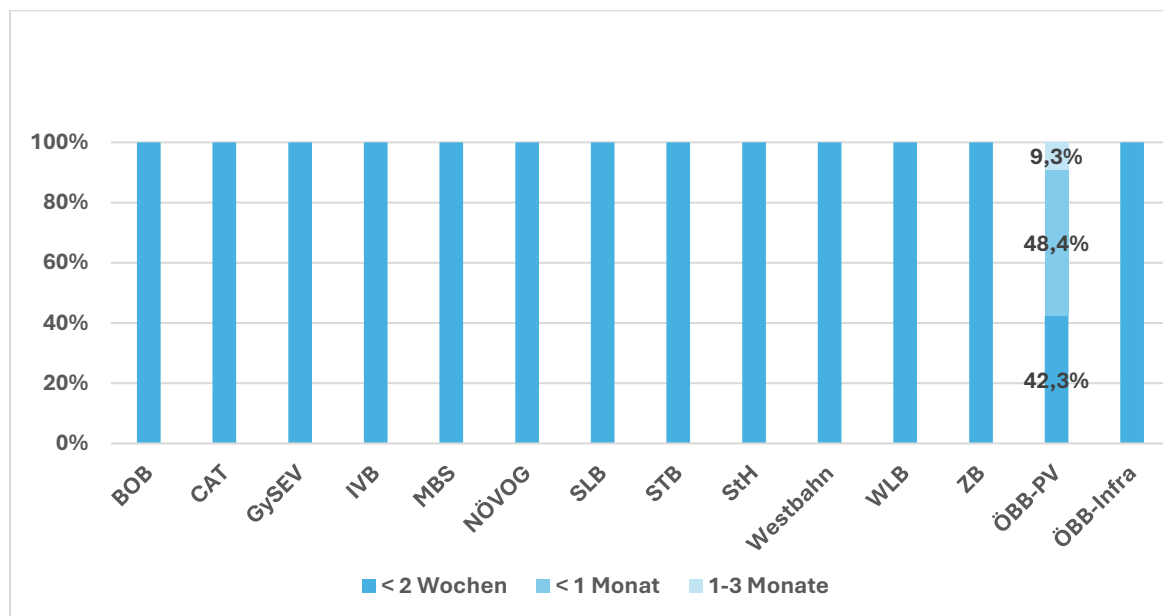


Abbildung 1. Bearbeitungsdauer bei Beschwerden durch die Personenverkehrsbahnen und ÖBB- Infrastruktur in Prozent im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control GmbH

Gemäß Art 28 Abs 2 der Verordnung (EU) 2021/782 wurde die vorgeschriebene Dauer für eine begründete Beschwerdebeantwortung von einem Monat, in begründeten Fällen innerhalb von höchstens drei

Monaten, im Jahr 2024 eingehalten. Mit einer Ausnahme haben alle Bahnunternehmen und die ÖBB-Infrastruktur die vorgesehene Dauer sogar unterschritten und die Beschwerden innerhalb von zwei Wochen beantwortet.

Nur die ÖBB-Personenverkehr schöpfte die zulässige Dauer für die Beschwerdebearbeitung aus, sodass bei 9,3 Prozent der Fälle die Bearbeitungsdauer für Beschwerden bis zu 3 Monate betrug (Abbildung 1). Laut ÖBB-Personenverkehr wird für diese Auswertung die aktive Bearbeitungszeit innerhalb des Unternehmens herangezogen.

5.2 Entwicklung der Beschwerdezahlen

5.2.1 ÖBB-Personenverkehr

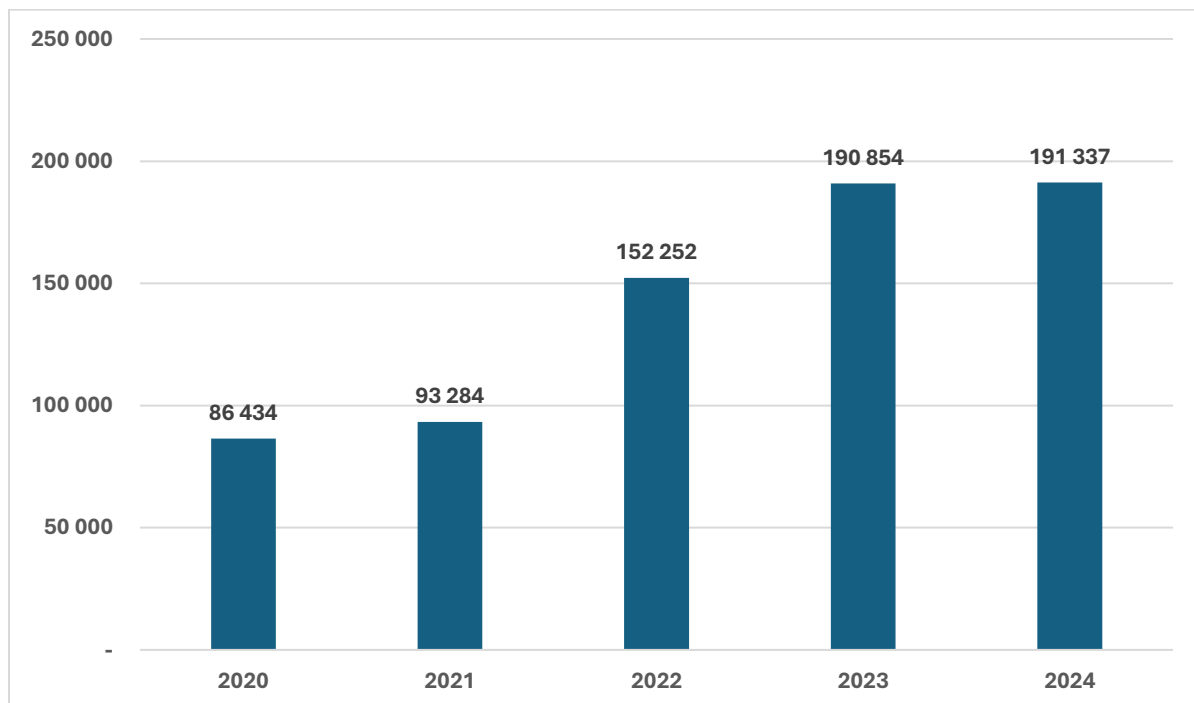


Abbildung 2. Entwicklung der Beschwerden bei der ÖBB-Personenverkehr in den Jahren 2020-2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Die Beschwerdezahl stieg bei der ÖBB-PV in den Jahren von 2020 bis 2024 stark an. Die Steigerung betrug rund 121 Prozent. Besonders stark ausgeprägt war der Anstieg von 2021 auf 2022 bzw. von 2022 auf 2023 (Abbildung 2).

Die meisten Beschwerden betrafen den Fernverkehr, gefolgt von Marketing und Vertrieb. Laut ÖBB-PV gibt es einige Gründe für den Anstieg. Genannt wurden die stetig steigenden Fahrgastzahlen, die leichtere Zugänglichkeit von Beschwerdeleistungen durch die fortschreitende Digitalisierung (Formulare, Fahrgastrechte-Bots, etc.), Erweiterungen und daraus resultierende Schwierigkeiten der internationalen Nachtverbindungen, Herausforderungen bei der internationalen Schienen-Infrastruktur durch Verspätungen und die Ausnahmezeit während Covid-19 mit Lockdowns und einem geänderten Reiseverhalten in den Jahren 2020 und 2021.

5.2.2 ÖBB-Infrastruktur

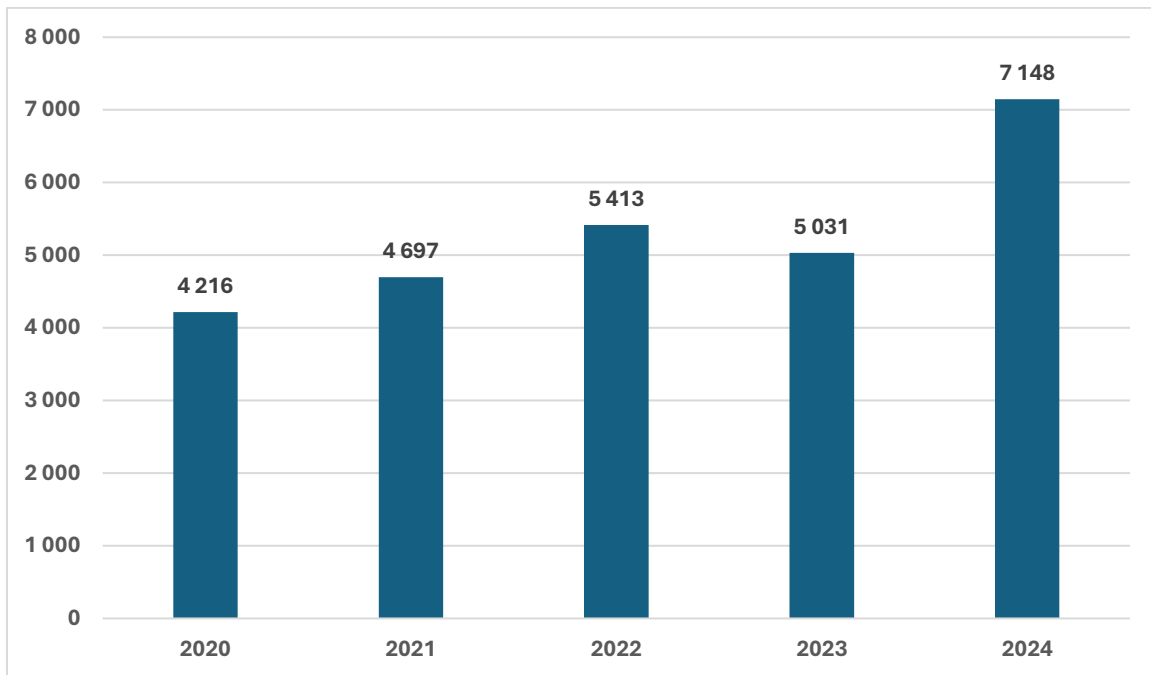


Abbildung 3. Entwicklung der Beschwerden bei der ÖBB-Infrastruktur in den Jahren 2020-2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Beim größten österreichischen Bahnhofsbetreiber, der ÖBB-Infrastruktur, stieg die Zahl der Beschwerden von Fahrgästen und anderen die Infrastruktur nutzenden Personen von 2020 bis 2024 um rund 69 Prozent an (Abbildung 3).

Die meisten Beschwerden betrafen die Bahnhöfe bzw. die Infrastruktur, gefolgt von mangelhafter Information. Laut ÖBB-Infrastruktur war der Anstieg an Beschwerden im Jahr 2024 vor allem in den Monaten Juli bis Oktober zu beobachten. Eine wesentliche Ursache dafür lag in der Zunahme der Fahrgastzahlen in diesem Zeitraum.

5.2.3 Westbahn

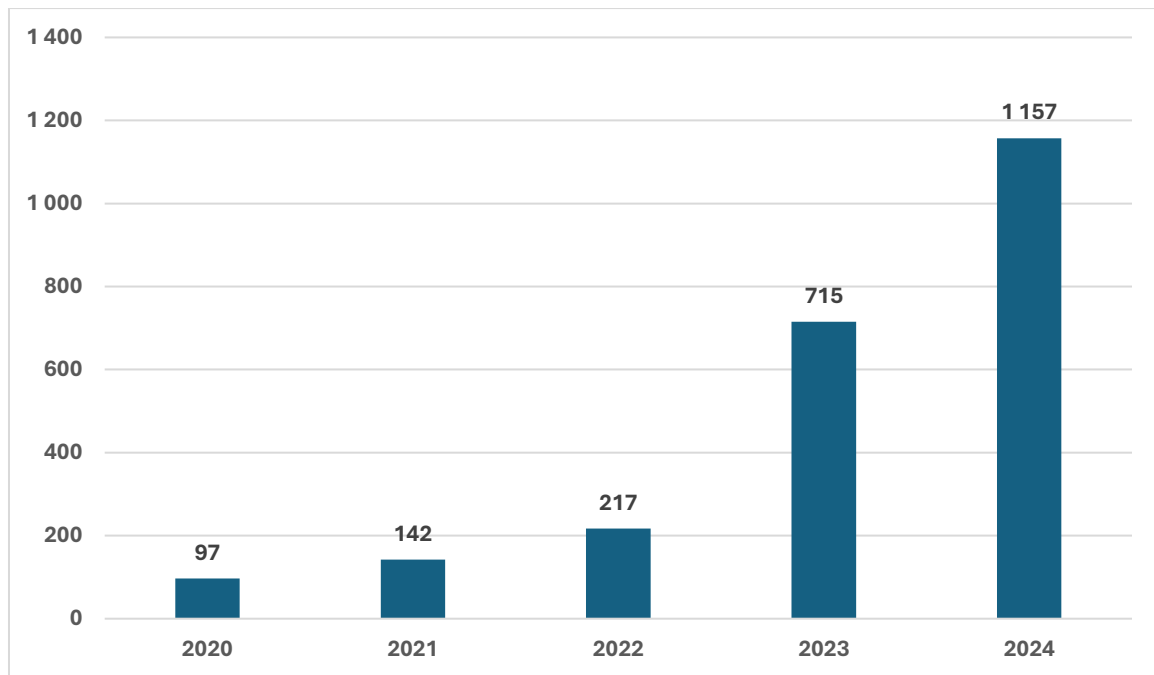


Abbildung 4. Entwicklung der Beschwerden bei der Westbahn in den Jahren 2020-2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Die Beschwerdezahl stieg bei der Westbahn in den Jahren von 2020 bis 2024 um das zwölfwache an (Abbildung 4).

Die meisten Beschwerden betrafen mangelhafte Qualität der Waren und Dienstleistungen. Laut Westbahn gab es in den Jahren 2020/21 einen signifikanten Rückgang der Beförderungszahlen aufgrund von Covid-19. Damit reduzierten sich auch die Beschwerdezahlen. In den Folgejahren wurde das Streckennetz kontinuierlich – auch ins Ausland – erweitert. Das zusätzliche Angebot und Unzufriedenheit über die Anpassung der Preise führten zu einem Anstieg der Beschwerdezahlen. Im Jahr 2024 kam es zu einer hochwasserbedingten Sperre der Weststrecke, was ebenfalls zu einem Anstieg der Beschwerdezahlen führte.

5.2.4 Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen

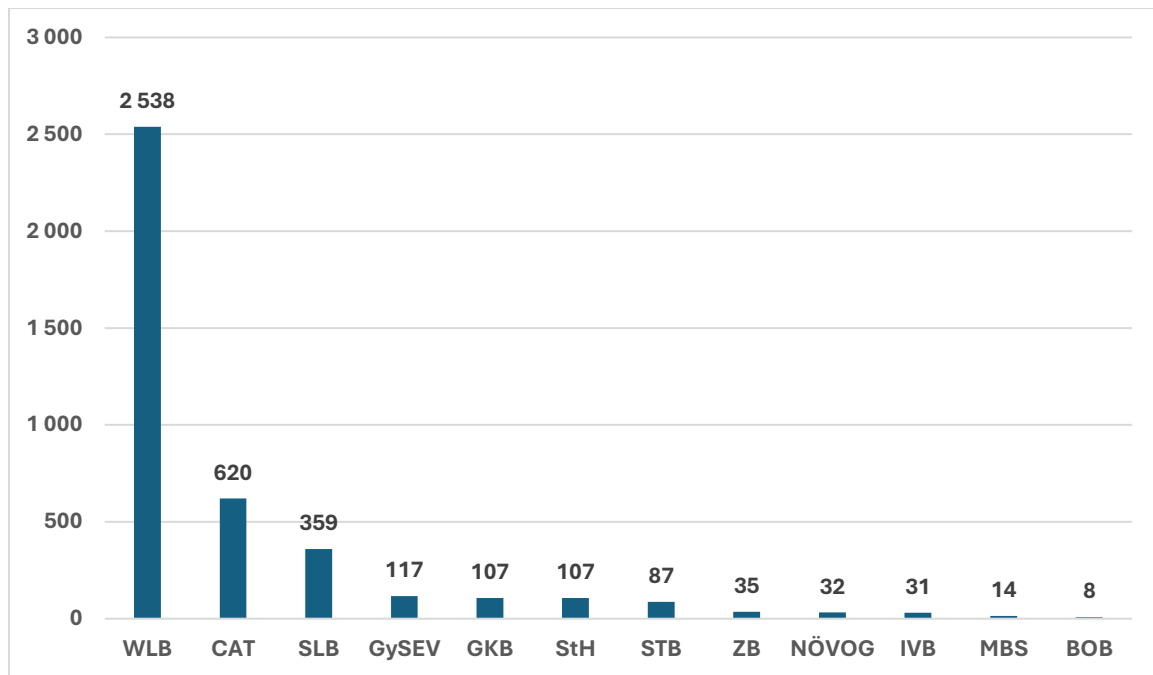


Abbildung 5. Entwicklung der Beschwerden bei den sonstigen Personenverkehrsbahnen im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Die Bayerische Oberlandbahn gab einstellige, fünf der weiteren Personenverkehrsbahnen zweistellige, fünf dreistellige und die Wiener Lokalbahnen vierstellige Beschwerdezahlen für das Jahr 2024 bekannt.

Die Wiener Lokalbahnen weisen die meisten Beschwerden der weiteren Bahnen auf. Hauptgründe dafür waren laut Wiener Lokalbahnen Beschwerden zu Personal, mangelhafter Information zu Baustellen oder Störungsmeldungen bzw. zur Fahrplanauskunft oder der Unternehmenswebsite.

Der City-Airport Train weist insgesamt 620 Beschwerden auf. Die häufigsten Beschwerdegründe waren Betriebsstörungen, Ausfälle und Beschwerden zur Website.

Bei den Salzburger Lokalbahnen lag laut Unternehmen der Hauptgrund für die Beschwerdezahlen an den Modernisierungsarbeiten der SLB-Strecke, was zu Schienenersatzverkehren, längeren Fahrzeiten, Einschränkungen und Problemen bei Anschlussverbindungen führte (Abbildung 5).

5.3 Entschädigungsfälle und -summen

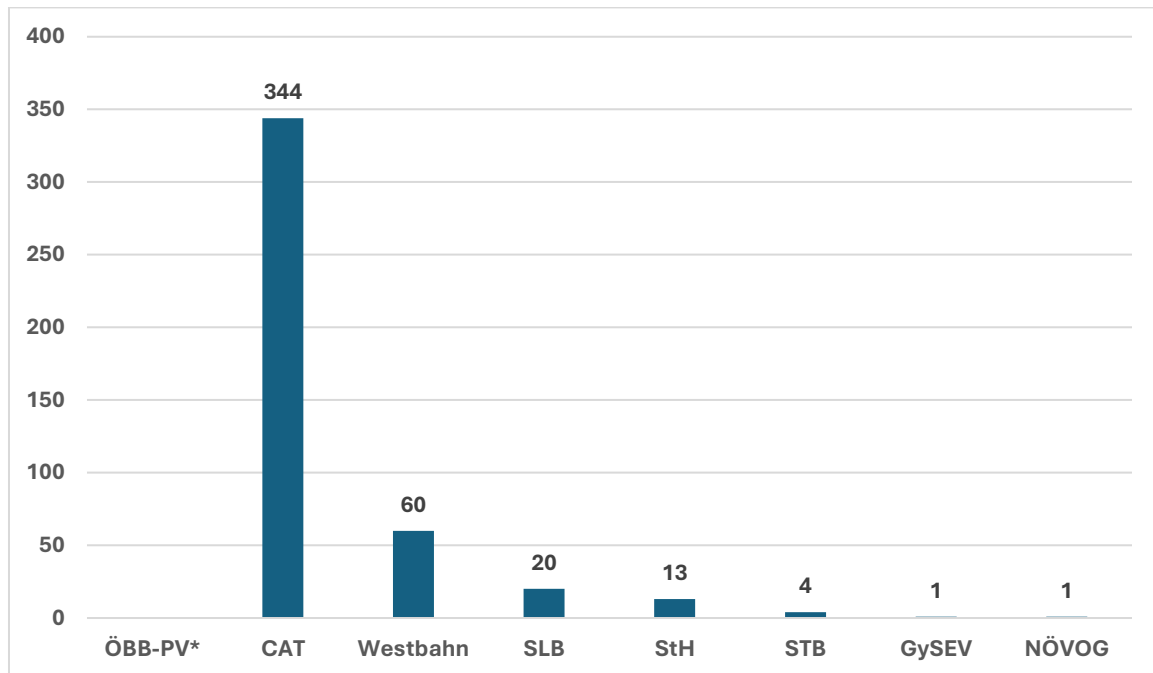


Abbildung 6. Anzahl der Entschädigungsfälle bei Beschwerden bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control.

Insgesamt acht Personenverkehrsbahnen meldeten die Anzahl an Entschädigungsfällen bei Beschwerden für das Jahr 2024.

Die ÖBB-PV* gab die Entschädigungssumme (vgl. Abbildung 7), aber nicht die Anzahl der Entschädigungsfälle bei Beschwerden bekannt, auf denen diese beruht. Eigenen Angaben zufolge kann die ÖBB-PV keine verlässliche Anzahl an Fällen angeben, da Beschwerden, die beispielsweise an den ÖBB-Ticketschaltern und über das telefonische Kund:innenservice eingebracht werden, in der internen Statistik nicht als Beschwerdefälle angelegt werden.

5.3.1 ÖBB-Personenverkehr

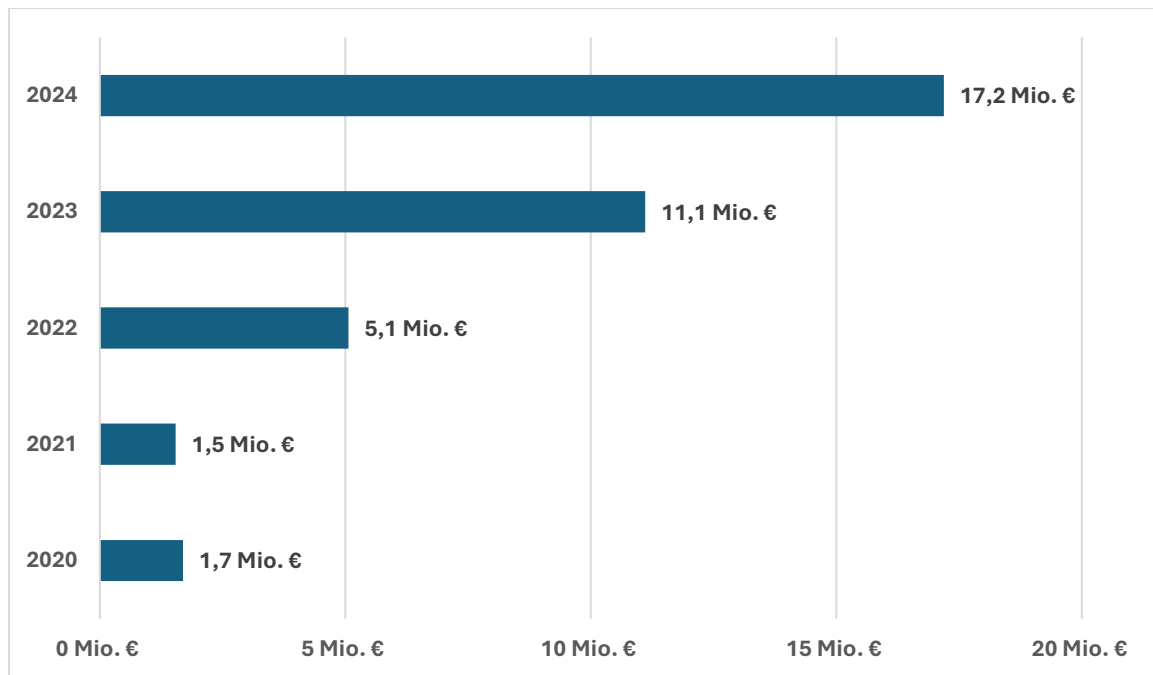


Abbildung 7. Entschädigungen für Beschwerden bei der ÖBB-PV in den Jahren 2020-2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Die ausbezahlte Entschädigungssumme für Beschwerden sank bei der ÖBB-PV von 2020 auf 2021, stieg dann aber von 2021 bis 2024 um rund das Elffache an. Die ÖBB-PV geht davon aus, dass unter anderem fehlendes bzw. defektes Wagenmaterial, als auch das Hochwasser mit ein Grund für den starken Anstieg von 2023 auf 2024 ist (Abbildung 7).

Die Beträge enthalten sowohl Gutscheine als auch Auszahlungen. Laut ÖBB-PV setzt sich diese Summe beispielsweise aus Entschädigungen für Verspätungen ohne fahrgastrechtlichen Anspruch, Kulanzersatzungen wegen Fehlbuchungen oder Kulanzersatzungen ohne tariflichen Anspruch zusammen.

5.3.2 ÖBB-Infrastruktur

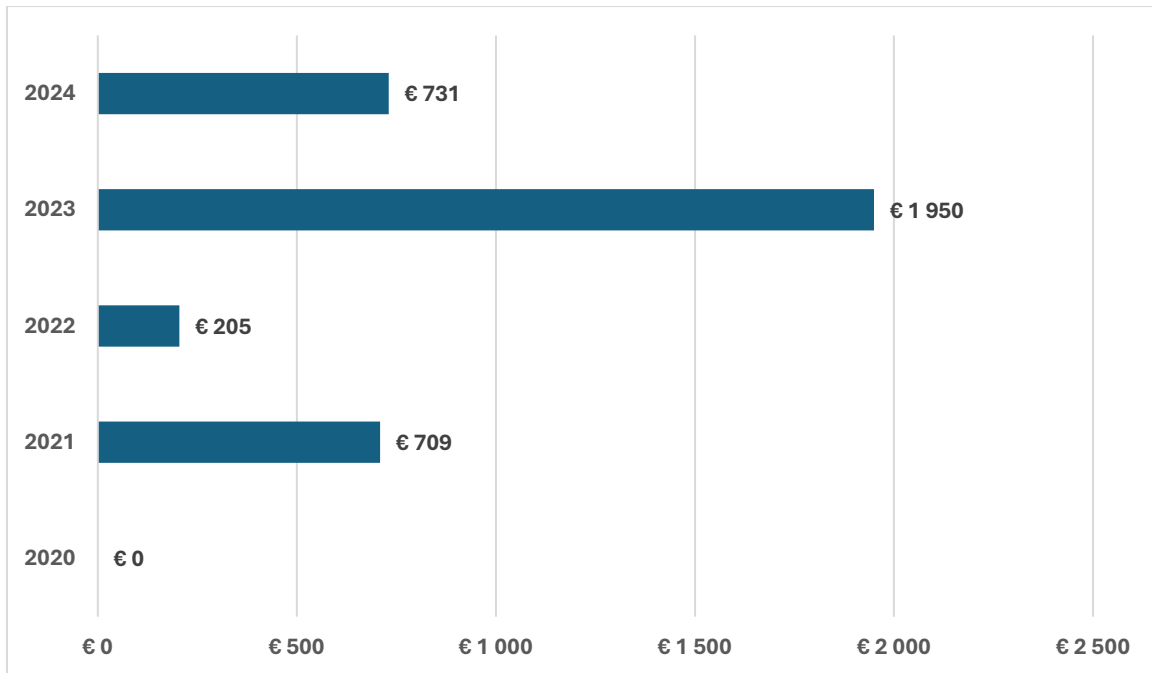


Abbildung 8. Entschädigungen für Beschwerden bei der ÖBB-Infrastruktur in den Jahren 2020-2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Beim größten österreichische Bahnhofsbetreiber, der ÖBB-Infrastruktur, lag die ausbezahlte Entschädigung von 2020 bis 2024 auf niedrigem Niveau. Im Jahr 2020 wurde beispielsweise gar keine Entschädigung ausbezahlt.

Laut ÖBB-Infrastruktur gab es im Jahr 2023 einen Fall mit einer ungewöhnlich hohen Entschädigungssumme. Das erklärt die beinahe Verzehnfachung von 2022 auf 2023 und warum das Jahr 2023 als statistischer Ausreißer erscheint.

5.3.3 Westbahn

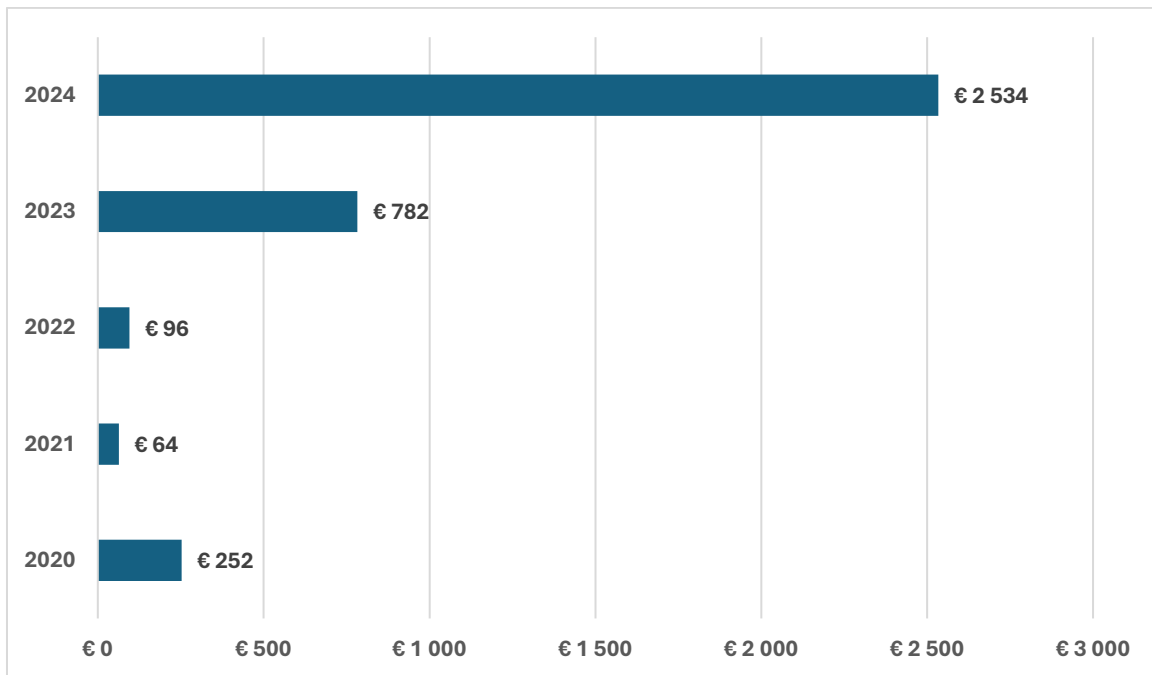


Abbildung 9. Entschädigungen für Beschwerden bei der Westbahn in den Jahren 2020-2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Die ausbezahlte Entschädigungssumme für Beschwerden sank bei der Westbahn von 2020 auf 2021, stieg dann aber von 2021 bis 2024 auf insgesamt niedrigem Niveau stark an (Abbildung 9). Die Gründe dafür liegen, wie in Zusammenhang mit Abbildung 4 erwähnt an der Erweiterung des Streckennetzes und Zahlungen aufgrund der hochwasserbedingten Sperre der Weststrecke.

5.3.4 Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen

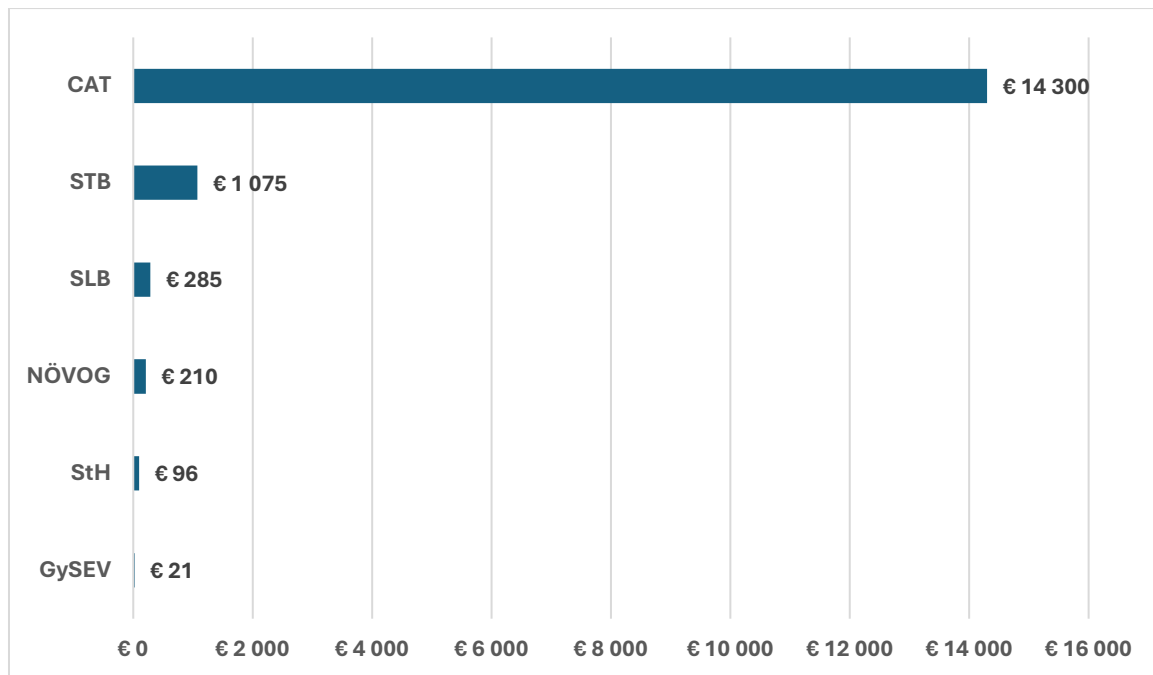


Abbildung 10. Entschädigungen für Beschwerden bei den sonstigen Personenverkehrsbahnen im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Die ausbezahlten Entschädigungssummen blieben bei den anderen Personenverkehrsbahnen auf einem niedrigen Niveau, nur die Steiermärkische Landesbahn zahlte im vierstelligen und der City Airport Train im fünfstelligen Bereich nennenswerte Beträge an Entschädigungen aus (Abbildung 10).

Im Falle einer Betriebsstörung übernimmt der City Airport Train Zusatzkosten wie etwa die Flugumbuchung oder Hotelübernachtung, falls Reisende aufgrund der Störung den Flug verpassen sollten. Diese „Travel Guarantee“ trug entscheidend zu der höheren Entschädigungssumme bei.

6 Entschädigungen bei Zugverspätungen

Gemäß Art 19 Abs 1 der Verordnung (EU) 2021/782 beträgt die Entschädigung für eine Verspätung ab 60 Minuten 25 Prozent des Ticketpreises. Ab 120 Minuten Verspätung stehen 50 Prozent zu. Gemäß § 2 Abs 2 EisBFG gilt dies in Österreich nur für Einzelfahrkarten im Fernverkehr.

Personen in Besitz von Zeitkarten, insbesondere von Jahreskarten, erhalten keine Entschädigung für einen einzelnen verspäteten oder ausgefallenen Zug. Für die Entschädigung wird ein gesetzlicher Pünktlichkeitsgrad in Höhe von 93 Prozent für Züge im Regional- und Fernverkehr (Klimaticket Österreich) oder 95 Prozent für Züge im Regionalverkehr (regionale Klimatickets) herangezogen, bei dessen Unterschreitung eine pauschalierte Entschädigung in Höhe von zehn Prozent des auf den Monat entfallenen Fahrpreises erfolgt (vgl. § 4 EisBFG und § 24 Beilage 1 der Verordnung über die Einführung des Klimatickets).

6.1 Bearbeitungsdauer bei Entschädigungsfällen wegen Zugverspätungen

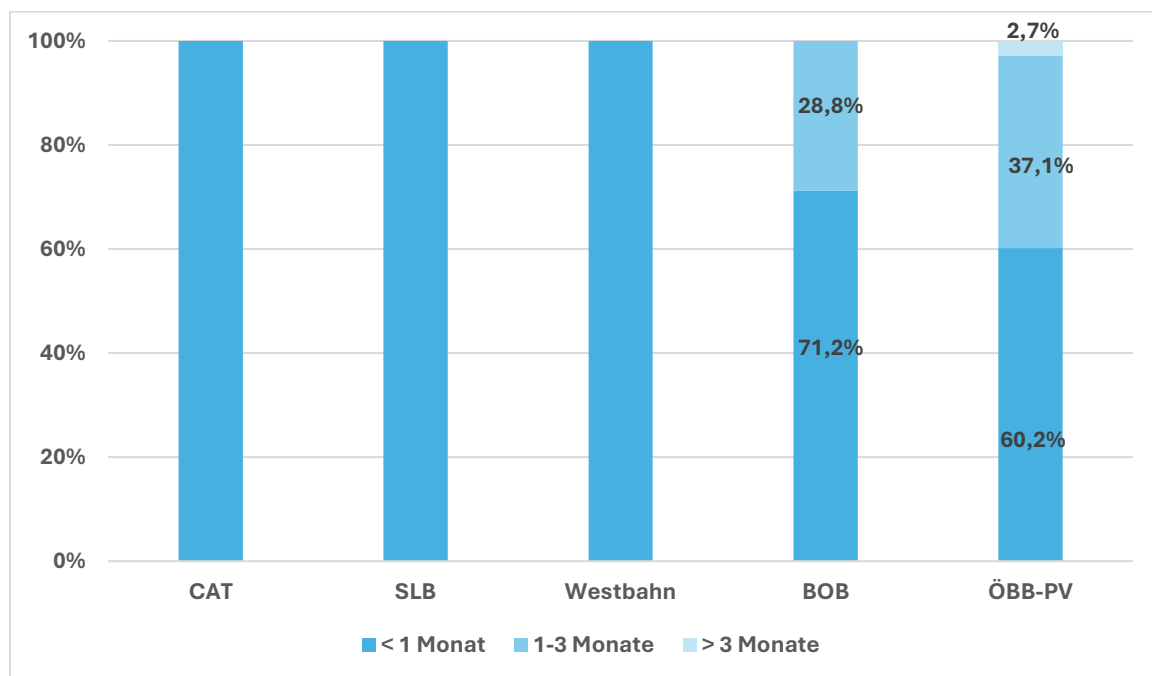


Abbildung 11. Bearbeitungsdauer der Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen durch die Personenverkehrsbahnen in Prozent im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Die Personenverkehrsbahnen City Airport Train, Salzburger Lokalbahn und Westbahn konnten 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 2024 einhalten. Die Bayerische Oberlandbahn hielt die einmonatige Frist in rund 71 Prozent der Fälle, die ÖBB-Personenverkehr in rund 60 Prozent der Fälle ein (Abbildung 11).

6.2 Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen

6.2.1 ÖBB-Personenverkehr

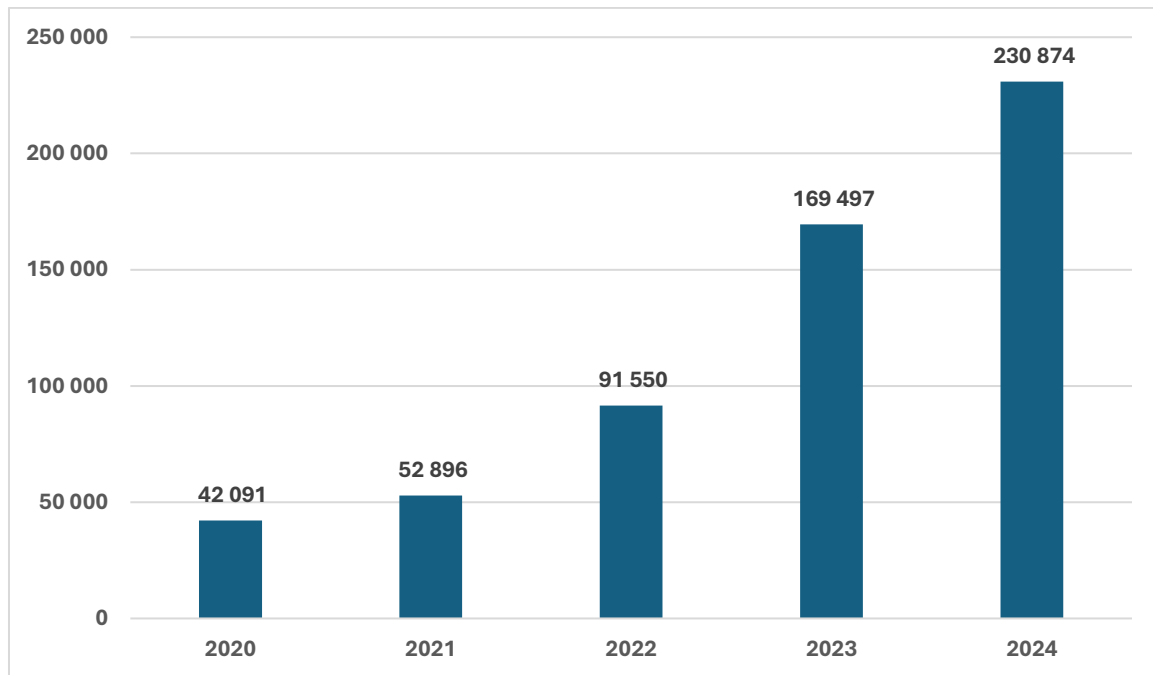


Abbildung 12. Entwicklung der Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei der ÖBB-Personenverkehr in den Jahren 2020-2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Von 2020 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 (Abbildung 12).

Laut ÖBB-Personenverkehr gibt es einige Gründe für diesen Anstieg: steigende Fahrgastzahlen, Digitalisierung bei der Geltendmachung der Fahrgastrechte durch Formulare und den Fahrgastrechte-Bot, operative Schwierigkeiten im internationalen Nachtreiseverkehr und bei der internationalen Schienen-Infrastruktur, die zu Verspätungen führten. Dazu komme, dass im Juni 2023 die neue Verordnung (EU) 2021/782 in Kraft getreten ist und damit erweiterte Informationspflichten und Entschädigungsregeln gelten. Seitdem verzeichnet die ÖBB-Personenverkehr einen merkbaren Anstieg bei Fahrgastrechtsanträgen.

Im Dezember 2023 gab es laut ÖBB-Personenverkehr wetterbedingte Zugausfälle und Verspätungen aufgrund von starken Schneefällen, die mehrere Railjets beschädigten. Diese waren in weiterer Folge für längere Zeit nicht betriebsbereit, was zu Anpassungen im Zuge des Fahrplanwechsels führte., Zudem kam es zu Lieferschwierigkeiten neuer Züge und Streiks bei der Deutschen Bahn. Im September 2024 sorgte schließlich ein Hochwasser für Streckensperren und hohe Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen.

6.2.2 Westbahn

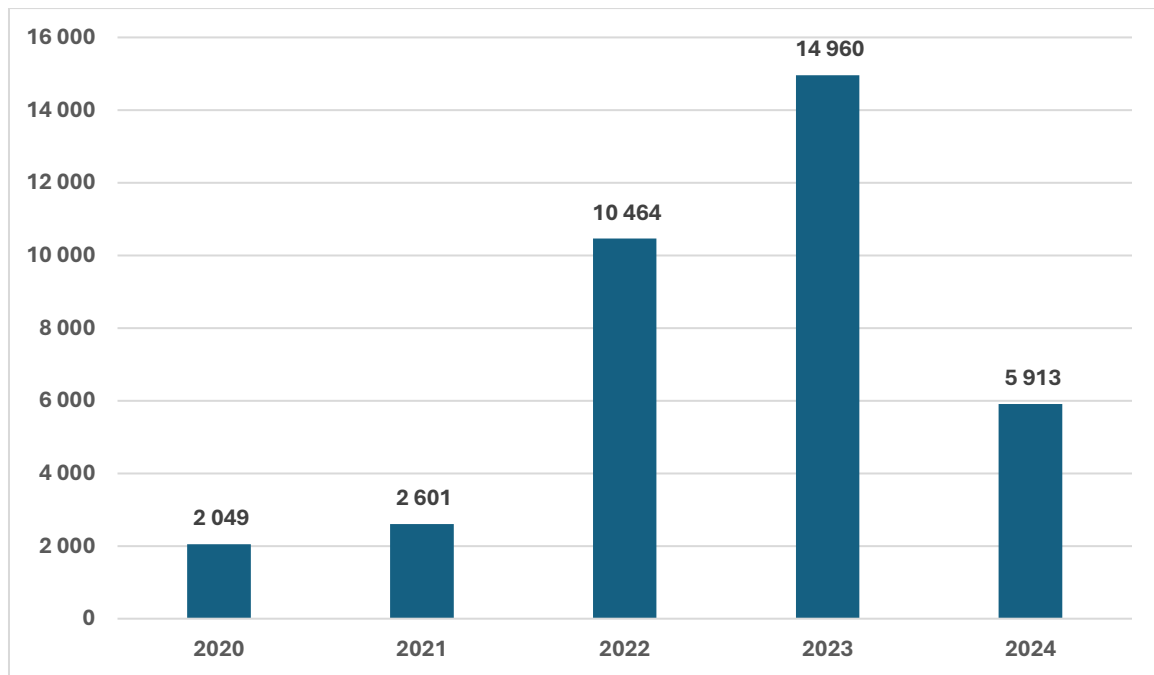


Abbildung 13. Entwicklung der Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei der Westbahn in den Jahren 2020-2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Von 2020 bis 2023 erhöhte sich die Anzahl der Entschädigungsfälle bei der Westbahn um insgesamt rund das Sechsfache auf fast 15.000 Fälle. Im Jahr 2024 sank diese Zahl um rund 60 Prozent auf rund 5.900 Fälle (Abbildung 13).

Laut Westbahn hingen insbesondere die gestiegenen Zahlen in den Jahren 2022 und 2023 mit der stetigen Erweiterung des Angebots nach Westösterreich bzw. nach Deutschland zusammen. Im Jahr 2022 hat die Westbahn das Angebot nach München erweitert und damit grenzüberschreitende Verkehre geführt. Diese Verkehre waren aufgrund von Grenzkontrollen und verschleppten Verspätungen aus dem deutschen Netz häufiger verspätet, im Dezember 2023 führte schließlich ein besonders heftiger Wintereinbruch zu Verspätungen und Sperren.

6.2.3 Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen

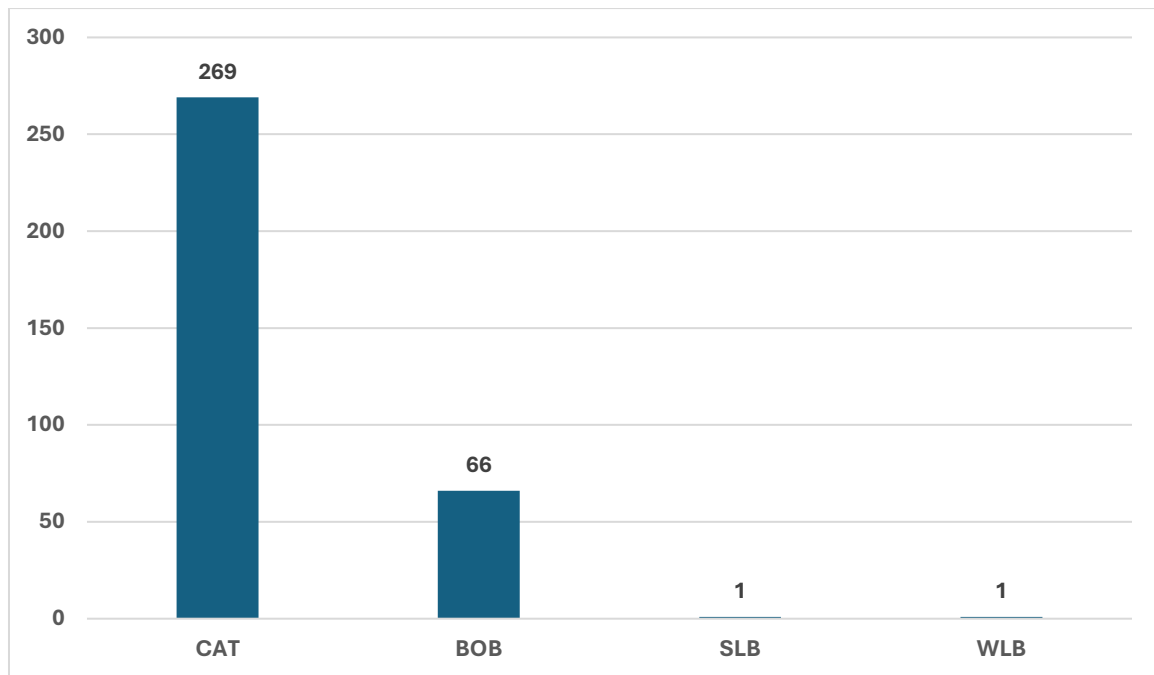


Abbildung 14. Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei den sonstigen Personenverkehrsbahnen im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Bei den sonstigen Personenverkehrsbahnen meldeten nur die Bayerische Oberlandbahn und der City Airport Train Entschädigungsfälle im zwei- bzw. dreistelligen Bereich für das Jahr 2024 (Abbildung 14).

6.3 Entschädigungssummen bei Zugverspätungen

6.3.1 ÖBB-Personenverkehr

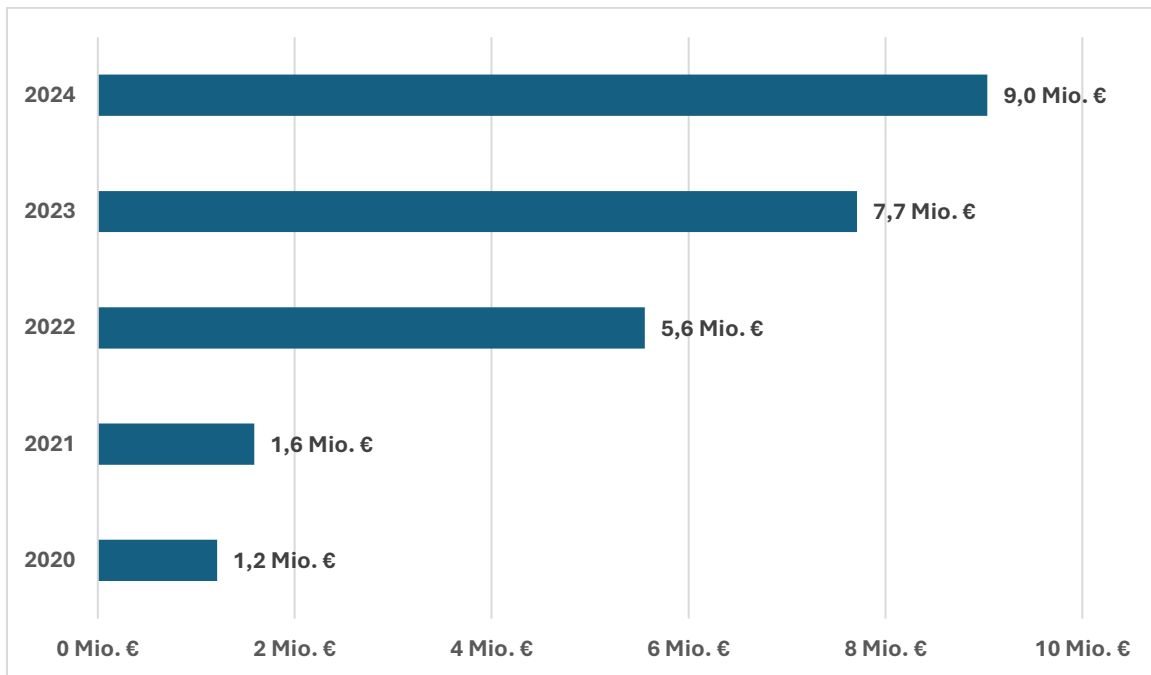


Abbildung 15. Entschädigungen für Verspätungen bei der ÖBB-Personenverkehr in den Jahren 2020-2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Von 2020 bis 2024 erhöhte sich die Entschädigungssumme für Zugverspätungen bei der ÖBB-Personenverkehr aufgrund der höheren Anzahl an Entschädigungsfällen stark auf über 9 Millionen Euro (Abbildung 15).

6.3.2 Westbahn

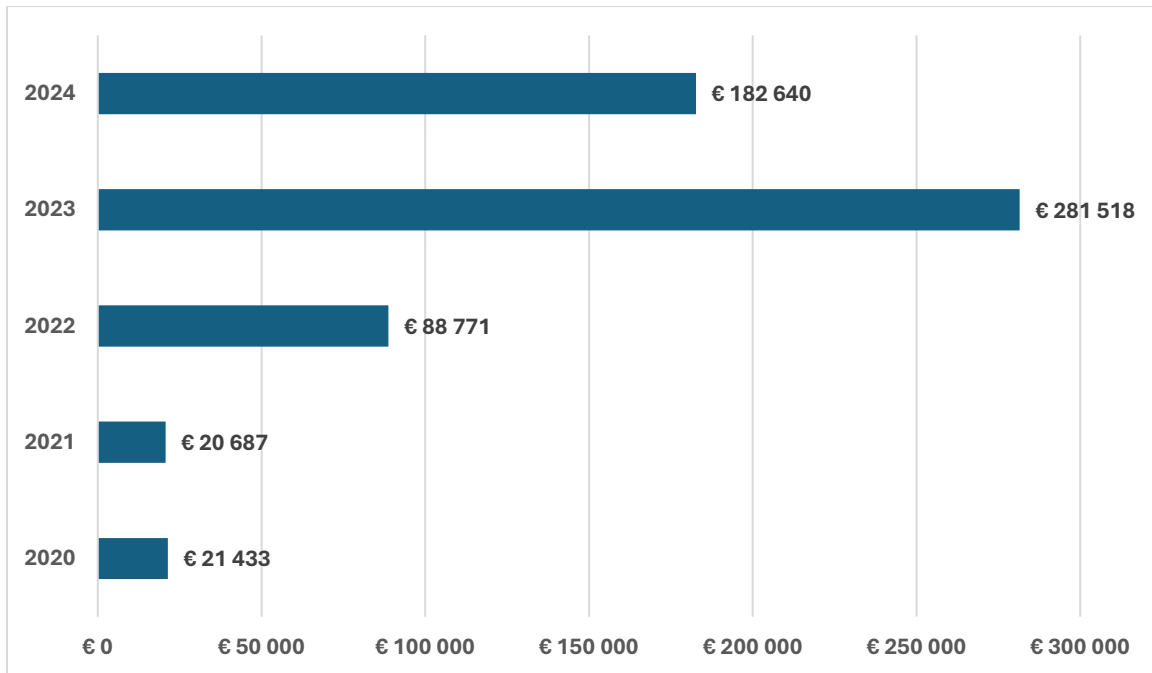


Abbildung 16. Entschädigungen für Verspätungen bei der Westbahn in den Jahren 2020-2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Von 2021 bis 2023 erhöhte sich die Entschädigungssumme für Zugverspätungen bei der Westbahn kontinuierlich um insgesamt das 14-fache auf über 281.000 Euro, um im Jahr 2024 um rund 35 Prozent auf etwas über 182.000 Euro zu sinken (Abbildung 16).

6.3.3 Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen

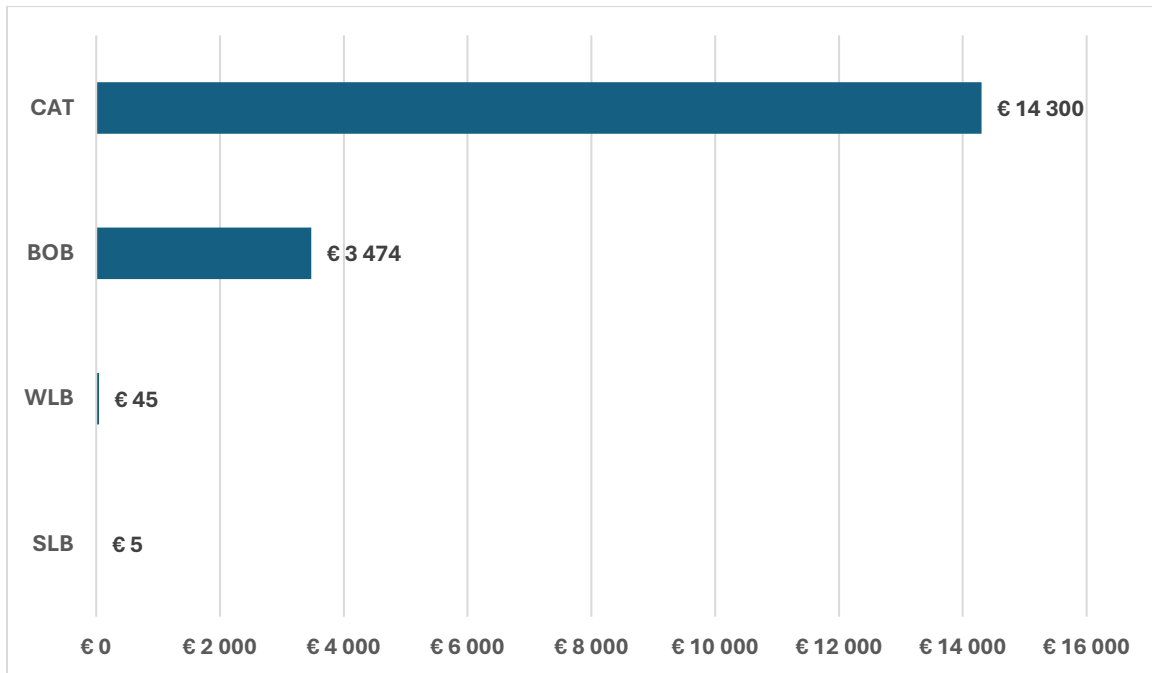


Abbildung 17. Entschädigungen für Verspätungen bei den sonstigen Personenverkehrsbahnen im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Bei den sonstigen Personenverkehrsbahnen meldeten nur die Bayerische Oberlandbahn und der City Airport Train nennenswerte Entschädigungen im vier- bzw. fünfstelligen Eurobetrag für das Jahr 2024 (Abbildung 17).

6.4 Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen nach Ticketgattungen

6.4.1 Jahreskarten

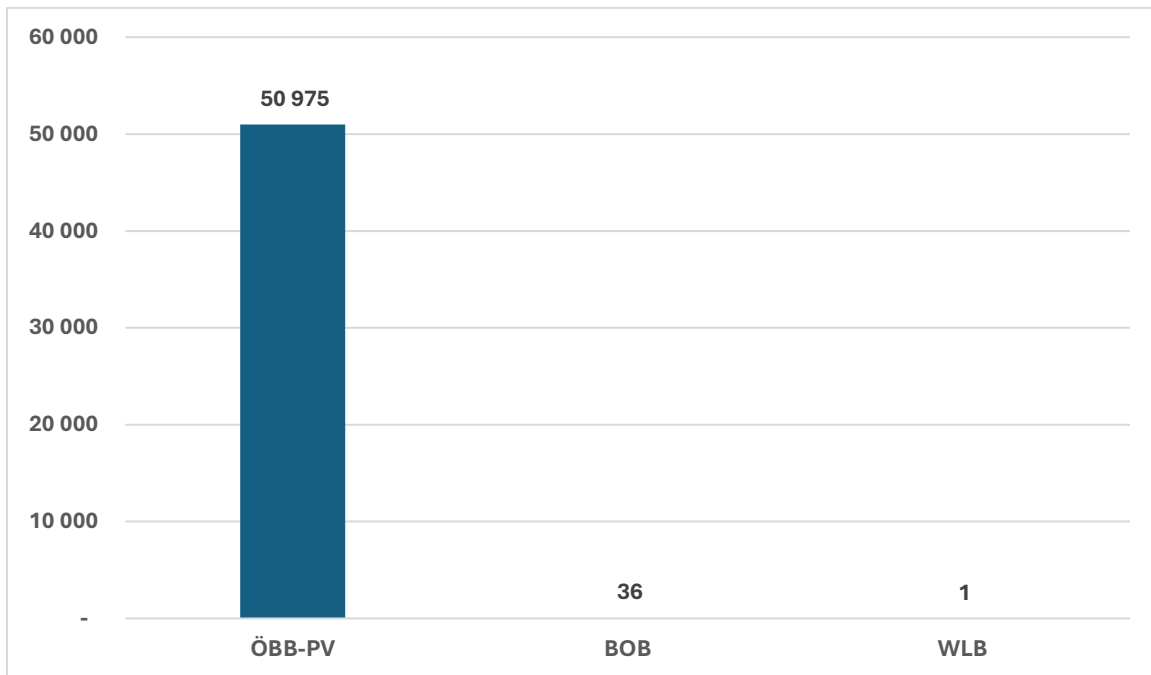


Abbildung 18. Jahreskarten-Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Für das Jahr 2024 meldete nur die ÖBB-Personenverkehr mit fast 51.000 Entschädigungsfällen bei Jahreskarten (alle strecken- und netzbezogenen Jahreskarten, z. B. regionale Klimatickets und Klimatickets Österreich) eine nennenswerte Zahl an Fällen (Abbildung 18).

Hauptgrund, dass es neben der ÖBB-Personenverkehr kaum Entschädigungsfälle gab, ist der gesetzlich zulässige Entschädigungsausschluss von Auszahlungen unter vier Euro.

6.4.2 Einzelfahrkarten

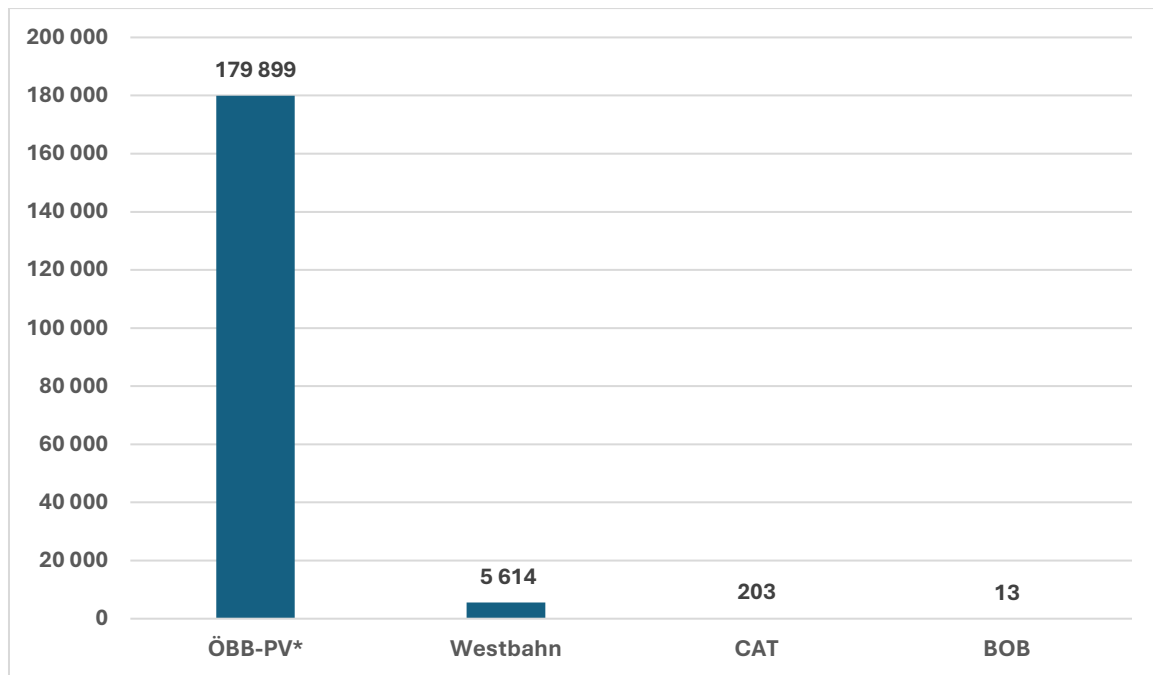


Abbildung 19. Einzelfahrkarten-Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Für das Jahr 2024 meldeten nur die ÖBB-Personenverkehr mit fast 180.000, die Westbahn mit über 5.600 und der City Airport Train mit über 200 Entschädigungsfällen bei Einzelfahrkarten nennenswerte Fallzahlen (Abbildung 19).

ÖBB-PV*: Eine exakte Bekanntgabe, ob auch einzelne andere Fahrkarten (z. B. Wochen- und Monatskarten) in den ÖBB-Zahlen enthalten sind, ist laut ÖBB-Personenverkehr systembedingt nicht möglich, aber es handelt sich in erster Linie um Einzelfahrkarten.

6.5 Entschädigungssummen bei Zugverspätungen nach Ticketgattungen

6.5.1 Jahreskarten

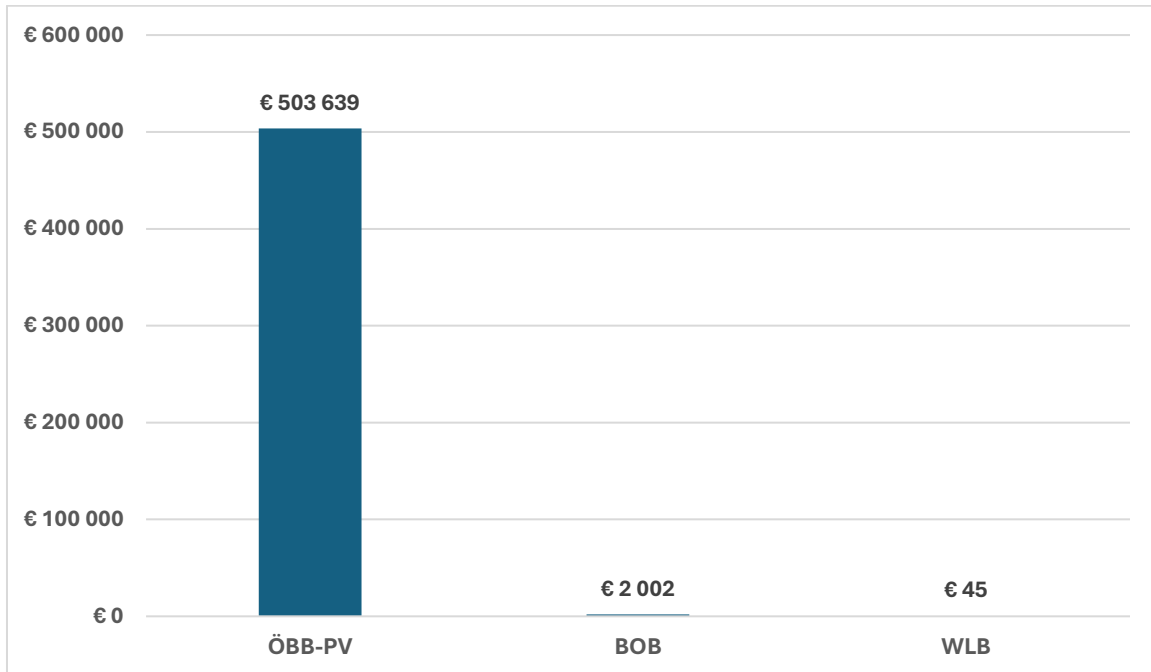


Abbildung 20. Jahreskarten-Entschädigungssumme bei Zugverspätungen bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2024.
Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Für das Jahr 2024 meldeten nur die ÖBB-Personenverkehr mit über 500.000 Euro an ausbezahlten Entschädigungen für Jahreskartenbesitzerinnen bzw. -besitzer für alle streckenbezogenen und netzbezogenen Jahreskarten, z. B. regionale Klimatickets und Klimatickets Österreich, eine größere Auszahlungssumme (Abbildung 20).

6.5.2 Einzelfahrkarten

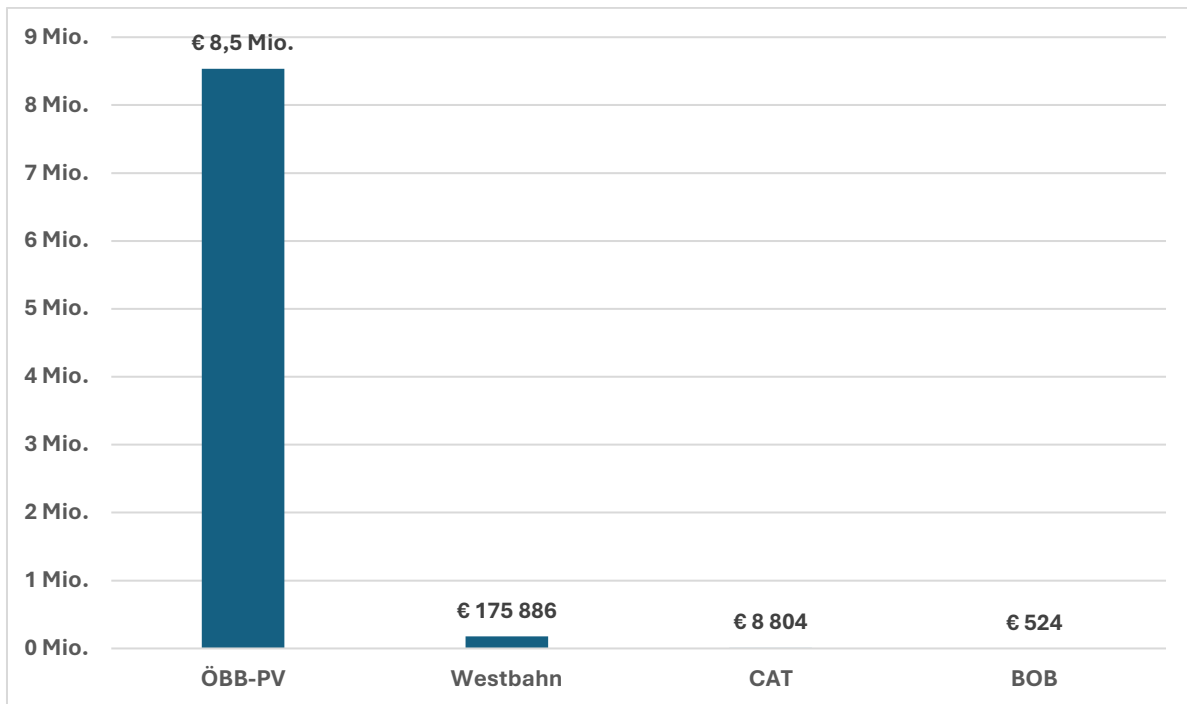


Abbildung 21. Einzelkarten-Entschädigungssumme bei Zugverspätungen bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2024.
Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Im Jahr 2024 meldete die ÖBB-Personenverkehr die Auszahlung von über 8,5 Millionen Euro an Entschädigungen, in erster Linie für Einzelfahrkarten. An zweiter Stelle liegt die Westbahn, welche eine Auszahlung von fast 176.000 Euro an Entschädigungen für Einzelfahrkarten meldete (Abbildung 21).

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. Und zwar dann, wenn nicht innerhalb einer vertretbaren Frist die Möglichkeit zur Fortsetzung der Fahrt besteht. Bleibt ein Zug auf offener Strecke liegen, z. B. 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.

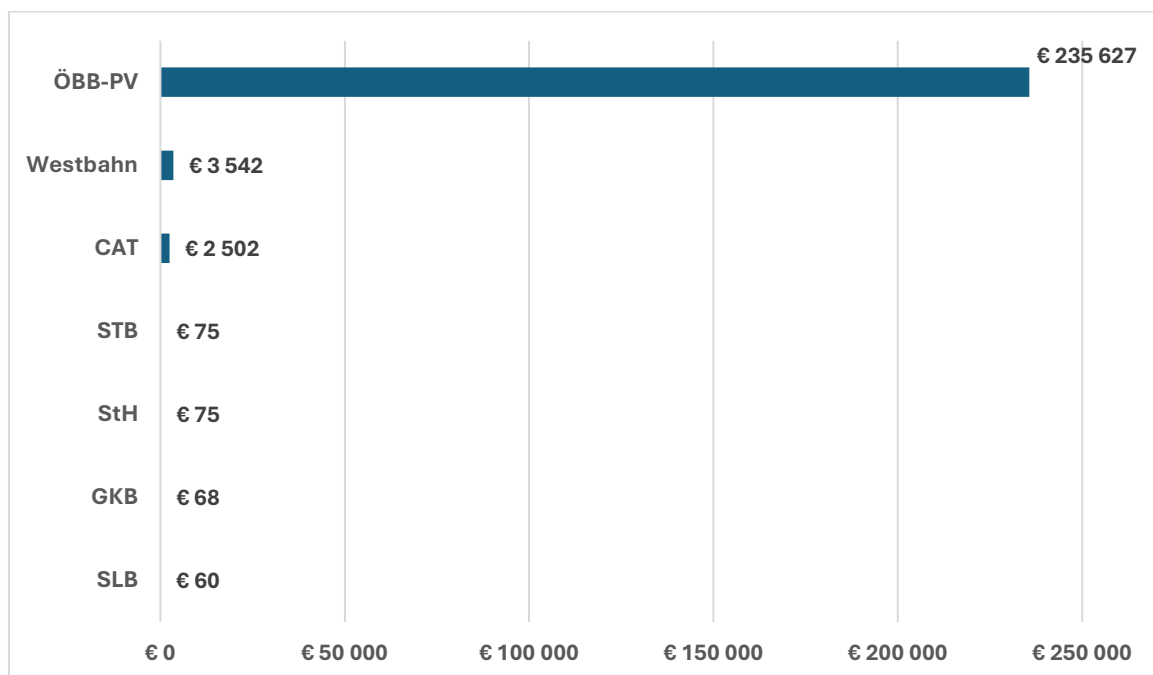


Abbildung 22. Kostenersatz für alternative Beförderungsdienste bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

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

Im Jahr 2024 zahlte nur die ÖBB-Personenverkehr mit über 235.000 Euro einen nennenswerten Betrag als Kostenersatz für eine alternative Beförderung (z. B. Taxi) aus. Weit dahinter folgten die Westbahn und der City Airport Train (Abbildung 22).

7.2 Kostenersatz für Unterbringung

Gemäß Art 20 Abs 2 lit b der Verordnung (EU) 2021/782 muss ein Bahnunternehmen Fahrgästen ab einer Verspätung von mehr als 60 Minuten und sofern eine Übernachtung notwendig ist, eine kostenlose Nächtigung in einem Hotel bzw. einer anderen Unterkunft anbieten. In Fällen der sogenannten höheren 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.

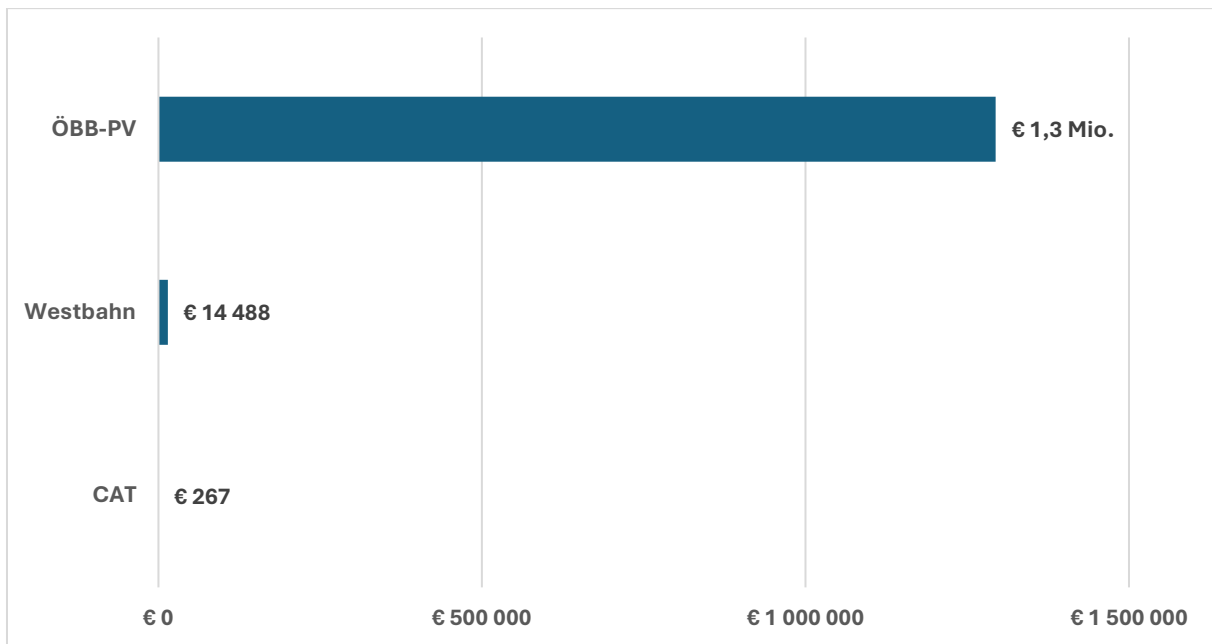


Abbildung 23. Kostenersatz für Unterbringung bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

2024 zahlte die ÖBB-Personenverkehr mit fast 1,3 Millionen Euro an Kostenersatz für Unterbringungen den weitaus überwiegenden Teil dieser Entschädigung aus. Weit dahinter folgt die Westbahn mit fast 14.500 Euro (Abbildung 23).

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 (bis 19. 7. 2024: 2 Monate) 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

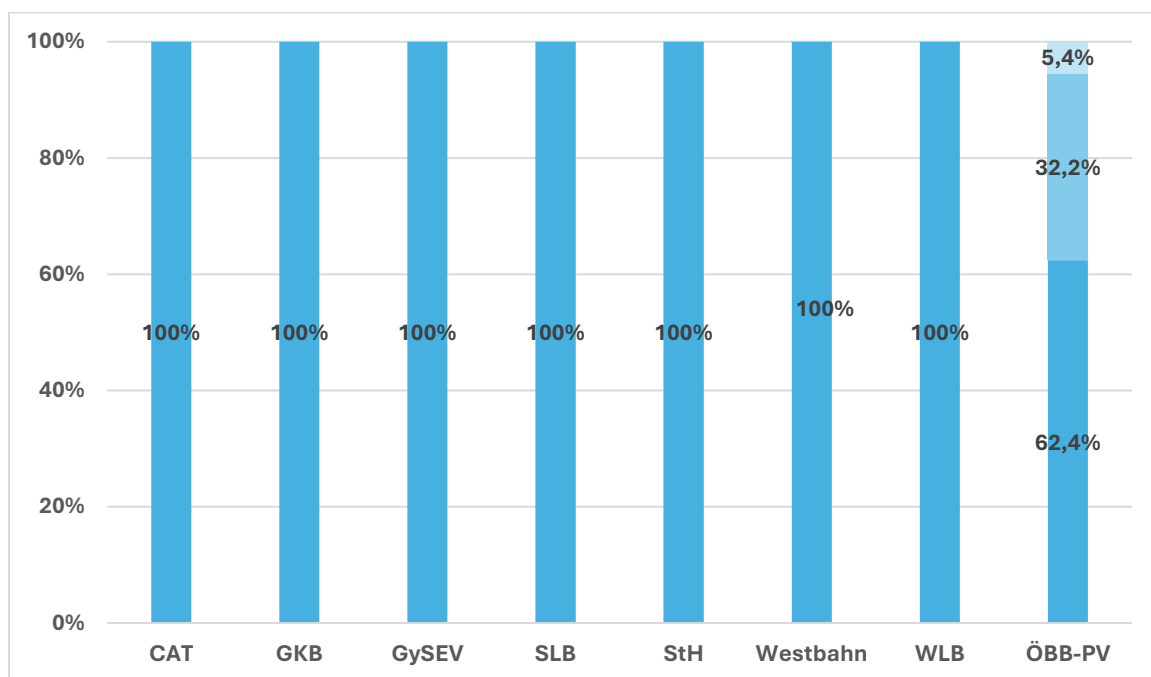


Abbildung 24. Bearbeitungsdauer bei Fahrpreisrückerstattungen bei Personenverkehrsbahnen in Prozent im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Bis auf eine Ausnahme konnten alle Bahnunternehmen sämtliche Anträge auf Erstattung innerhalb eines Monats abschließen. Die ÖBB-Personenverkehr hielt die ein- bzw. zweimonatige Frist in rund 95 Prozent der Fälle ein (Abbildung 24).

8.2 Erstattungsfälle

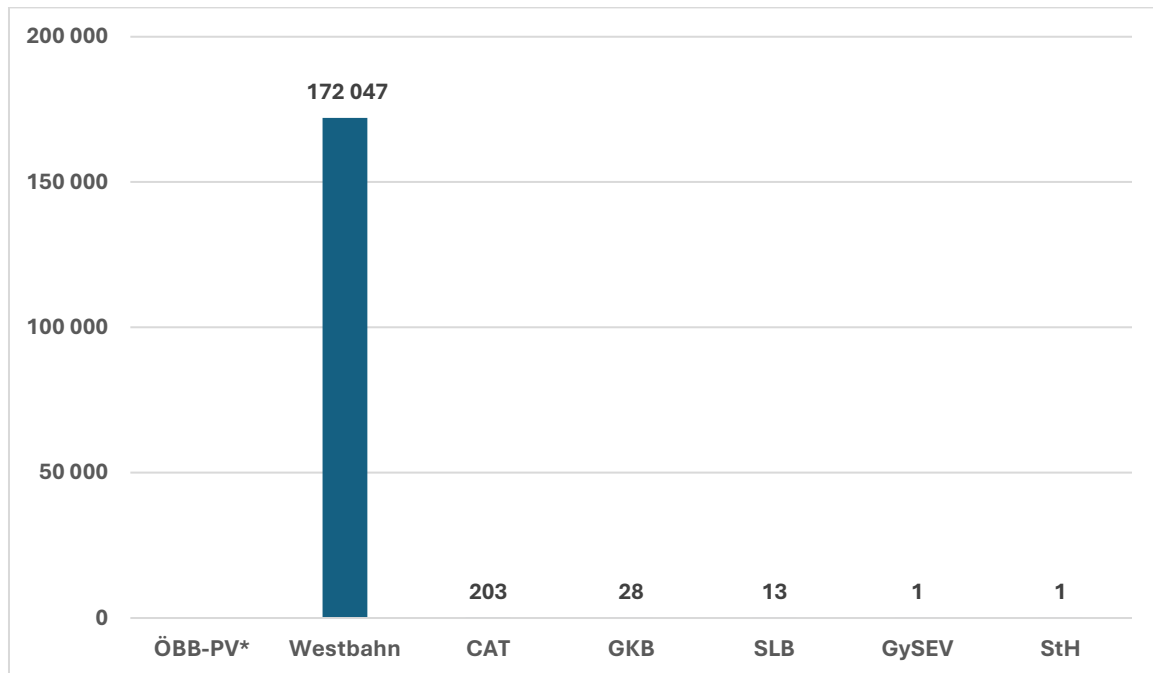


Abbildung 25. Fahrpreis-(Rück)Erstattungsfälle bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Für das Jahr 2024 verzeichnete neben der ÖBB-Personenverkehr nur die Westbahn mit über 172.000 eine nennenswerte Zahl an Erstattungsfällen (Abbildung 25).

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.

8.3 Ausbezahlte Summen bei Erstattungen



Abbildung 26. Fahrpreis-(Rück)Erstattung bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Im Jahr 2024 erstattete die ÖBB-Personenverkehr über 65,6 Millionen Euro, weit dahinter folgt die Westbahn mit über 2,5 Millionen Euro (Abbildung 26).

9 Strafgebühren

Gemäß § 15 EiszBFG können Unternehmen neben dem Fahrpreis Nebengebühren (z. B. keine gültige Fahrkarte, Reinigungskosten, Missachtung des Rauchverbots) verlangen und eine außergerichtliche Einbringung von ausständigen Forderungen betreiben oder betreiben lassen.

Die ÖBB-Personenverkehr hatte 2024 einen Marktanteil von 85,5 Prozent aller Fahrgäste und transportierte daher die überwiegende Anzahl an Fahrgästen in Österreich. Bei der ÖBB-Personenverkehr muss im Regionalverkehr das Ticket grundsätzlich vor dem Zustieg erworben werden, bei anderen Bahnunternehmen können Fahrgäste Tickets auch im Zug kaufen.

9.1 Fälle von Strafgebühren

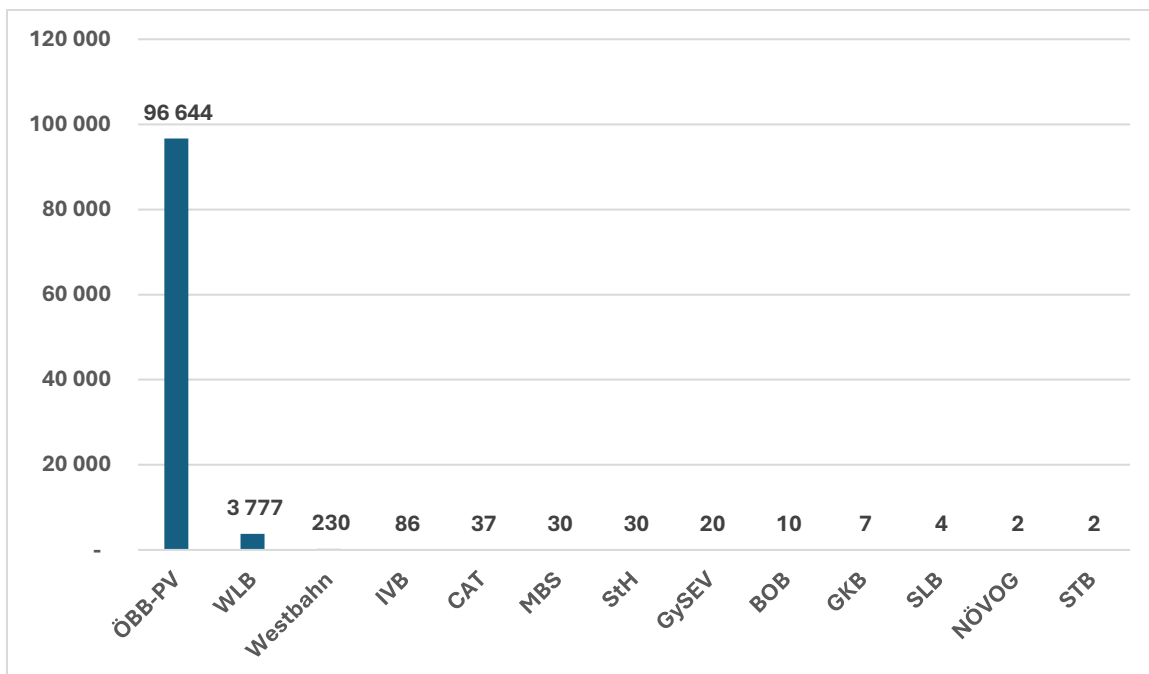


Abbildung 27. Fälle von Strafgebühren bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Die ÖBB-Personenverkehr meldete für das Jahr 2024 über 96.600 Fälle, in welchen eine Strafgebühr verhängt wurde, davon wurden rund 79 Prozent an ein Inkassoinstitut zur Eintreibung der ausstehenden Forderung übergeben. Weit dahinter folgt die Wiener Lokalbahn mit fast 3.800 Fällen, wovon rund 48 Prozent an ein Inkassoinstitut übergeben wurden (Abbildung 27).

9.2 Einnahmen aus Strafgebühren

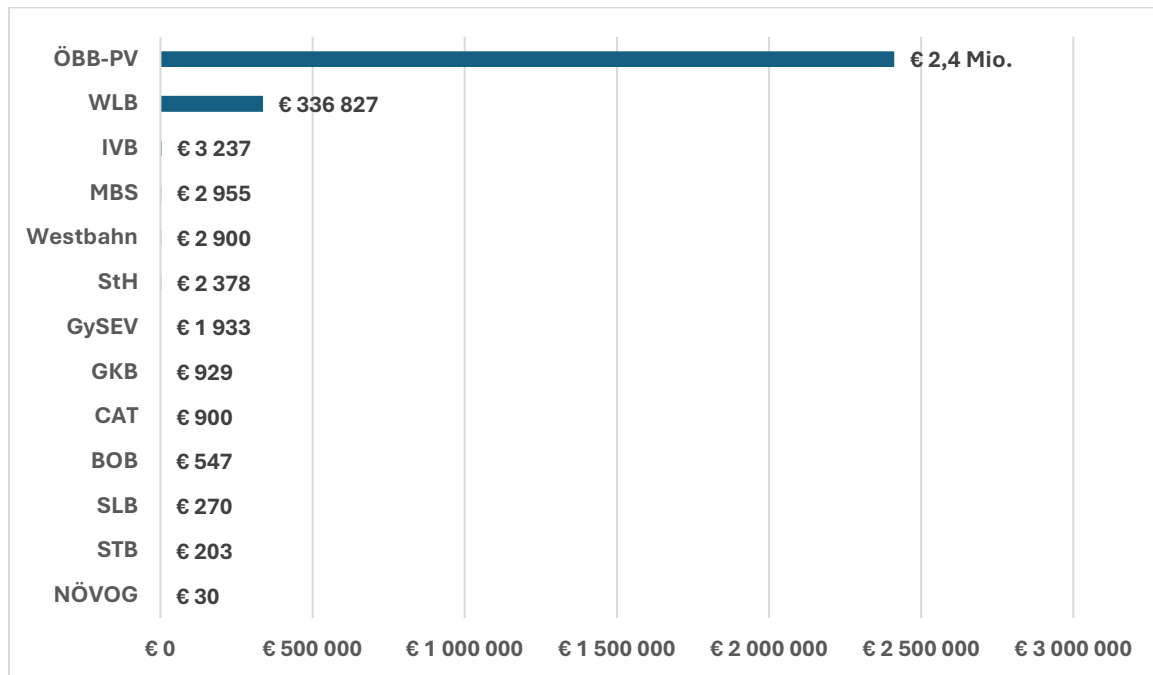


Abbildung 28. Einnahmen aus Strafgebühren bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Die ÖBB-Personenverkehr meldete für das Jahr 2024 Einnahmen aus Strafgebühren in Höhe von mehr als 2,4 Millionen Euro, danach folgt die Wiener Lokalbahn mit fast 337.000 Euro (Abbildung 28).

10 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1. Bearbeitungsdauer bei Beschwerden durch die Personenverkehrsbahnen und ÖBB-Infrastruktur in Prozent im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control GmbH.....	4
Abbildung 2. Entwicklung der Beschwerden bei der ÖBB-Personenverkehr in den Jahren 2020-2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control.....	5
Abbildung 3. Entwicklung der Beschwerden bei der ÖBB-Infrastruktur in den Jahren 2020-2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control.....	6
Abbildung 4. Entwicklung der Beschwerden bei der Westbahn in den Jahren 2020-2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control.....	7
Abbildung 5. Entwicklung der Beschwerden bei den sonstigen Personenverkehrsbahnen im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control.....	8
Abbildung 6. Anzahl der Entschädigungsfälle bei Beschwerden bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control.....	9
Abbildung 7. Entschädigungen für Beschwerden bei der ÖBB-PV in den Jahren 2020-2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control.....	10
Abbildung 8. Entschädigungen für Beschwerden bei der ÖBB-Infrastruktur in den Jahren 2020-2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control.....	11
Abbildung 9. Entschädigungen für Beschwerden bei der Westbahn in den Jahren 2020-2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control.....	12
Abbildung 10. Entschädigungen für Beschwerden bei den sonstigen Personenverkehrsbahnen im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control.....	13
Abbildung 11. Bearbeitungsdauer der Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen durch die Personenverkehrsbahnen in Prozent im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control.....	14
Abbildung 12. Entwicklung der Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei der ÖBB-Personenverkehr in den Jahren 2020-2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control.....	15
Abbildung 13. Entwicklung der Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei der Westbahn in den Jahren 2020-2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control.....	16
Abbildung 14. Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei den sonstigen Personenverkehrsbahnen im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control.....	17
Abbildung 15. Entschädigungen für Verspätungen bei der ÖBB-Personenverkehr in den Jahren 2020-2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control.....	18
Abbildung 16. Entschädigungen für Verspätungen bei der Westbahn in den Jahren 2020-2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control.....	19
Abbildung 17. Entschädigungen für Verspätungen bei den sonstigen Personenverkehrsbahnen im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control.....	20
Abbildung 18. Jahreskarten-Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control.....	21
Abbildung 19. Einzelkarten-Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control.....	22
Abbildung 20. Jahreskarten-Entschädigungssumme bei Zugverspätungen bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control.....	23
Abbildung 21. Einzelkarten-Entschädigungssumme bei Zugverspätungen bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control.....	24

Abbildung 22. Kostenersatz für alternative Beförderungsdienste bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control 25

Abbildung 23. Kostenersatz für Unterbringung bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control..... 26

Abbildung 24. Bearbeitungsdauer bei Fahrpreiserstattungen bei Personenverkehrsbahnen in Prozent im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control..... 27

Abbildung 25. Fahrpreis-(Rück)Erstattungsfälle bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control..... 28

Abbildung 26. Fahrpreis-(Rück)Erstattung bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2024. Quelle: Erhebung der Schienen-Control 29