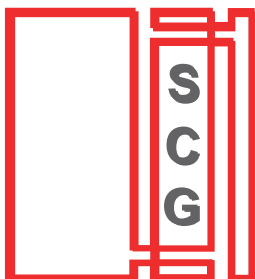
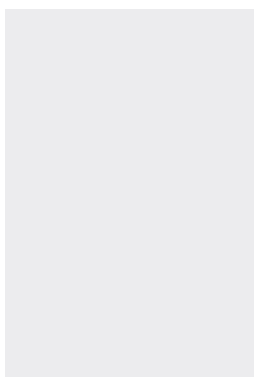


Beschwerden und Zufriedenheit der Bahnkunden



Bericht der SCG-Schlichtungsstelle



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Zusammenfassung	5
Summary	11
Kundenorientierung	15
Recht	17
ÖBB Passagiercharta	17
EU-Fahrgastrechte	18
SCG-Schlichtungsverfahren	20
SCG-Bilanz	22
SCG-Jahresbilanz 2007	22
SCG-Jahresbilanz 2008	25
Exemplarische Entschädigungsfälle	29
Beschwerdestatistik der Bahnen	36
Preisentwicklung für Endkunden	43
Preisentwicklung bei den ÖBB-Kilometertarifen	48
Fahrkartenpreise im Vergleich mit den Nachbarbahnen	52
ÖBB Kundenforum	64
Umfragen und Befragungen	65
Aus dem Tagebuch einer Bahnfahrerin – Achtung Satire!	71
Anhang	
Richtlinie für die Beschwerdestelle	73
Auszug aus EiszG	76
Beschwerdeabteilungen der Bahnen	77
Links	78
Glossar	79

Vorwort



Liebe Leserinnen und Leser!

Vor Ihnen liegt die erste gedruckte Ausgabe des Tätigkeits- und Kundenzufriedenheitsberichtes der Schlichtungsstelle der SCG. Diese Schlichtungsstelle wurde mit der Eisenbahnnovelle 2006 eingerichtet, um trotz der Verzögerungen bei der Beschlussfassung über das 3.Eisenbahnpaket der EU einen Fortschritt in der Kundenfreundlichkeit der Eisenbahnen zu erzielen. Daher konnten, wie dieser Bericht beweist, bereits wertvolle Erfahrungen gesammelt werden, die bei der Durchsetzung der neuen Fahrgastrechte gemäß der neuen EU-Verordnung zur Anwendung kommen werden.

Unser Bestreben bei der Gestaltung dieses Berichtes war es, entsprechend dem gesetzlichen Auftrag neben den unmittelbar hier anhängig gemachten Beschwerden auch die Fahrgastzufriedenheit und den Umgang der Eisenbahnunternehmen mit Beschwerden in einem allgemeineren Sinne zu behandeln. Leider befürchtet insbesondere das größte österreichische Ei-

senbahnunternehmen für den Fall einer Veröffentlichung diesbezüglicher Details wirtschaftlichen Schaden, weswegen diese Angaben anonymisiert wurden. Sie sollten aber für den interessierten Leser unserer Überzeugung nach dennoch informativ sein.

Einen besonderen Schwerpunkt stellt der Vergleich der Fahrpreise der Staatsbahn über einen längeren Zeitraum aber auch mit den Nachbarländern dar. Da Fahrpreiserhöhungen in der Regel in der Öffentlichkeit heftig diskutiert werden, hoffen wir, mit dieser Übersicht einen Beitrag zur Versachlichung dieser Diskussionen zu leisten.

In der Hoffnung, dass dieser Bericht das Interesse seiner Leser finden und in weiterer Folge zu einer Verbesserung der Kundenzufriedenheit im Eisenbahnbereich beitragen möge, wünsche ich den österreichischen Eisenbahnen und unserer jungen Schlichtungsstelle auch künftig viel Erfolg!

Georg Fürnkranz, Geschäftsführer SCG



Sehr geehrte Damen und Herren!

Als für die Schlichtungsstelle verantwortlicher Mitarbeiter der SCG freue ich mich, Ihnen den ersten Bericht in Form eines Doppelberichtes für die Jahre 2007 und 2008 präsentieren zu können. Kundenorientierung wird immer wichtiger, denn nur zufriedene Kunden machen ein Unternehmen im Wettbewerb auf Dauer erfolgreich: „*Wenn ich meine Kunden alle vier Wochen spreche, läuft das Geschäft gut.*“

Sehe ich sie nur alle vier Monate, ist das schon bedenklich. Vergehen 14 Monate, bin ich sie womöglich los.“ (Quelle: www.zitate.de, Autor unbekannt)

Der vorliegende Bericht versucht daher das Thema Kundenzufriedenheit aus verschiedenen Blickwinkeln zu betrachten. Ich hoffe, der Kundenzufriedenheitsbericht wird Ihr Interesse finden.

Mag. Norman Schadler, Fachbereichsleiter Schlichtungsstelle

Zusammenfassung

Der vorliegende Bericht in Form eines Doppelberichtes für die Jahre 2007 und 2008 ist die erste gedruckte Ausgabe des Tätigkeits- und Kundenzufriedenheitsberichtes der Schlichtungsstelle der SCG. Gem. § 78a (3) EisbG hat die Beschwerdestelle der SCG jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeiten und Ergebnisse zu erstellen. Bisher geschah dies, wie gesetzlich vorgeschrieben, nur im Internet. Die Publikation finden sie auch auf der Homepage der SCG¹.

Gesetzliche Grundlagen

Mit Inkrafttreten der Eisenbahngesetznovelle 2006² am 27.7.2006 hat die Schienen-Control GmbH (SCG) die Aufgabe einer Schlichtungsstelle für Kunden von Eisenbahnunternehmen (im Güter- und Personenverkehr) gem. § 78a EisbG übernommen, welche für die SCG ein völlig neues Aufgabenfeld zusätzlich zu ihrer bisherigen Tätigkeit darstellt.

Im Bereich der Schlichtung ist die SCG neben ihrer behördlichen Aufgabe im Rahmen der Regulierung des Schienenverkehrsmarktes nun auch für die exemplarische Behandlung von Fahrgastbeschwerden zuständig. Diese Aufgabe des Konsumentenschutzes für die sog. Endkunden kann als außergerichtliche Einrichtung mit dem Ziel der Schlichtung gesehen werden, die etwa im Rahmen der Berichtserstellung auch Empfehlungen abgeben kann. Dies ist auch als Vorgriff auf die, auf europäischer Ebene im Rahmen des 3. Eisenbahnpakets beschlossenen Fahrgastrechte³, zu sehen, welche am 03.12.2009 Inkrafttreten.

In diesem Bericht finden Sie jedoch nicht nur die gesetzlichen Vorschriften und die Richtlinien, im Rahmen derer die Schlichtungsstelle tätig ist bzw. die ersten beiden Jahresbilanzen der neu geschaffenen Schlichtungsstelle. Der vorliegende Bericht versucht daher das Thema Kundenzufriedenheit bewusst breiter zu behandeln und aus verschiedenen Blickwinkeln zu betrachten.

Kundenorientierung

So wird zu Beginn das Thema Kundenorientierung bzw. die Definition vom „zufriedenen“ Kunden aus wissenschaftlicher Sicht beleuchtet und auch ein kleiner Blick über die Grenze gemacht. *„Der wichtigste heute vernachlässigte Managementgrundsatz ist die Nähe zum Kunden. Seine Bedürfnisse zu erfüllen und seinen Wünschen zuvorzukommen.“*⁴ Wie wichtig ein gutes Beschwerdemanagement für die Kundenbindung ist, zeigen etwa Studien, denen zufolge unzufriedene Kunden ihre Erfahrungen drei mal häufiger weiter geben bzw. Unternehmen von über 90% der unzufriedenen Kunden erst gar nicht erfahren. Im Nachbarland Deutschland ist man auf dem Sektor der Kundenorientierung schon etwas weiter als in Österreich.

Recht

Im Kapitel Recht wird die rechtlich bisher eher schwache Position des Fahrgastes gegenüber den Verkehrsunternehmen beleuchtet. Das Beförderungsrecht des Fahrgastes ist ein sehr Grundsätzliches und er hat kein Recht auf eine Beförderung zu einer bestimmten Zeit oder mit einer bestimmten Verbindung. Derzeit gibt es in zahlreichen Ländern Kulanzregelungen bzw. Selbstverpflichtungen der Bahnen (in Österreich etwa in Form der ÖBB-Passagiercharta), doch es gibt wenig rechtlich Verbindliches. Ein Meilenstein für die Fortentwicklung der Fahrgastrechte ist die so genannte EU-Fahrgastrechtverordnung⁵, die im Dezember 2009 in Kraft tritt. Damit wird endlich die derzeit ziemlich „rechtlose“ Stellung des Fahrgasts gegenüber den Beförderungsunternehmen gestärkt. Mehr dazu im Beitrag zu den EU-Fahrgastrechten.

Die Vorteile eines Schlichtungsverfahrens bei der SCG gegenüber der gerichtlichen Schlichtung sind sicher die wesentlich niedrigeren

¹ www.scg.gv.at, Beschwerdestelle/Schlichtungsstelle

² BGBl. Nr. 60/1957 zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 95/2009

³ VO (EG) 1371/2007

⁴ Lew Young, amerikanischer Journalist, Chefredakteur „Business Week“

⁵ VO (EG) 1371/2007

Kosten, der geringe Bedarf an Formalisierung, konsensorientierte Lösungen und die bessere Eignung für Kleinststreitwerte. Unser Ziel ist, berechtigten Kundeninteressen zur Durchsetzung zu verhelfen und unnötige und langwierige Rechtsstreitigkeiten zu vermeiden.

SCG- Jahresbilanzen 2007 & 2008

Im ersten Jahr der Tätigkeit der Schlichtungsstelle von März bis Dezember 2007 wurden 104 Beschwerden anhängig gemacht, 2008 waren es dann 151 Beschwerdefälle. Beide Male gingen 97% der Beschwerden zu Lasten der ÖBB und hier wiederum zum überwiegenden Teil zu Lasten der ÖBB PV. Keine einzige Beschwerde betraf eine der kleineren Bahnen. Spitzenreiter der Beschwerden im Jahr 2007 waren Klagen über unfreundliches Personal und die mangelnde Information, 2008 Beschwerden über Verspätungen oder den Fahrplan. Die bisher gute Zusammenarbeit mit der Beschwerdeabteilung der ÖBB PV hat sich auch in der positiven Behandlung jener Beschwerden, die die SCG an die ÖBB PV herangetragen hat, niedergeschlagen. 2007 konnte in sämtlichen Fällen eine Einigung erzielt werden, 2008 gelang dies nur in einem einzigen Fall nicht.

Bei Schlichtungsverfahren handelt es sich zu meist um Streitigkeiten mit Kleinststreitwerten. An direkten Entschädigungen konnten im Jahr 2007 von März bis Dezember für Kunden von Eisenbahnunternehmen 554 € in 5 Fällen erkämpft werden, im Jahr 2008 waren dies 1.441,45 € in 22 Fällen. Nicht in Geld gerechnet sind die sonstigen Einigungen bzw. Stornierungen diverser Forderungen seitens der betroffenen Personenverkehrsunternehmen bzw. die Lösung von generell für Kunden wichtigen Fragen. Im folgenden Kapitel werden einige exemplarische Entschädigungsfälle zur besseren Veranschaulichung der verschiedenen Problematiken dargestellt.

Beschwerdestatistik der Bahnen

Im Kapitel Beschwerdestatistik der Bahnen werden – leider größtenteils anonymisiert – interessante Informationen über das Beschwerdemanagement der Bahnen veröffentlicht. So verfügen nun alle Personenverkehrsbahnen über Mitarbeiter im Beschwerdemanagement, was vor einigen Jahren noch nicht selbstverständlich war. Die ÖBB PV konnte die Zahl der beförderten Personen recht kontinuierlich jedes Jahr steigern, von 184 Millionen im Jahr 2003 auf 208 Millionen im Jahr 2008. Gefolgt von der WLB mit mehr als 9,5 Millionen, der SLB mit mehr als 4,7 Millionen und der GKB mit mehr als 4,4 Millionen Fahrgästen im Jahr 2008. Bei der Entwicklung der Beschwerdehäufigkeit kann bei den kleineren Bahnen weitgehend der Trend festgestellt werden, dass die Zahlen eher stagnieren. Im Gegensatz dazu gab es beim marktbeherrschenden Personenverkehrsunternehmen in den Jahren 2003 – 2008 mit Ausnahme des Jahres 2007 einen kontinuierlichen Anstieg auf nunmehr 50.500 Beschwerden. Auch die ausbezahlten Entschädigungssummen bewegen sich bei den kleinen Bahnen im bescheidenen Umfang. Währenddessen zahlte das marktbeherrschende Personenverkehrsunternehmen im Jahr 2007 fast 245.000 € an Entschädigungen in bar oder in Form von Gutscheinen aus, im Jahr 2008 lag dieser Wert bei knapp über 243.000 €. Mehr dazu in diesem Kapitel.

Preisentwicklung von 1998 bis 2008

Leistungsfähige und schnelle öffentliche Verkehrsmittel sind für viele Menschen von immenser Bedeutung. Im Kapitel Preisentwicklung für Endkunden wird eine kurze Analyse der Preisentwicklung bei den gesamten Verkehrsdienstleistungen von 1998 bis 2008 und in den letzten 3 Jahrzehnten beim wichtigsten Eisenbahnverkehrsunternehmen in Österreich präsentiert.

Die Preisentwicklung bei den gesamten Verkehrsdienstleistungen bewegt sich von 1998 bis 2008 um 8% über der des gesamten Verbraucherpreisindex. Die stärksten Preissteigerungen zwischen 1998 und 2008 hat es bei den Kraftstoffen mit 71,8% und beim Betrieb von Privatfahrzeugen mit 53,5% gegeben. Die Preise für die Personenbeförderung sind nicht nur wesentlich stärker als der VPI, sondern auch über den gesamten Verkehrsdienstleistungen gestiegen. Mit 35% bei der Personenbeförderung im Schienenverkehr und mit sogar 38,6% bei den Verkehrsverbänden liegt hier die Preisentwicklung doch um 13,2% bzw. 16,8% über dem VPI und 5,2% bzw. 8,8% über dem Preisanstieg bei den gesamten Verkehrsdienstleistungen.

Preisentwicklung im Jahr 2007

Im Jahr 2007 lag die allgemeine Inflationsrate bei gemäßigten 2,2%⁶, was allerdings einen Anstieg von 0,7% gegenüber dem Vorjahr bedeutet. Österreich ist damit unter den sechs preisstabilsten Ländern in der Eurozone. Im Gegensatz zum Vorjahr lag die Inflationsrate beim Verkehr mit nur 0,4% doch deutlich unter der allgemeinen Teuerung. Allerdings änderte sich dies gegen Ende des Jahres massiv, denn im Dezember zählte der Verkehr zu den drei größten Inflationsverursachern. Innerhalb der Gruppe Verkehr waren die Preiserhöhungen beim Autoservice mit 5,3% am höchsten, gefolgt von den Verkehrsverbänden mit 4,8%. Am unteren Ende der Inflation liegen die Personenbeförderung im Luftverkehr, welche schon im Jahr 2006 keinerlei Erhöhung aufwies, aber im Jahr 2007 gleich um 24,7% billiger wurde und die Verkehrsdienstleistungen mit -7,6%.

Preisentwicklung im Jahr 2008

Das Jahr 2008 war von einer überdurchschnittlich hohen Inflationsrate von 3,2%⁷ ge-

prägt, was einen Anstieg von 1% gegenüber dem Vorjahr bedeutet. Eine überdurchschnittliche Inflation wiesen die Waren- und Dienstleistungsgruppen Nahrungsmittel und alkoholfreie Getränke mit 6,3%, Verkehr mit 5,3% und alkoholische Getränke und Tabakwaren mit 5% auf. Preisdämpfend wirkten die Nachrichtenübermittlung mit -4,3%. Der vorjährige Trend wurde bei der Gruppe Verkehr gänzlich umgedreht. Nach der nur geringen Verteuerung von 0,4% im Jahr 2007 stieg dieser Wert im Jahr 2008 auf 5,3% an. Innerhalb der Gruppe Verkehr waren die Preiserhöhungen besonders hoch bei den Kraft- und Treibstoffen mit 16,1%, gefolgt vom Betrieb von Privatfahrzeugen mit 9%. Zu den größten prozentuellen „Preisdämpfern“ zählten die Mietwägen mit -6% und das Flugticket mit -4,6%.

Der HVPI⁸ lag 2008 in Österreich ebenfalls bei 3,2%, in der Eurozone bei 3,3% und in der EU bei 3,7%. Damit lag Österreich trotz markanter Steigerung gegenüber dem Vorjahr knapp unter dem Wert der Eurozone bzw. deutlich unter dem Wert der allgemeinen Inflation innerhalb der EU.

Preisentwicklung bei den ÖBB-Kilometertarifen

Ein Preisvergleich der Kilometertarife der ÖBB PV⁹ in 6-7 Jahresintervallen zwischen 1973 und 2007 lässt einige interessante Schlussfolgerungen zu. Verglichen wurden die Standardpreise 1. und 2. Klasse. Die Preise auf den längeren Strecken sind wesentlich weniger angehoben worden als auf den Kurzstrecken. So verteuerte sich etwa die Strecke Wien-Bregenz und retour (2. Klasse, 770km) von 1973 bis 2007 um „nur“ 183,8%, während die Strecke von Wien – Liesing nach Mödling¹⁰ und retour (2. Klasse, 5km) um immerhin 515,4% angehoben wurde. Der Preis pro Kilometer war im Mai 1973 auf der Strecke Wien Liesing – Mödling und retour ungefähr 2,2-mal so hoch wie auf der längsten

⁶ Quelle: Statistik Austria

⁷ Quelle: Statistik Austria

⁸ Der Harmonisierte Verbraucherpreis - index (HVPI) ist die Grundlage für die vergleichbare Messung der Inflation in Europa

⁹ Quelle: ÖBB-Fahrpläne

¹⁰ Der Kilometertarif spielt in der Praxis jedoch keine große Rolle, da hier wohl regelmäßig der billigere Verbundfahrerschein gelöst wird.

vergleichenen Strecke Wien-Bregenz-Wien. Im Oktober 2007 war dieses Verhältnis schon 4,8, sprich auf der kurzen Strecke war der Preis pro Kilometer mittlerweile fast 5-mal so hoch. Ein Vergleich der Preisentwicklung von 2. und 1. Klasse zeigt recht deutlich, dass die Preise für die 1. doch wesentlich deutlicher angehoben wurden. Damit liegt die Verteuerung in der 1. Klasse bis auf der längsten verglichenen Strecke Wien-Bregenz auf allen anderen Strecken über der Inflation im Vergleichsraum. Eines kann sicher festgestellt werden, dass nämlich die Preise der ÖBB PV für die Bahntickets mit Ausnahme der beiden längsten verglichenen Strecken doch deutlich über der allgemeinen Teuerungsrate gestiegen sind. Nur in den 80er Jahren verfolgte die ÖBB PV eine überwiegend mäßige Preispolitik, seitdem werden insbesondere auf den kurzen und mittleren Strecken die Preise spürbar angehoben. Somit fällt das Resümee nur für Vielfahrer, welche eine VORTEILScard benutzen, wirklich positiv sprich preiswert aus. Nur diese Kundengruppe fährt von 2 Ausnahmen abgesehen im Verhältnis günstiger.

Fahrkartenpreise im Vergleich mit den Nachbarbahnen

Einen besonderen Schwerpunkt stellt der Vergleich der Fahrpreise der Staatsbahn über einen längeren Zeitraum aber auch mit den Nachbarländern dar. Die VORTEILScard in Österreich bzw. ihre Pendanten in den Nachbarländern sind sicherlich zum Standard für Vielfahrer geworden, währenddessen sich das Ticket zum Normaltarif zum Fahrausweis für den gelegentlichen Bahnfahrer entwickelt hat. Auf dem Streckennetz der ÖBB PV gilt nun ein einheitlicher Kilometertarif, der nach Entfernung abgestuft auf kürzeren Strecken verhältnismäßig teurer denn auf langen ist. Die schweizer SBB hat zu den zuvor einheitlich geltenden Kilometertarifen auf Strecken mit guter

Nachfrage und gutem Fahrplan wieder Zuschläge eingeführt. Bei der italienischen FS/Trenitalia gibt es sogar bei einem Billigtarif Einschränkungen wie Platzkontingentierungen und Vorkaufsfristen. In Tschechien, Slowakei, Ungarn und Slowenien werden Zuschläge für bestimmte Zuggattungen oder Reservierungen verlangt.

Insgesamt ist festzustellen, dass die Tarifangebote der Bahnen zwar auf den ersten Blick einheitlich wirken, bei genauerer Betrachtung jedoch recht verschieden sind. So sehr günstigere Angebote zu begrüßen sind, so sind die daran geknüpften oft umfangreichen zeitlichen oder räumlichen Bedingungen skeptisch zu sehen, insbesondere dann, wenn das ganze für den Kunden unübersichtlich wird. Die ÖBB PV arbeitet im Vergleich bei den relevanten Tarifen mit relativ wenigen Tarifangeboten, neben dem Normaltarif sind dies die Halbpriekarte VORTEILScard, das (nicht verkehrsträgerübergreifende) Generalabonnement ÖSTERREICHcard und die Firmenkarte BUSINESScard.

Ein Vergleich der Fahrpreise der angrenzenden Länder (ohne Liechtenstein) mit Österreich zeigt bei Analyse der Preise, insbesondere bei Berücksichtigung der verschiedenen Preisniveaus, ein sehr differenziertes Bild. Von besonderem Interesse sind auch die Unterschiede der Ergebnisse, wenn man die Preise indexbereinigt vergleicht. Vereinfacht gesagt werden dabei beim Preisvergleich die unterschiedlichen Preisniveaus in den Ländern berücksichtigt und damit einzelne Produkte vergleichbar gemacht.

Wie ein roter Faden zieht sich das große Preisgefälle zwischen grob zusammengefasst zwei Preisgruppen durch den gesamten Vergleich. Die günstige Gruppe besteht aus den Ländern Slowakei, Italien, Ungarn, Slowenien und Tschechien. Die teure Gruppe besteht aus den Ländern Österreich, Schweiz und Deutschland. Die Schweiz war insgesamt 7 Mal das teuerste Land, davon einmal gemeinsam mit Deutsch-

land. Rechnet man jedoch das unterschiedliche Preisniveau mit ein, ist Deutschland viermal „Preisspitzenreiter“, die Schweiz und Österreich je zweimal. Auffallend ist, dass die Schweiz bei Berücksichtigung der unterschiedlichen Preisniveaus gar nicht so ein hohes Preisniveau hat. Deutschland hingegen ist bei 4 von 7 verglichenen Distanzen das teuerste Land. Die Preise der ÖBB PV sind, wenn die unterschiedlichen Preisniveaus in den Ländern berücksichtigt werden, immerhin zweimal die teuersten, nämlich bei den Distanzen bis 50km und bis 100km. Dazu kommt noch dreimal der 2. Platz, nämlich auf den Distanzen bis 30km, 200km und 320km und zweimal der 3. Platz, nämlich auf den Distanzen bis 10km und bis 570km. Mit Ausnahme der längsten verglichenen Distanz liegen die Preise in Österreich immer unter den beiden Höchsten bzw. sind nur geringfügig darunter. Damit zeigt sich ein im Vergleich recht hohes Preisniveau.

Günstigster Anbieter ist über weite Strecken die slowakische Bahn. Sie ist immerhin sechsmal (davon einmal gemeinsam mit Italien) am Günstigsten, einmal ist dies die tschechische Bahn. Bei Beachtung des unterschiedlichen Preisniveaus ist die italienische und slowenische Bahn je dreimal die günstigste Bahn, zweimal ist dies die slowakische Bahn (davon einmal gemeinsam mit Italien).

Umfragen und Befragungen

Die SCG führte selbst bis dato keine Umfragen oder Fahrgastbefragungen durch. Da diese eine gute Möglichkeit der Meinungsäußerung und -feststellung durch die Bahnkunden darstellen, finden Sie im Kapitel Umfragen und Befragungen die Zusammenfassung von 4 Umfragen bzw. Fahrgastbefragungen in den beiden Berichtsjahren.

In den beiden VCÖ-Bahntests 2007¹¹ & 2008¹² war die Gesamtnote ein Gut, genauer gesagt die 2,2. Positiv hervorstechen in beiden unter-

suchten Jahren die guten Werte für das Personal, ebenfalls überdurchschnittlich positiv wird die Fahrplanauskunft und die Ticketbestellung im Internet bewertet. Am schlechtesten fällt in beiden Jahren mit 2,6 die Zufriedenheit mit der Information über Verspätungen aus. Für mehr als 1/3, nämlich 37% hat sich die Bahn verbessert bzw. für 35% (2007) und 37% (2008) zumindest teilweise verbessert. 28% (2007) bzw. 26% (2008) meinen, dass sich die Bahn nicht verbessert hat.

Die Umfrage von probahn Österreich¹³ kommt durchaus zu unterschiedlichen Ergebnissen. So waren mit der Bahn 3,1% sehr zufrieden, 45,1% eher zufrieden, 40,5% eher unzufrieden und 11,3% unzufrieden. Besonders unzufrieden waren 30% der Befragten mit den Tarifen, gefolgt von 21% mit der Pünktlichkeit und 20% mit der Dienstleistungsqualität. Bei der Unzufriedenheit über das Tarifangebot sticht das Ergebnis der Gelegenheitsfahrer mit 61% Unzufriedenheit besonders heraus. Eindeutiger Sieger ist das Tarifangebot für Senioren, das mit 27% Zufriedenheit offensichtlich als attraktiv gesehen wird.

Bei einer Publikumsbefragung zum Thema ÖBB durch das BMVIT war wiederum die Zahl der Zufriedenen mit 64% eindeutig größer als das Lager der Unzufriedenen mit 36%. Auch hier sticht die Unzufriedenheit über das Tarifangebot für Gelegenheitsfahrer mit 58% besonders heraus. Die stärksten Verbesserungspotentiale sehen die Befragten beim Angebot an den Tagesrandzeiten und den Wochenenden. Die Bewertungen der ÖBB-Mitarbeiter fallen durchwegs positiv aus. Detailliertere Ergebnisse können Sie im Kapitel Umfragen und Befragungen nachlesen.

Nach einem kleinen humoristischen Beitrag aus dem Tagebuch einer Pendlerin sind noch die gesetzlichen Bestimmungen und die Richtlinien für die Beschwerdestelle, die Beschwerdeabteilungen der Bahnen und die wichtigsten Links angehängt.

¹¹ VCÖ-Bahntest 2007 – Umfragezeitraum vom 14.5. – 18.7.07, 19.800 befragte Personen

¹² VCÖ-Bahntest 2008 – Umfragezeitraum vom 14.4. – 6.6.08, 19.809 befragte Personen

¹³ Probahn Österreich – Online-Fahrgastumfrage vom 7.2. – 25.2.07, 1.541 Personen, durchgeführt vom Marktforschungsunternehmen euro-SEARCH dialog GmbH

Dazwischen
liegen 80 Jahre
technische
Entwicklung ...



Bild links:
ÖBB 4041,
Baujahr 1929



Bild rechts:
ÖBB 4030,
Baujahr ab 1956



Bild links:
ÖBB Talent,
Baujahr ab 2004



Bild rechts:
SLB FLIRT,
Baujahr ab 2009

Summary

This paper which covers the years 2007 and 2008 is the first printed version of the activity report published by the SCG arbitration board. According to § 78a (3) of the Railway Act the arbitration board has to publish annual reports on its activities. This publication is absolutely new and can also be found on the SCG web page¹.

Legal basis

When the 2006 update of the Railway Act came into force on 27 July 2006 the Schienen-Control GmbH (SCG) had to take over the task of an arbitration board for customers of railway undertakings (passenger and freight) according to § 78a of the Railway Act. This added a completely new task to the SCG scope of work. In addition to the traditional task of regulating the railway market SCG is now also responsible for dealing with significant examples of passenger complaints. Their consumer rights can now be dealt with by the arbitration board which will also publish recommendations for typical cases. This is an anticipation of the passenger rights² to be introduced as part of the 3rd Railway Package which comes into force on 3 December 2009.

In addition to laws and guidelines as well as to the activities of 2007 and 2008 this report also reviews various aspects of customer satisfaction.

Customer orientation

At the beginning this report looks at customer satisfaction and the definition of a “content” customer from a scientific point of view and also takes into account experiences made abroad. “Probably the most important management fundamental that is being ignored today is staying close to the customer to satisfy his needs and anticipate his wants.”³ The importance of a good complaint management for cus-

tomers linkage is highlighted by studies showing that unsatisfied customers tell their experience 3 times as often and that undertakings do not learn 90% of customers’ complaints. In this respect Germany is more advanced than Austria.

Law

The chapter on law deals with the weak position of the passenger against the transport operator. The right for transport is something very basic as the passenger has no right to be transported at a certain time or on a certain connection. At present railways offer some fair trading regulations (in Austria ÖBB have a passenger charter) but not much of this is binding. Therefore the new EU-regulation on passenger rights⁴ which will come into effect on 3 December 2009 is a real milestone. It strengthens the passengers’ position against transport operators, more on this can be found in the chapter on EU passenger rights.

The advantages of an arbitration procedure with SCG compared to court action are low costs, low levels of formalisation, consensus oriented solutions and better suitability for small amounts. It is our aim to assist customers with their entitled claims and to avoid long lasting court action.

SCG-arbitration board results 2007 & 2008

In its first year of activity from March to December 2007 the arbitration board dealt with 104 complaints, in 2008 there were 151. In both periods 97% of complaints were about ÖBB and most of these about ÖBB PV AG. There was no complaint at all about minor railways. In 2007 most complaints were about unfriendly staff and lack of information, in 2008 most were about delays and timetables. There has been good co-operation with the ÖBB PV complaint department which resulted in posi-

¹ www.scg.gv.at, Beschwerdestelle/Schlichtungsstelle

² VO (EG) 1371/2007

³ Lew Young, Editor-in-Chief, Business Week, as quoted in Peters and Waterman, In Search of Excellence, supra note 64, p. 156

⁴ VO (EG) 1371/2007

tive solutions for the customers. In 2007 all complaints could be settled and in 2008 all but one.

Arbitration often deals with disputes on small amounts of money. In 2007 direct compensation payments of € 554,- for a total of 5 cases could be achieved, in 2008 it was € 1.141,45 for 22 cases. In addition there were numerous other agreements and free cancellations as well as solutions in cases of general importance. This chapter will highlight some examples for cases of general importance.

Railway complaints statistics

⁵ Source: Statistik Austria

⁶ Source: Statistik Austria

⁷ The Harmonised Price Index (HVPI) is the basis for comparison of inflation in Europe

In this chapter interesting information on complaints management by the different railway companies is published – albeit anonymously. All railway companies now have dedicated staff for complaints management, which was not always the case some years ago. ÖBB PV carried a rising number of passengers (2003: 184 million, 2008: 208 million), followed by WLB (9.5 million in 2008), SLB (4.7 million) and GKB (4.4 million).

Development of the number of complaints about minor railway companies was stable, whilst the incumbent operator suffered from a steady increase (except in 2007) from 2003 to 2008 with a total of 50.500 complaints in 2008. Also compensation payments by minor railways were small whilst the incumbent passenger operator spent € 245.000,- in 2007 and € 243.000,- in 2008.

Development of fare levels 1998 - 2008

Affordable and fast public transport is of high importance to many people. The chapter on the development of passenger tariff levels gives an analysis for the period 1998 – 2008 for all means of passenger transport whilst the most important Austrian railway operator is being analyzed for the last 3 decades.

Price increase in passenger transport from 1998 to 2008 was 8% more than the general price increase. The highest increase was fuel (71.8%) and operating of private cars (53.5%). Passenger transport costs rose faster than general transport costs. In rail passenger transport there was an increase of 35% and for integrated tariffs of even 38.6% which is 13.2% and 16.8% over the general price increase and 5.2% and 8.8% above the price increase of all transport services.

Prices in 2007

In 2007 inflation was at moderate 2.2%⁵, which is 0.7% more than in 2006. Austria was amongst the six most stable countries in Europe. Transport price increase was only 0.4% but this changed towards the end of 2008, as in December transport was amongst the three biggest contributors to inflation. Within transport car maintenance rose by 5.3%, integrated tariffs rose by 4.8% whilst aviation fares did not rise at all (in 2006 aviation tariffs had not risen as well, in 2007 they even dropped by 24.7%).

Prices in 2008

2008 had a quite high rate of inflation of 3.2%⁶ which is an increase of 1% compared to 2007. More than average increases were noted for nutrition and beverages (6.3%), transport (5.3%) and for alcohol and tobacco (5%), whilst communication prices dropped by 4.3%. Last year's trend within the transport sector changed completely. The highest increase was for fuel (16.1%) followed by private car operation (9%) On the other hand prices for car hire dropped by 6% and for air fares by 4.6%. The HVPI⁷ for Austria was 3.2% in 2008, in the Euro zone it was 3.3% and in the EU it was 3.7%. So despite the massive increase since 2007 inflation in Austria was still below the Euro zone and well below inflation in the EU.

Development of ÖBB mileage tariff

A comparison of ÖBB PV tariffs by mileage⁸ in intervals of 6-7 years between 1973 and 2007 reveals some interesting developments. The comparison was for standard 1st and 2nd class fares. Price increase over longer distances was much less than over short distances. Wien-Bregenz return (2nd class, 770 km) increased from 1973 to 2008 by “only” 183,8% whilst Wien Liesing – Mödling⁹ return (2nd class, 5 km) increased by 515,4%. In May 1973 the price per kilometre on the short distance was 2.2 times as high as on the long distance, however in October 2008 the factor was 4.8.

A comparison between 1st and 2nd class fares shows that 1st class fares increased more and that its increase was above general inflation on all distances.

In general ÖBB fares rose higher than inflation over all distances except the longest one. Only in the 1980s ÖBB PV had a moderate pricing policy, afterwards fares for short and medium distances increased significantly. So there are positive results only for customers, who use their VORTEILScard frequently. Only this group of passengers can profit from lower fares in most cases.

Fares compared to neighbouring countries

There is a special focus on comparisons of passenger fares over a longer period as well as with neighbouring countries. The ÖBB VORTEILScard and similar bonus cards in neighbouring countries have become standard for frequent users whilst occasional rail passengers use the standard tariff.

ÖBB PV has a unified tariff based in kilometres which is significantly higher (per km) on short distances than on longer ones. SBB from Switzerland has added supplements for certain lines with high demand and frequent departu-

res. FS/Trenitalia has restrictions for its bargain offers such as limited pre-booking periods and obligatory seat reservation. In Czech Republic, Slovakia, Hungary and Slovenia railways ask for supplements for certain train categories and seat reservation.

In a general view the fares on offer appear unified but if you look at them closer they are quite different. Whilst bargain offers are appreciated the restrictions for these tariffs can often be seen sceptical, because they are unclear to passengers. By contrast ÖBB PV has only a few tariff offers, apart from the standard tariff there is the VORTEILScard, the rail rover ÖSTERREICHcard and the BUSINESScard. A comparison of fares in neighbouring countries (without Liechtenstein) gives a mixed picture. Of major interest is also a comparison of fares harmonized by the index of price levels. In general two groups of countries can be found. The cheap fare group consists of Slovakia, Italy, Hungary, Slovenia and Czech Republic. The expensive fare group covers Austria, Switzerland and Germany. In seven fare categories Switzerland was most expensive, one time together with Germany. However, if the different price levels are considered, Germany takes number one four times whilst Austria and Switzerland are most expensive two times each. This shows that Switzerland fares are not so expensive compared with the general price level.

Considering the different price levels ÖBB PV is most expensive for distances of 50 and 100 km whilst it is second for 30, 200 and 320 km. For 10 and 320 km ÖBB PV is on rank 3. So ÖBB PV is always amongst the most expensive fares except for the longest distance. The cheapest fares are in general offered by Slovak Railways. In six cases they are the cheapest, on time together with Italy. In one case Czech Republic is cheapest. Taking different price levels into consideration Italian and Slovenian Railways are cheapest three times each,

⁸ Source: ÖBB timetables

⁹ In practice the mileage tariff on such sections has less importance than the integrated tarif.

¹⁰ VCÖ-Bahntest 2007 – period 14 May – 18 July 2007, sample 19.800 people

¹¹ VCÖ-Bahntest 2008 – period 14 April – 6 June 2008, sample 19.809 people

¹² probahn Österreich – Online-passenger survey during 7 – 25 February 2007, sample 1.541 people, conducted by euroSE-ARCH dialog GmbH

in two cases it is the Slovak Railways (once together with Italy).

Surveys

So far SCG did not carry out its own surveys or enquiries. Survey results are a good possibility to find out the opinion of railway passengers, so we include the results of four external surveys during 2007 and 2008 in our report.

Two surveys carried out by VCÖ in 2007¹⁰ and 2008¹¹ give an overall rating of “good”, 2.2 to be exact. In both years staff got good ratings as well as timetable information and ticket sales via internet. The worst rating was 2.6 for information on delays. Around 37% said that the railways had improved whilst 35% (2007) and 37% (2008) meant there was only a partial improvement. 28% (2007) and 26% (2008) said that there was no improvement at all.

The survey of probahn Österreich¹² shows different results. 3.1 % were totally content, 45.1% were somewhat content, 40.5% were less content and 11.3% not content at all. Most criticism (30%) dealt with fares, 21% with punctuality and 20% with service quality. Regarding fares most criticism (61%) came from occasional railway users. The best offer was the discount fares for aged people, which 27% considered attractive.

In a public survey on ÖBB carried out by BMVIT 64% were content whilst only 36% were not content. Again most criticism (58%) arose from fares for occasional users. The highest potential for improvements covered more trains on weekends and in the evening. Railway staff was rated good, details can be found in the report. At the end of the report rules and guidelines for the SCG arbitration board and for the various complaint departments of the railways as well as some web links have been included.



Kundenorientierung

„Der wichtigste heute vernachlässigte Managementgrundsatz ist die Nähe zum Kunden. Seine Bedürfnisse zu erfüllen und seinen Wünschen zuvorzukommen: Darum geht es! Für allzu viele Unternehmen ist der Kunde zum lästigen Störenfried geworden. Sein unberechenbares Verhalten wirft wohldurchdachte strategische Pläne über den Haufen, seine Handlungen bringen die EDV durcheinander, und obendrein besteht er auch noch hartnäckig darauf, gekaufte Produkte müssten funktionieren!“¹

Im Bereich der Kundenorientierung bzw. -zufriedenheit hat sich jedoch in den letzten Jahren und Jahrzehnten sicherlich einiges zum Besseren gewandelt. Allein wenn das Service und die Freundlichkeit ehemaliger Staatsbetriebe mit heute verglichen werden, kann zweifelsfrei gesagt werden, dass dies nicht mehr mit früheren Zuständen gleichgesetzt werden kann. Natürlich besteht auch in Österreich im Bereich Kundenorientierung noch Nachholbedarf, insgesamt kann sich mittlerweile das Niveau aber durchaus auch international sehen lassen. „Wer nicht ständig im Gespräch mit dem Kunden ist, hat am Markt bald nichts mehr zu sagen.“² Dass dies nun auch im Eisenbahnbereich gilt, liegt sicherlich auch daran, dass nun auch dieser

Bereich zunehmend einer Marktöffnung und damit stärkerer Konkurrenz unterliegt. Ein weiterer Schritt in diese Richtung wird durch die Marktöffnung für den grenzüberschreitenden Personenverkehr mit 1. Jänner 2010 gesetzt. Die Güterverkehrsliberalisierung ist ja schon einen Schritt weiter.

Ähnlich ist die Situation auch in unserem nördlichen Nachbarland, aus dem oft viele Entwicklungen zeitverzögert in Österreich nachvollzogen werden. Umfragen³ zufolge war Mitte der 90er Jahre ein Tiefpunkt der Kundenzufriedenheit, was sich aber seitdem nachhaltig zum Positiven verändert hat.

Wie wichtig ein gutes Beschwerdemanagement für die Kundenbindung ist, zeigen auch Studien, denen zufolge unzufriedene Kunden ihre Erfahrungen drei mal häufiger weiter geben, Unternehmen von über 90% der unzufriedenen Kunden erst gar nicht erfahren bzw. Kunden mit positiv erledigten Beschwerden eine besonders hohe Treue aufweisen.⁴ Unabhängig davon wie genau diese Werte sind, zeigen sie aber sicher eine Tendenz auf, nämlich, dass ein gutes Beschwerdemanagement für das Fortbestehen eines Unternehmens von großer Bedeutung ist.

¹ Lew Young, amerikanischer Journalist, Chefredakteur „Business Week“

² Horst Skoludek (*1927), bis 1992 Vorstandssprecher Carl Zeiss Stiftung, Oberkochen

³ www.servicebarometer.com
Pressemitteilung vom 20.9.2006

⁴ Winkelmann (2008), Marketing und Vertrieb. Fundamente für die marktorientierte Unternehmensführung, S.358

Definition von „zufriedenen“ Kunden

Eine gängige Definition lautet: „Sie ist das Ergebnis eines individuellen Vergleichsprozesses zwischen den Erwartungen und Ansprüchen der Nachfrager an bestimmte Leistungen mit den tatsächlich erhaltenen Leistungen, wie sie der einzelne Kunde subjektiv wahrnimmt.“⁵

Korrespondieren die Erwartungen des Kunden mit der angebotenen Qualität nicht annähernd, wird der Kunde je nach Größe der Differenz mehr oder weniger unzufrieden sein. Genau entgegengesetzt das Ergebnis im umgekehrten Fall. Je eher die Erwartung erfüllt wird, desto

größer wird die Zufriedenheit des Kunden sein. Das nächsthöhere Level des überzeugten Kunden wird dann erreicht, wenn die Erwartungen des Kunden übertroffen werden. Hier wird beim Kunden eine mehr oder weniger große positive Haltung des Kunden zu einem Produkt erreicht, was zu einer Präferenzhaltung führt. Der Kunde ist tendenziell bereit, wieder das Produkt zu kaufen bzw. es an andere Kunden weiterzuempfehlen. Für einen langfristigen Erfolg eines Produktes oder einer Dienstleistung sind daher zufriedene Kunden essentiell.

⁵ www.servicebarometer.com
Kundenorientierung

Um die Kundenzufriedenheit systematisch zu erhöhen, müssen sich Unternehmen an den sich verändernden Wünschen und Erwartungen ihrer Kunden orientieren und sich laufend danach anpassen. Gerade deswegen ist auch ein geeignetes Beschwerde- und Qualitätsma-

nagement von zunehmender Bedeutung, da dieses laufend über die Zufriedenheit bzw. Nichtzufriedenheit der Kunden wertvolle Ergebnisse liefern kann. Natürlich muss das Unternehmen dies auch zielgerichtet verarbeiten und darauf adäquat reagieren.

Kundenorientierung in Deutschland und Schweiz

Im Nachbarland Deutschland ist man auf dem Sektor der Kundenorientierung schon etwas weiter als in Österreich. So misst etwa der Kundenmonitor Deutschland¹ seit 1992 jährlich die Kundenzufriedenheit bei privaten Verbrauchern in Deutschland. Dabei werden in einer der umfassendsten Langzeitstudien zur Kundenorientierung jährlich über 20.000 Kunden zur Zufriedenheit von fast 2 Dutzend Dienstleistungsbranchen befragt. Demzufolge hat sich die Kundenzufriedenheit in Deutschland in den letzten 10 Jahren spürbar verbessert, was sich in der besseren Zufriedenheit der Kunden in den meisten Branchen widerspiegelt.

Von besonderem Interesse ist die Entwicklung der Zufriedenheit der ehemaligen Staatsmonopolisten Telekom, Post und Bahn. Während sich

die Zufriedenheit bei den beiden Erstgenannten spürbar verbessert hat, sind die Werte der Deutschen Bahn sogar noch weiter gesunken, was ihr den wenig rühmlichen letzten Platz beschert. In der Branchengruppe Reise und Verkehr siegten die Autovermieter vor den Reiseveranstaltern, den Fluggesellschaften und eben auf dem letzten Platz der Bahnverkehr. Damit gehört die Deutsche Bahn neben den Stromversorgungsunternehmen und den Krankenkassen und -versicherungen zu den drei einzigen Verlierern in punkto Kundenzufriedenheit im Zehnjahresvergleich.

Im erstmals veröffentlichten Kundenmonitor der Schweiz schneidet die Schweizer Bahn zwar nicht gerade berauschend, aber doch deutlich besser als Ihre Kollegen in Deutschland ab².

¹ www.servicebarometer.com

² www.kundenmonitor-schweiz.ch

³ www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org

Schlichtungsstelle in Deutschland

Das durchaus erfolgreich arbeitende deutsche Pendant, die Schlichtungsstelle Mobilität⁴, kämpfte seit Bestehen mit der finanziellen Absicherung des Projektes. Die Finanzierung der Schlichtungsstelle Mobilität wird mit Ende November 2009 beendet, sodass die Arbeit der

Schlichtungsstelle mit 30.11.2009 eingestellt wird. Ab 1. Dezember 2009 wird eine neue Schlichtungsstelle für den Öffentlichen Personenverkehr die Arbeit der Schlichtungsstelle Mobilität in einer anderen rechtlichen Konstruktion fortsetzen.

⁴ www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org

Bisher steht es mit den Rechten der Kunden des Öffentlichen Verkehrs nicht besonders gut. Durch den Kauf der Fahrkarte kommt ein Vertrag zivilrechtlicher Natur zwischen dem Fahrgast und dem Verkehrsunternehmen zustande. Demgegenüber kann die Beförderungspflicht des Verkehrsunternehmens dem öffentlich-rechtlichen Bereich zugeordnet werden.

Der Fahrgast bezahlt die Leistung im Vorhinein und erwirbt grundsätzlich das Recht auf Beförderung, allerdings nur im Rahmen der vorhandenen Kapazitäten. Der Haken dabei ist, dass sein Beförderungsrecht ein sehr Grund-

sätzliches ist und kein Recht auf eine Beförderung zu einer bestimmten Zeit oder einer bestimmten Verbindung. Der Fahrplan ist sozusagen nur eine hohle Anpreisung ohne Gewähr. Derzeit gibt es in zahlreichen Ländern Kulanzregelungen bzw. Selbstverpflichtungen der Bahnen (in Österreich etwa in Form der ÖBB-Passagiercharta), doch es gibt wenig rechtlich Verbindliches. Diese für den Fahrgast wenig zufrieden stellende und weitgehend rechtlose Position wird durch das Inkrafttreten der EU-Fahrgastrechte Verordnung¹ Anfang Dezember 2009 verbessert.

¹ VO (EG) 1371/2007

ÖBB-Personenverkehr Passagiercharta

Die Passagiercharta der ÖBB PV ist eine Selbstverpflichtung der ÖBB PV zu rechtsverbindlichen Entschädigungsleistungen und trat mit 12.12.2004 in Kraft. Erstmals wurden dadurch Entschädigungsansprüche bei Verspätungen rechtsverbindlich festgelegt.

Bei Verspätungen ab 60 min bei Fernzügen und ab 120 min bei Nachtzügen werden 20% des Fahrkartenwertes erstattet. Im nationalen Fernverkehr ist die Entschädigung jedoch mit maximal 80 € begrenzt. Zudem muss der Mindestfahrpreis je Fahrtrichtung 20 € beim nationalen Fernverkehr bzw. 50 € beim internationalen Fernverkehr betragen. Für Besitzer der ÖSTERREICHcard bzw. einer Zeitkarte gibt es einen pauschalierten Ersatz von 6 €.

Die Entschädigung wird zudem nur im Fern-, nicht jedoch im Nahverkehr geleistet und auch nur in Form von Gutscheinen. Dies gilt im nationalen Fernverkehr für die gesamte Reisekette. In bestimmten Fällen werden Taxi- bzw. Hotelkosten bis maximal 80 € erstattet, wenn die Reise nicht bis 24 Uhr fortgesetzt werden kann bzw. nicht zumutbar ist. Grundsätzlich keine Entschädigung gewährt wird bei Ereignissen,

die durch Dritte verursacht werden (etwa Unfälle bei Eisenbahnkreuzungen), bei elementaren Ereignissen (Hochwasser), geplanten Bauarbeiten bei vorheriger Information oder beim Ausfall von Zügen infolge von Streiks.

Grundsätzlich war und ist die Passagiercharta ein richtiger Schritt in die Richtung zu mehr Fahrgastrechten. Allerdings merkt man bereits bei der obigen Kurzzusammenfassung, dass dermaßen viele, teilweise sogar sehr weitreichende Einschränkungen vorgenommen worden sind, dass sie eher als zahnlos zu bezeichnen ist. So liegen etwa die Kosten für eine Fahrt von Wien nach Linz für einen VORTEILScardinhaber bereits unter den genannten 20 €. Oder bei Verspätungen im nationalen Bereich muss erst ab 60 min eine Entschädigung bezahlt werden. Wenn man bedenkt, dass in einem Land von der Größe Österreichs es nur wenige Strecken gibt, bei denen Verspätungen in diesem Ausmaß ohne dass es bereits ein elementares Ereignis oder ähnliches ist, auftreten, zeigt den fehlenden Mut bei dieser Charta. Zudem werden nur 20% ersetzt, was etwa auf

einer der längsten Strecken Österreichs, nämlich von Wien nach Innsbruck, gerade einmal knapp über 5 € für VORTEILScardinhaber ausmacht. Hier ist der Zeit- und Verwaltungsaufwand in keiner Relation zum Ergebnis. Durch die neue Fahrgastrechte-VO gibt es einige Verbesserungen, auch wenn auch hier voraus-

sichtlich erst ab 60 min Entschädigungszahlungen vorgesehen sind. Diese Regelung ist eindeutig auf große Länder zugeschnitten, für Österreich müssten derartige Entschädigungen zumindest ab 30 min vorgesehen werden, wenn sie auch in der Praxis Sinn machen sollen.

EU-Fahrgastrechte

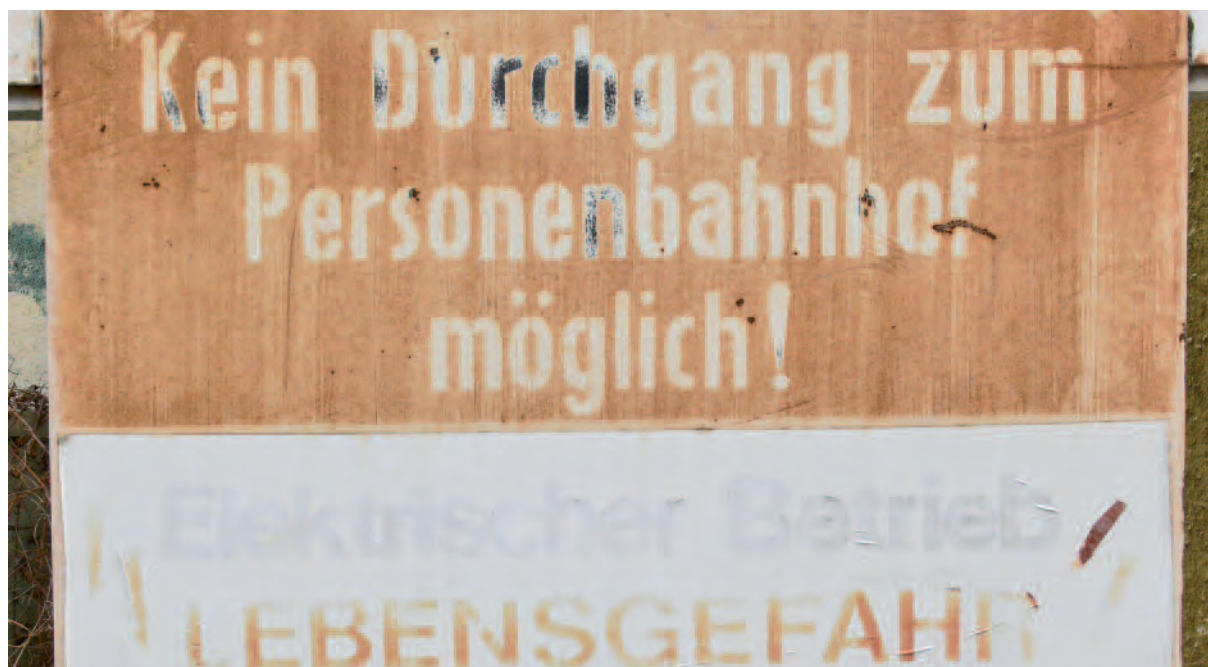
Das 3. Eisenbahnpaket wurde im Europäischen Parlament am 25. September 2007 verabschiedet. Es sieht unter anderem die Marktöffnung für grenzüberschreitende Personenverkehrsdienste zum 1. Januar 2010 und eine deutliche Stärkung der Fahrgastrechte vor.

² VO (EG) 1371/2007 Die neue Fahrgastrechte-Verordnung² wird Anfang Dezember 2009 Inkrafttreten. Sie wird, wie vom Europäischen Parlament gefordert, für alle Eisenbahnfahrten und -dienste gelten, und nicht – wie ursprünglich vorgesehen – nur für Fahrgäste im grenzüberschreitenden Verkehr. Die Verordnung regelt u.a. Entschädigungen bei großen Verspätungen, die Haftung der Unternehmen für Fahrgäste und deren Gepäck, den Transport von behinderten Personen sowie die von den Eisenbahnunternehmen bereitzustellenden Informationen.

Entgegen der ursprünglichen Planung, die nur eine Regelung für den grenzüberschreitenden Verkehr vorsah, wird die Verordnung auch im Binnenverkehr der Mitgliedstaaten gelten. Die Mitgliedstaaten haben jedoch die Möglichkeit, Ausnahmen zu gewähren. Nationale Fernverkehrsdienste können zuerst für fünf Jahre ausgenommen werden, diese Befreiung kann zudem um zwei weitere Perioden von je fünf Jahren verlängert werden. Mit Ausnahme der grundlegenden Rechte (Haftung, Versicherung, Anspruch auf Beförderung, Sicherheit der Fahrgäste), die jedenfalls angewandt werden müssen, können die Mitgliedstaaten dar-

über hinaus dem Stadt-, Vorort-, und Regionalverkehr eine unbefristete Ausnahme gewähren. Eisenbahnunternehmen müssen die Fahrgäste über ihre Rechte informieren. Zu den Informationen, die von den Unternehmen erbracht werden müssen, gehören u.a. Fahrpläne und Bedingungen der Fahrt mit der kürzesten Fahrtzeit sowie zum günstigsten Fahrpreis, Zugänglichkeit, Zugangsbedingungen und Verfügbarkeit von Einrichtungen für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität im Zug, Zugänglichkeit und Zugangsbedingungen für Fahrgäste, die Fahrräder mitführen, Aktivitäten, die voraussichtlich zu Störungen oder Verspätungen von Verkehrsdiensten führen, Verfahren zur Anzeige des Gepäcksverlusts sowie Informationen zu Beschwerdeverfahren.

Eine Mehrheit für eine weitere Öffnung der Schienennetze wurde dagegen in Straßburg knapp verfehlt, die Öffnung für den Personenverkehr bleibt daher auf längere Sicht noch beschränkt. Teilweise gingen die Parlamentarier aber weiter, als der Rat der europäischen Regierungen. Die Entschädigungszahlungen für verspätete Züge sollen beispielsweise für alle Passagiere gelten, auch im Inland. Die EU-Mitgliedstaaten hatten die Kompensation auf den internationalen Bahnverkehr begrenzen wollen, der aber nur rund fünf Prozent des Gesamtaufkommens ausmacht. Die Liberalisierung des Personenverkehrs dagegen ist weiter



umstritten. Für internationale Verkehre soll auf jeden Fall 2010 der Wettbewerb frei sein. Den Vorschlag des Verkehrsausschuss, 2017 auch die nationalen Verkehre frei zu geben mit dem Kompromiss, den Beitrittsländern Osteuropas dafür 5 Jahre mehr Zeit zu geben, fand im Plenum keine Mehrheit.

In Österreich fanden zuerst Gespräche auf Ebene der Sozialpartner zur Umsetzung der EU-Richtlinie statt. Zum Zeitpunkt der Abfassung dieses Berichtes befand sich das neue Gesetz zur Umsetzung der Verordnung im Status der Begutachtung. Seitens der SCG wurden im Zuge der legislatischen Umsetzung des 3. Eisenbahnpakets diesbezügliche Vorschläge eingebracht. Die SCG regte an, von den weit reichenden Ausnahmemöglichkeiten der Verordnung nicht Gebrauch zu machen, damit Österreich zu den europäischen Vorreitern von Fahrgastrechten gehört. Die SCG spricht sich für konsumentenfreundliche Regelungen mit möglichst geringem Verwaltungsaufwand für die betroffenen Eisenbahnverkehrsunternehmen aus.

Die SCG würde sich auch als Stelle zur Durchsetzung der Verordnung anbieten, da sie die An-

forderungskriterien, insbesondere die geforderte Unabhängigkeit, erfüllt. Das Schlichtungswesen wurde ja in Österreich bereits mit Inkrafttreten der Eisenbahngesetznovelle 2006 bei der Schienen-Control GmbH (SCG) angesiedelt.

In Deutschland ist das neue Fahrgastrechte Gesetz³ bereits am 29.7.2009 in Kraft getreten. Damit setzt Deutschland die zugrunde liegende EU-Verordnung bereits ein halbes Jahr früher um. Zugleich hat der Tarifverband der Bundeseigenen und Nichtbundeseigenen Eisenbahnen in Deutschland (TBNE) zusammen mit der Deutschen Bahn ein einheitliches Entschädigungsverfahren entwickelt. Dies ermöglicht den Bahnkunden leichter, ihre Ansprüche geltend zu machen. Weiters wird auf einer eigenen Homepage⁴ über alle notwendigen Informationen berichtet, dort ist auch ein einheitliches Fahrgastrechte-Formular zur Geltendmachung der Ansprüche abrufbar. Weiters wurde ein Servicecenter Fahrgastrechte eingerichtet, das für Fahrten, an denen mehr als eine Eisenbahn genützt wurde, zuständig ist.

³ Gesetz zur Anpassung eisenbahnrechtlicher Vorschriften an die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, BGBl I 2009, 1146

⁴ www.fahrgastrechte.info

SCG – Schlichtungsverfahren

Gesetzliche Grundlage

Mit Inkrafttreten der Eisenbahngesetznovelle 2006¹ am 27.7.2006 hat die Schienen-Control GmbH (SCG) die Aufgabe einer Schlichtungsstelle für Kunden von Eisenbahnunternehmen (im Güter- und Personenverkehr) gem. § 78a EisbG übernommen, welche für die SCG ein völlig neues Aufgabenfeld zusätzlich zu ihrer bisherigen Tätigkeit darstellt.

Im Bereich der Schlichtung ist die SCG neben ihrer behördlichen Aufgabe im Rahmen der Regulierung des Schienenverkehrsmarktes nun auch für die exemplarische Behandlung von Fahrgastbeschwerden zuständig. Diese Aufgabe des Konsumentenschutzes für den sog. Endkunden kann als außergerichtliche Einrichtung mit dem Ziel der Schlichtung gesehen werden, die etwa im Rahmen der Berichtserstellung auch Empfehlungen abgeben kann. Zu Redaktionsschluss laufen in Österreich noch die Gespräche über die notwendige Umsetzung der Fahrgastrechte-Verordnung² in nationales Recht.

Die in Österreich nach dem Vorbild der Schlichtungsstellen von RTR und e-control gewählte Lösung, die Schlichtung beim unabhängigen Schienenregulator anzusiedeln, hat gegenüber anderen Modellen wie etwa in Deutschland den Vorteil, dass jedenfalls die Finanzierung sicher gestellt ist. Das durchaus erfolgreich arbeitende deutsche Pendant, die Schlichtungsstelle Mobilität, kämpfte seit Bestehen mit der finanziellen Absicherung des Projektes. Die Finanzierung der Schlichtungsstelle Mobilität wird nun mit Ende November 2009 beendet, sodass die Arbeit der Schlichtungsstelle mit 30.11.2009 eingestellt wird.

Was ist Schlichtung

Schlichtung ist ein modernes Konfliktlösungsverfahren, eine Form der außergerichtlichen Streitbeilegung. Ein unparteiischer Dritter

(Schlichter) erarbeitet einen individuellen Schlichtungsvorschlag und vermittelt so in einem vorhandenen Streitfall.

Die Vorteile gegenüber der gerichtlichen Schlichtung sind sicher die wesentlich niedrigeren Kosten, der geringe Bedarf an Formalisierung, konsensorientierte Lösungen und die bessere Eignung für Kleinststreitwerte.

Voraussetzung

Die Schlichtungsstelle ersetzt keinesfalls das Beschwerdemanagement des jeweiligen Eisenbahnunternehmens. Vielmehr können vom jeweiligen Eisenbahnunternehmen nicht zur Zufriedenheit des Kunden gelöste Problemfälle nach angemessener Frist der SCG zur Schlichtung vorgelegt werden. Die Eingrenzung auf ‚Kunden von Eisenbahnunternehmen‘ bedeutet, dass der Beschwerde eine konkrete Geschäftsbeziehung (Fahrkarte bzw. Frachtbrief o.ä.) zugrunde liegen muss. Beschwerden über Bauarbeiten, Lärmbelastungen usw. sind ebenso wie Beschwerden über Busse und Straßenbahnen (auch wenn sie zum jeweiligen Unternehmen gehören) nicht von der Tätigkeit der Schlichtungsstelle umfasst.

Die SCG wird sich dann – wenn die Beschwerde von einer Gebietskörperschaft oder Interessensvertretung kommt jedenfalls, im Fall von Einzelkunden bei häufig auftretenden exemplarischen Problemen – gemeinsam mit dem Kunden und dem Eisenbahnunternehmen um eine einvernehmliche Lösung (Schlichtungsvorschlag) bemühen.

Verfahren

Die genauen Verfahrensabläufe („Richtlinie“) sind auf unserer Homepage³ abrufbar. Beschwerden, die bei uns direkt einlangen, leiten wir umgehend an das jeweilige Unternehmen weiter und erhalten dann jeweils eine Rückmeldung über die Art der Erledigung. Auch

¹ BGBl. Nr. 60/1957
zuletzt geändert
durch BGBl. I
Nr. 95/2009

² VO (EG) 1371/200

³ www.scg.gv.at



wenn kein Schlichtungsverfahren durchgeführt wird bzw. keine unmittelbare Zuständigkeit der SCG vorliegt, werden die Fälle bei all-

gemeinem Interesse im Bericht über die Entwicklung der Kundenzufriedenheit berücksichtigt.



Wenn einer eine Reise tut ...

SCG-Bilanz

Maßstab für die Behandlung von Schlichtungsverfahren ist immer der durchschnittlich verständige, informierte und redliche Verbraucher. Dies ist Voraussetzung dafür, dass die Schlichtungsstelle ein Verfahren einleitet. Wir sehen uns nicht als Gegenspieler sondern als Vermittler zwischen den Eisenbahnunternehmen und ihren Kunden.

Unser Ziel ist, berechtigten Kundeninteressen zur Durchsetzung zu verhelfen und unnötige und langwierige Rechtsstreitigkeiten zu ver-

meiden. Damit soll schlussendlich auch das Image der Eisenbahnen in der Öffentlichkeit verbessert werden.

Bis zum jetzigen Zeitpunkt mussten erst 2 Schlichtungsfälle abgelehnt werden. Da die überwiegende Zahl der Fälle Kulanzfälle sind, bei denen die rechtliche Position des Beschwerdeführers sehr schwach ist, ist die Anerkennung der Überparteilichkeit für den Erfolg der Schlichtungsstelle sehr wichtig.

SCG-Jahresbilanz 2007

Entwicklung und Herkunft der Beschwerden

Grundsätzlich muss angemerkt werden, dass es der Schlichtungsstelle in den ersten 10 Monaten nach Aufnahme ihrer vollen Tätigkeit natürlich an Bekanntheit mangelte, da es bisher noch keine Öffentlichkeitsarbeit gab.

60% der Beschwerden kamen im Jahr 2007 über das BMVIT. Bereits knapp 40% der Beschwerden kamen über andere Institutionen oder Organisationen wie etwa der Arbeiterkammer oder direkt durch den Beschwerdeführer. Naturgemäß betrafen sie fast ausschließlich den Branchenführer, die ÖBB, und hierbei in erster Linie die ÖBB Personenverkehr AG, deutlich weniger auch die ÖBB Holding AG oder die ÖBB Infrastruktur Betrieb AG. Die kleineren Bahnen sind so gut wie überhaupt nicht betroffen, da hier vermutlich aufgrund des wesentlich persönlicheren Kontakts mit Beschwerden anders umgegangen werden kann. Hier wird bei einer Beschwerde unverzüglich mit dem beim Vorfall diensthabenden Mitarbeiter über die Beschwerde gesprochen und zumeist, sofern vertretbar, unkompliziert eine Lösung gesucht. Dies ist bei einem so großen

Unternehmen wie der ÖBB nicht oder nicht in diesem Ausmaß möglich.

Insgesamt gab es seit Beginn der Tätigkeit der Schlichtungsstelle im März bis zum Jahresende 104 Beschwerden, die jedoch öfters gleich mehrere Beschwerdegründe aufwiesen, sodass die Anzahl der Beschwerdegründe wesentlich über dieser Zahl liegt. Neben dem Monat Juli waren die Herbstmonate September bis November eindeutig die Spitzenmonate, wobei aber angemerkt werden muss, dass dabei die Zeit bis zur Einlangung der Beschwerde bei der SCG berücksichtigt werden muss. Die SCG wurde ja bewusst nicht als weitere Beschwerdestelle, sondern als Schlichtungsstelle konzipiert. Zuerst muss sich nämlich der Beschwerdeführer an das jeweilige Eisenbahnunternehmen wenden. Wenn die Beschwerde noch über eine weitere Organisation oder über das BMVIT läuft, dauert der Weg bis zur SCG naturgemäß noch etwas länger. Dies schränkt die Aussagekraft der Verteilung über die einzelnen Monate ein.

Beschwerdegründe

In Abb. 1 werden die Beschwerden nach den wichtigsten Beschwerdegründen eingeteilt. Die Gründe für Beschwerden sind naturgemäß sehr

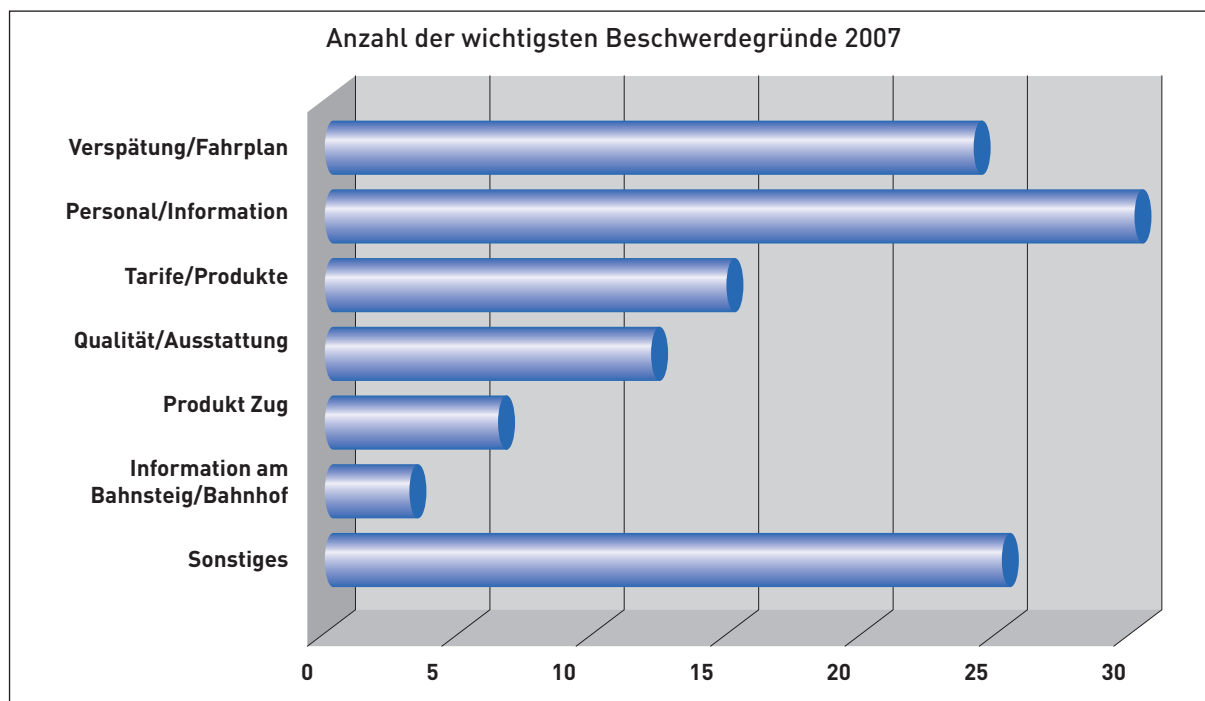


Abb. 1: Anzahl der wichtigsten Beschwerdegründe 2007. Quelle: SCG

weit gestreut, sehr oft werden auch mehrere Beschwerdegründe in einer Beschwerde erhoben. Zahlenmäßig stechen die beiden Beschwerdegruppen Personal/Information bzw. Verspätung/Fahrplan heraus.

Zu den Spitzenreitern der Beschwerden zählen Klagen über unfreundliches Personal und die mangelnde Information etwa über Verspätungen oder sonstige Probleme im Zugverkehr. Natürlich fallen bei einem großen Unternehmen mit vielen Kundenkontakten und zehntausenden Mitarbeitern Beschwerden an. Es muss der ÖBB PV auch zugestanden werden, dass in den letzten Jahren massiv in die Schulung der Mitarbeiter in punkto kundenfreundliches Verhalten investiert wurde. In gewissen Belastungssituationen ist es verständlich, dass auch mal beim geduldigsten Mitarbeiter die Grenze des Erträglichen erreicht ist. Trotzdem darf sich ein Kunde auch in kritischen Situationen ein entsprechendes Verhalten des ÖBB-Mitarbeiters erwarten. Aufgrund des immer noch hohen Prozentsatzes an Beschwerden über Mitarbeiter sind noch weitere Bemühungen auf der

Ebene der Mitarbeiterauswahl und -ausbildung angebracht. Dabei darf fairerweise jedoch nicht unerwähnt bleiben, dass durchaus auch Mitarbeiter gelobt werden.

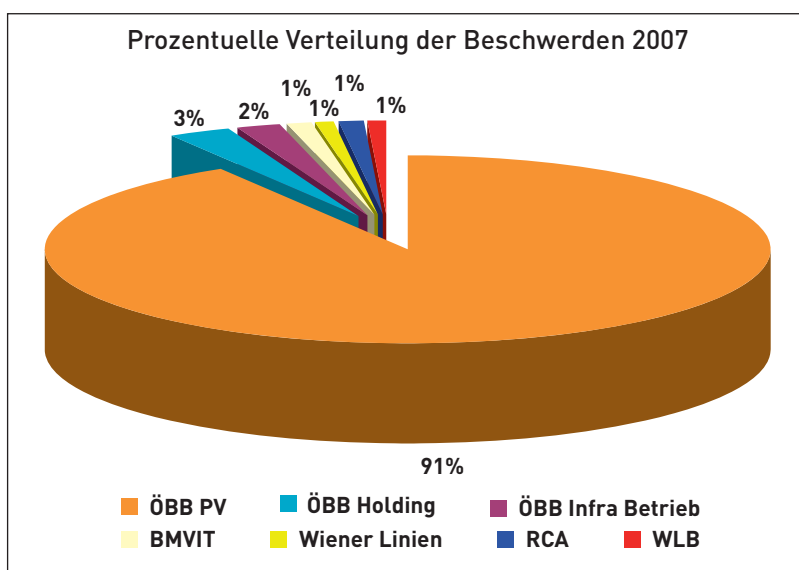
Zur zweiten großen Beschwerdegruppe zählen Verspätungen und überfüllte Züge. Hierbei ist anzumerken, dass hier ein besonders hohes Maß an Frustration und Resignation spürbar ist. Insbesondere für Pendler, welche ja auf die öffentlichen Verkehrsmittel angewiesen sind, sind ständige Verspätungen und Zugausfälle mehr als nur ein gelegentliches Ärgernis. Daher zählen überdurchschnittlich viele Beschwerdeführer zur Gruppe der Pendler. Besonders erzürnt sind die Beschwerdeführer, wenn zu den Ausfällen noch eine schlechte Informationspolitik und/oder unfreundliche Mitarbeiter dazu kommen.

Bei den Fahrkartenautomaten wird sehr häufig kritisiert, dass sie außer Funktion oder schwierig zu bedienen sind. Zuletzt wurde auch mehrmals die unterschiedliche Tarifgestaltung aufgrund der zahlreichen Verkehrsverbünde beanstandet. Deswegen ist es möglich, dass man



am Fahrkartenautomaten für die Fahrt an ein und denselben Zielort, je nach gewählter Fahrtroute, unterschiedliche Preise bezahlt. Bei der Kritik an den Fahrpreisen ist anzumerken, dass gerade die Gruppe der Gelegenheitsfahrer, die zumeist den vollen Preis bezahlt, besonders wenig Verständnis für Qualitätseinschränkungen hat. Gerade diese Personengruppe vergleicht den Preis und das Angebot häufig mit der Autofahrt und steigt daher bei schlechten Erfahrungen schnell wieder auf den PKW um. Die Kritik am Fahrplan ist sehr vielschichtig: fehlende Nachtzüge in ausländische Städte wie Paris oder Amsterdam, die Streichung von Regional- bis hin zu fehlenden Autoreisezügen. Die Argumentation der ÖBB PV, dass auf Langstrecken keine annähernd konkurrenzfähigen Verbindungen angeboten werden können, ist jedoch durchaus nachvollziehbar. Die Verbindung von niedrigen Preisen und wesentlich kürzeren Transportzeiten der Fluglinien ist für die Bahnen nur schwer konkurrenzierbar, zumindest solange Flugtickets noch so billig sind. Insbesondere in ländlichen Regionen werden der schlechte Takt, lange Fahrzeiten und mangelnde Anschlusszüge kritisiert. Bei den Beschwerden von Bahnfahrern aus dem ländlichen Raum schwingt meistens eine starke Re-

Abb. 2: Prozentuelle Verteilung der Beschwerden 2007.
Quelle: SCG



signation mit, da man von den großen Investitionen in den Hauptstrecken und Ballungszentren nur wenig mitbekommt und sich daher grundsätzlich benachteiligt fühlt.

Weitere Themenbereiche, die besonders häufig in Beschwerden vorkommen (in der Reihenfolge der Häufigkeit): Schlechte Infrastruktur & Komfort, Pro und Kontra Rauchverbot (siehe auch Ergebnisse der BMVIT-Umfrage), Diebstähle bzw. Probleme bei der Heizung und Lüftung des Wagons oder bei der Gepäckzustellung und Reservierung. Auch die Homepage scheint die Erwartungen der Kunden nicht gänzlich zu erfüllen. Daneben gibt es natürlich oft auch sehr spezielle Anregungen und Kritikpunkte, bei denen persönliche Erfahrungen und Erlebnisse eine Rolle spielen. Schlussendlich zielt ein kleiner Teil auch auf eher grundsätzliche Problematiken, welche sich auf der verkehrspolitischen Ebene abspielen.

Verteilung der Beschwerden auf die Bahnunternehmen

97% der Beschwerden gehen zu Lasten der ÖBB und hier wiederum zum überwiegenden Teil, nämlich 91%, zu Lasten der Personenverkehr AG. Von Seiten der Schlichtungsstelle muss jedoch die bisher gute Zusammenarbeit mit der Beschwerdeabteilung der ÖBB PV hervorgehoben werden, was sich auch in der positiven Behandlung jener Beschwerden, die die SCG an die ÖBB PV herangetragen hat, niederschlägt. In sämtlichen Fällen bekamen die Beschwerdeführer eine Entschädigung in Form von ÖBB-Gutscheinen. Natürlich handelt es sich hier um Kleinstbeträge, in einem Fall betrug dieser aber immerhin 300 €. In allen Fällen konnten durch die unbürokratische Form der Zusammenarbeit formelle Verfahren vermieden werden.

Erst im Jahr 2008 war ein Verfahren aufgrund einer Beschwerde von einer Interessensvertre-



tung anhängig. Im Güterverkehr wurden im Jahr 2007 keine Schlichtungsverfahren durchgeführt.

Erreichte Entschädigungssumme

Die Schlichtung hat den Vorteil, dass insbesondere bei Streitigkeiten um Kleinststreitwerte mit geringer Formalisierung und niedrigen Kosten gearbeitet werden kann. An direkten Entschädigungen konnten im ersten Jahr von März bis Dezember für Kunden von Eisenbahnunternehmen 554 € in 5 Fällen erkämpft werden. Nicht in Geld gerechnet sind die sonstigen Einigungen bzw. Stornierungen diverser Forderungen seitens der betroffenen Personenverkehrsunternehmen.

In einigen Fällen ging es jedoch nicht nur um die konkrete Entschädigung des Beschwerdeführers, sondern um Grundsatzfragen. Etwa im Fall eines Diebstahls in einem Schlafwagenabteil im Zug nach Italien. Angesichts dieses Beschwerdefalles und der doch nicht so rosigen Sicherheitslage in Schlafwagenabteilen ersuchten wir das Personenverkehrsunternehmen um eine grundsätzliche Stellungnahme zur Sicherheitsproblematik. Dieses betonte, dass nicht nur weiter in die Sicherheit investiert werde, sondern auch, dass das Bordpersonal vermehrt auf den Gängen präsent sei und die Nachtzüge nun verstärkt durch die Mitarbeiter des Security Managements überwacht würden. Zudem wären beim Innenministerium zusätzliche Polizeikontrollen beantragt worden.

SCG-Jahresbilanz 2008

Entwicklung und Herkunft der Beschwerden

Das Jahr 2008 ist das 2. Jahr des Bestehens der Schlichtungsstelle und zugleich auch das erste volle Jahr, da die Schlichtungsstelle erst Anfang 2007 ihre volle Arbeit aufgenommen hat. Unverändert wurde keine Öffentlichkeitsarbeit durchgeführt, trotzdem wandten sich deutlich mehr Beschwerdeführer als im Jahr zuvor direkt oder über Interessensvertretungen an die SCG. Weiterhin die meisten Beschwerden kamen direkt oder indirekt über das BMVIT.

Zugenommen haben jedoch die Beschwerden, die über die AK oder andere Interessensvertretungen an die SCG gelangt sind bzw. es wandten sich vermehrt auch Beschwerdeführer direkt an die SCG.

Insgesamt verzeichnete die Schlichtungsstelle 151 Beschwerdefälle im Jahr 2008, was gegenüber dem Vorjahr eine Steigerung von ca. 45% bedeutet. Die Zahl der Beschwerdegründe liegt jedoch um einiges darüber. Eine Aufschlüsselung nach dem Einlangen der Beschwerde wurde aufgrund der nur bedingten Aussagekraft nicht weiter verfolgt.

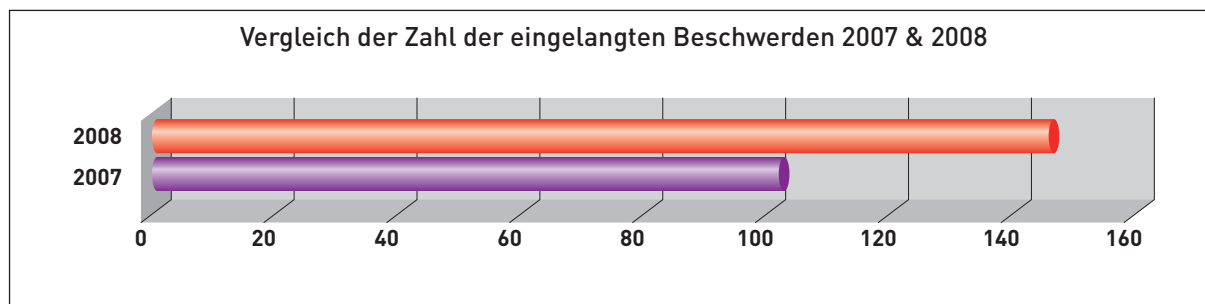


Abb. 3: Vergleich der Zahl der eingelangten Beschwerden 2007 & 2008. Quelle: SCG



Beschwerdegründe

Im Vergleich zum Vorjahr gab es eine recht deutliche Verschiebung bei der Häufigkeit der einzelnen Beschwerdegründe. Unangefochten die meisten Beschwerden gab es zum Fahrplan bzw. über Verspätungen, mit großem Abstand folgt die Gruppe Sonstiges, bei der schwer zuordenbare Beschwerdegründe, aber auch etwa Fahrgeldforderungen zusammengefasst sind. Mit Respektabstand folgen die übrigen Beschwerdegründe, angeführt von Personal/Information, welcher letztes Jahr noch an 1. Stelle stand.

Die wichtigsten Beschwerdegründe

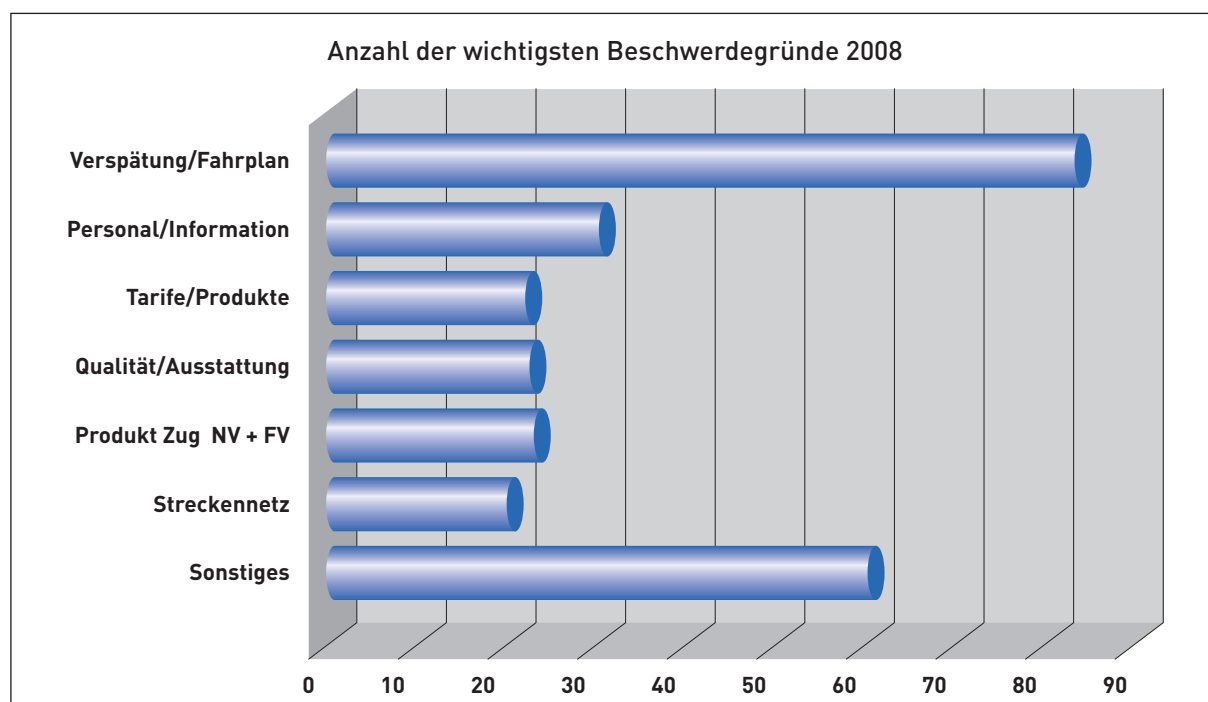
Zumindest bei den der SCG zur Schlichtung vorgelegten Beschwerden sind die Beschwerden gegenüber Mitarbeitern der ÖBB deutlich zurückgegangen. Wenn man von einzelnen negativen Fällen absieht, scheinen sich die Bemühungen seitens des Unternehmens gelohnt zu haben. In diese Richtung zeigen auch die Er-


gebnisse der vom BMVIT in Auftrag gegebenen Umfrage bzw. des VCÖ-Bahntests.

Stark angestiegen sind Beschwerden bezüglich Verspätung bzw. Fahrplan. Zumindest zum Teil lässt sich dies mit der zum 14.12.2008 durchgeführten Fahrplanänderung erklären. In den Monaten November und Dezember häuften sich diesbezüglich die Beschwerden deutlich. Ein Dauerbrenner sind jedoch die Verspätungen. Bemerkbar ist weiterhin, dass sich deswegen überdurchschnittlich viele Pendler beschweren, deren gesteigerte Frustration aufgrund der stärkeren Abhängigkeit vom Transportmittel spürbar ist. Endgültiger Auslöser zur Beschwerde ist für Viele aber erst die schlechte Informationspolitik.

Zugenommen haben eindeutig auch Beschwerden bezüglich Fahrgeldnachforderungen, Inkassogebühren und sonstigen Strafen. Die Ursachen dafür können vielfältig sein, möglicherweise gibt es seitens der ÖBB stärkere Kontrollen und eine rigidere Unternehmenslinie, Forderungen einzutreiben. Manchmal ist jedoch auch zu spüren, dass einzelne

Abb. 4: Anzahl der wichtigsten Beschwerdegründe 2008. Quelle: SCG





Beschwerdeführer diese Forderungen sehr lange nicht ernst nehmen und erst sehr spät (manchmal zu spät) darauf reagieren. Die anfallenden Kosten steigen durch die Einschaltung der Inkassobüros sprunghaft an. Erst dadurch wird manchem Beschwerdeführer der Ernst der Lage bewusst.

Ein häufiges Problem stellen die oft verwirrenden und unterschiedlichen Tarifbestimmungen zwischen ÖBB PV und den Verkehrsverbänden dar. Diesbezüglich sind verstärkte Initiativen notwendig. Bestätigt hat sich, dass sich Beschwerden bezüglich schlechter Verbindungen, langer Fahrzeiten oder mangelnder Anschlusszüge weiterhin auf den ländlichen Raum konzentrieren.

Daneben gibt es zahlreiche Beschwerden zu höchst unterschiedlichen Problemen. So etwa zu tariflichen Fragen, wie etwa Ermäßigungen, Gültigkeitsbestimmungen, Rückerstattungsmodalitäten oder Bearbeitungsgebühren. Von der versehentlich doppelt gekauften Fahrkarte über Missverständnisse bei der Gültigkeitsdauer bis hin zur vergessenen Jahreskarte. Mehrmals Unmut erzeugte auch der Umstand, dass der Fahrkartenautomat weniger als 10 € Retoungeld herausgibt, sodass etwa ein Fahrpreis von 9,95 € nicht mit einem 20 €-Geldschein bezahlt werden kann. Bei den Beschwerden über die Qualität bzw. Ausstattung häuften sich die Themen Öffnungszeiten, gesperrte WC-Anlagen, Temperierung bzw. Überfüllung der Wagons, Kritik am Speisewagen, Probleme bei der Reservierung, bis hin zur Kritik am Wagenmaterial oder am Gesamtzustand der Bahnhöfe. Wobei bei Letzteren ja gerade große Investitionen in die Wiener Bahnhöfe getätigt werden, der Erfolg aber aufgrund der Baudauer erst in einigen Jahren zu spüren sein wird.

Weiterhin ein Thema sind die Bereiche Fahrradmitnahme oder Abstellmöglichkeiten bzw. Autoreisezug. Die Auseinandersetzungen bezüglich des Rauchverbots spielten bei den Be-

schwerden, die bei der SCG eingelangt sind, nur mehr eine untergeordnete Rolle.

Nicht alle Beschwerden fallen auch in den Zuständigkeitsbereich der SCG-Schlichtungsstelle, wurden aber trotzdem so weit als möglich behandelt bzw. zumindest an die zuständigen Stellen weitergeleitet. Einige Beschwerden hatten auch eher allgemein- bzw. verkehrspolitische Anfragen bzw. Stellungnahmen zum Inhalt, welche etwa die Verlagerung des Individualverkehrs auf die Schiene, die Sinnhaftigkeit von Großprojekten oder die Höhe von Gehältern betrafen.

Erstmals nutzten auch verschiedene Interessenvertretungen die Ihnen eingeräumte Möglichkeit, sich selbst an die Schlichtungsstelle zu wenden. Im Güterverkehr wurden auch im Jahr 2008 keine Schlichtungsverfahren durchgeführt.

Die Zusammenarbeit mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen und der SCG-Schlichtungsstelle verläuft weitgehend gut und reibungslos. Insbesondere mit dem hauptbetroffenen Bahnunternehmen, der ÖBB PV, besteht ein gutes Einvernehmen zum Wohle des Kunden. Dies spiegelt sich auch in der Statistik wieder, da im Jahr 2008 nur in einem einzigen Beschwerdefall keine Einigung erzielt werden konnte. Die Schlichtungsstelle nahm wiederum nur in einem Fall von ihrem Recht Gebrauch, eine Beschwerde keinem Schlichtungsverfahren zuzuleiten. Hier fehlte es einfach grundlegend an den Voraussetzungen, die dafür notwendig sind, diese werden ohnehin von der Schlichtungsstelle sehr großzügig ausgelegt werden.

Verteilung der Beschwerden auf die Bahnunternehmen

Bei den von den Beschwerden betroffenen Unternehmen haben sich leichte Verschiebungen ergeben. Unverändert dominierend mit fast 97% aller Beschwerden bleibt der Branchenführer, die ÖBB, allerdings gab es innerhalb des

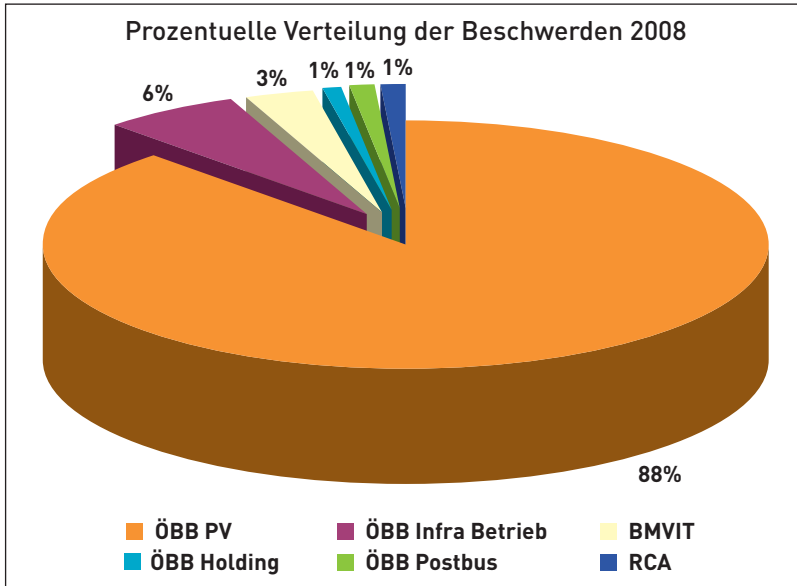


Abb. 5: Prozentuelle Verteilung der Beschwerden 2008.
Quelle: SCG

Konzerns eine breitere Streuung. Nichtsdestotrotz betrafen mehr als 87% oder 132 Beschwerden die ÖBB PV, gefolgt von der ÖBB Infra Betrieb mit knapp 6% oder 9 Beschwerden, 5 das BMVIT, 2 jeweils die ÖBB Holding bzw. ÖBB Postbus und 1 die RCA. Keine einzige Beschwerde betraf eine der kleineren Bahnen. Dies bestätigte die im Vorjahr getätigte Analyse, dass hier der persönlichere Kontakt bei Beschwerden sehr lösungsfördernd ist. Die Beschwerden an das BMVIT gerichtet betrafen allgemeine verkehrspolitische Fragen bzw. Sachverhaltsdarstellungen.

Erreichte Entschädigungssumme

Die Schlichtung hat den Vorteil, dass insbesondere bei Streitigkeiten um Kleinststreitwerte mit geringer Formalisierung und niedrigen Ko-

sten gearbeitet werden kann. An direkten Entschädigungen konnten im Jahr 2008 für Kunden von Eisenbahnunternehmen 1.441,45 € in 22 Fällen erkämpft werden, im Vorjahr waren es 554 € in 5 Fällen. Nicht in Geld gerechnet sind die sonstigen Einigungen bzw. Stornierungen diverser Forderungen seitens der ÖBB. In einigen Fällen ging es jedoch nicht nur um die konkrete Entschädigung des Beschwerdeführers, sondern um Grundsatzfragen. Etwa um die wenig transparente Gültigkeitsdauer von ÖBB-Fahrkarten, die bestimmt, dass der Fahrtritt auch innerhalb aufrechter Gültigkeitsdauer binnen 6 Tagen nach dem Ticketerwerb erfolgen muss. Nach erfolgreicher Intervention sicherte die ÖBB PV zu, diesen Widerspruch zu beseitigen.

Kritisch angesprochen wurden die teilweise hohen Gebühren bei Erstattungen, das Fehlen von englischen Durchsagen bzw. die verbesserungsfähigen Monitorangaben bei Zügen zum Flughafen. Ebenfalls ein Thema war und ist die sehr umständliche Suche nach den so genannten Zonengrenzbahnhöfen bei den Fahrkartenautomaten. Hintergrund ist, dass viele Kunden, die eine Fahrkarte für Wien besitzen, ohne es zu wissen mehr bezahlen als sie müssten, da sie die Bahntickets nur bis zur bzw. ab Stadtgrenze kaufen müssten. Nach wie vor läuft auch die Prüfung des SCG-Vorschlages zur Änderung der Online-Buchung der ÖBB PV. Hier ist der Hintergrund, dass beim Online-Ticketkauf automatisch und nur mit einem kleinen Hinweis darauf ein teureres Ticket verkauft wird, wenn das gewünschte billigere Ticket nicht mehr verfügbar ist.

Exemplarische Entschädigungsfälle

Insgesamt ist die Entschädigungspraxis seitens des hauptbetroffenen Marktführers unter den Personenverkehrsunternehmen eher kritisch zu betrachten. Die bisherige Praxis ist vorsichtig ausgedrückt ausbaufähig und das marktführende Personenverkehrsunternehmen ist in jenen Fällen, die wir bearbeiteten, erst durch die Einschaltung der SCG zu Zugeständnissen bereit gewesen.

Klar festzustellen ist weiters, dass neben dem Dauerthema Verspätungen, Beschwerden über Fahrgeldnachforderungen stark im Zunehmen sind. Im Folgenden einige exemplarische Beschwerdefälle:

Diebstahl im Schlafwagenabteil

Positiv gelöst konnte der Diebstahl in einem Schlafwagenabteil im Zug nach Italien werden. Aus dem versperrten Abteil wurde der Koffer samt Inhalt gestohlen. Der Schaden betrug ca. 2200 €, die Versicherung erstattete im Rahmen eines Kreditkarten-Reiseschutzes ca. 1800 €, restlicher Schaden waren ca. 400 €. Seitens des Eisenbahnverkehrsunternehmens wurde auf die Bestimmungen des internationalen Schlafwagentarifes hingewiesen, wonach der Reisende selbst auf sein Gepäck zu achten hat. Eine Haftung der Eisenbahn sei ausgeschlossen. Zudem wurde auf die verwendeten Sicherungs- und Sperreinrichtungen hingewiesen, die den international üblichen Standards entsprechen würden und auf den Umstand, dass es auf dieser Strecke so gut wie keine Diebstähle gäbe.

Die Recherchen der SCG hatten jedoch ein etwas differenzierteres Bild der Sachlage ergeben. Die Anfrage bei einer großen Reiseversicherung ergab, dass immerhin 1/3 der Versicherungsfälle in österreichischen Zügen in Schlafwagenabteilen passieren. Leider führt die österreichische Bundespolizei keine eigene Auswertung von Diebstählen in Zügen mehr, daher können nur die Zahlen für öffentliche

Verkehrsmittel herangezogen werden. Im Jahr 2006 gab es aber immerhin 2723 angezeigte Fälle von Diebstahl und Entwendung in öffentlichen Verkehrsmitteln, dazu kommen noch 14.454 Fälle von Taschen-/Trickdiebstahl in öffentlichen Verkehrsmitteln. Die Aufklärungsquote war unter 5% bzw. im zweiten Bereich sogar unter 0,5%! Zudem konnte nachgewiesen werden, dass die Anzahl an Diebstählen in Eisenbahnen in Italien durchaus alarmierend ist und in die Tausende geht.

Daraufhin ging das Personenverkehrsunternehmen auf unseren fairen und moderaten Vergleich ein und bot 300 € in Form von Gutscheinen an. Dieser durchaus faire Vorschlag – angesichts der eher unstrittigen Rechtslage – wurde seitens des Beschwerdeführers angenommen.

Keine oder zu viele Fahrkarten


Im ersten Fall hat nach den Angaben der Beschwerdeführerin der zuständige Mitarbeiter des Personenverkehrsunternehmens den Fehler begangen und versehentlich die Fahrscheine doppelt ausgestellt, was der nicht sehr sprachkundigen Kundin aus den Philippinen nicht sofort auffiel. Bei den Fahrscheinen war ersichtlich, dass die tatsächlich benötigten Fahrscheine hin und retour eine Abstempelung durch den Schaffner aufwies, die beiden zuviel gekauften Einzelfahrscheine jedoch nicht. Das Personenverkehrsunternehmen lehnte ursprünglich eine Erstattung mit dem Hinweis ab, dass nach den Tarifbestimmungen Globalfahrscheine nur bis zur Abfahrt des gebuchten Zuges erstattet werden. Nach Intervention durch die SCG-Schlichtungsstelle reagierte man beim Personenverkehrsunternehmen überaus schnell und erstattete der Kundin den vollen Fahrpreis von 98 € in Form von Gutscheinen für die zu viel gekauften Fahrscheine. Ähnlich der zweite Fall. Die Beschwerdeführerin kaufte ihr Ticket mittels Bankomatkarte am

Die Kundenzufriedenheit ist auch von der Kürze der Wartezeiten an den Schaltern abhängig.



Ticketautomaten. Versehentlich nahm sie statt des bezahlten Tickets den Zahlungsbeleg des vorigen Kunden aus dem Automaten. Diesen Irrtum entdeckte sie erst im Zug und musste daher ein neues Ticket samt Bordaufschlag bezahlen. Ihre Behauptung konnte auch angesichts des Kontoausdrucks und den Zeitangaben auf den Fahrscheinen bzw. dem Kundenbeleg glaubwürdig nachvollzogen werden. Trotzdem lehnte das Personenverkehrsunternehmen mit dem Hinweis auf die Tarifbestimmungen eine Erstattung ab. Für verlorene Fahrausweise kann keine Entschädigung gewährt werden, da ja jedermann bei reinen Überbringerpapieren die Möglichkeit auf Rückvergütung hat. Nach Intervention durch die SCG-Schlichtungsstelle reagierte man beim Personenverkehrsunternehmen auch in diesem Fall überaus schnell und kundenfreundlich und erstattete der Kun-

den den vollen Fahrpreis (sogar mit Bordaufschlag) von 36 € in Form von Gutscheinen. Auch im dritten gleichgelagerten Fall ein ähnlicher Sachverhalt. Der Beschwerdeführer kaufte sich bereits vor den Weihnachtsfeiertagen seine Monatskarte. Zum Dienstantritt Mitte Jänner hatte er dies vergessen und kaufte sich irrtümlicherweise noch einmal eine Monatskarte für denselben Zeitraum. Als er diesen Irrtum bemerkte, wollte er den Preis für die erste nicht benützte Monatskarte retour verlangen. Seitens des Personenverkehrsunternehmens berief man sich auf die tarifarischen Bestimmungen und lehnte eine gänzliche oder teilweise Refundierung ab. Der Beschwerdeführer wandte sich an das BMVIT und die SCG-Schlichtungsstelle und bekam den Wert der nicht benützten Monatskarte in Form von Gutscheinen ersetzt.



Ähnlich erging es auch einem anderen Beschwerdeführer, welcher sich statt einer 4er Streifenkarte eine 4-Zonenkarte kaufte. Das Personenverkehrsunternehmen lehnte die Erstattung ab, da die Fahrkarte keinen Vermerk der Nichtbenützung aufwies. Der Beschwerdeführer wandte sich an das BMVIT und die SCG-Schlichtungsstelle und bekam 12 € in Form von Gutscheinen ersetzt.

Schwierigkeiten bei der Fahrradmitnahme

Eine Beschwerdeführerin berichtete über Probleme bei der Reservierung für Fahrradstellplätze für den Zug nach Hamburg. Jahrelang sei dies bei der Buchung bereits Monate zuvor klaglos gegangen, doch nun war dies erst an einem anderen Tag als den gewünschten möglich. Dadurch war die Beschwerdeführerin gezwungen, einen zusätzlichen Urlaubstag und ein Hotel zu nehmen.

Daraufhin bekam sie eine recht knappe und abschlägige Antwort seitens des Personenverkehrsunternehmens. Demzufolge benötige der Transport von Rädern viel Platz und werde nur selten genutzt, was sich betriebswirtschaftlich kaum rechne. Darauf wandte sich die Beschwerdeführerin an den Verkehrsminister, bei welchem sie noch einmal ihr Unverständnis äußerte, dass es das Personenverkehrsunternehmen nicht schaffe, die erforderlichen Fahrradstellplätze nach den erfolgten Reservierungen zu planen.

Durch die Initiative der SCG-Schlichtungsstelle bekam die Beschwerdeführerin eine wesentlich ausführlichere Antwort des Personenverkehrsunternehmens, in welcher es wesentlich detaillierter seine Position begründete. Seitens des Personenverkehrsunternehmens wurde argumentiert, dass die Fahrradmitnahme stark saison- und wetterabhängig und daher nur an vergleichsweise wenigen Reisetagen im Jahr gefragt sei, jedoch hohe Zusatzkosten (etwa


zur sicheren Verwahrung) entstehen. Es wurde aber eine Adaptierung des Mobilitätsangebotes in Aussicht gestellt, was insbesondere aus umweltpolitischer Sicht sehr zu unterstützen ist. Lobenswert ist die kleine Entschädigung von 40 € in Form von Gutscheinen.

Schwierigkeiten mit dem Bahn-Kurierdienst

Der Beschwerdeführer buchte den BahnKurier-Dienst des Personenverkehrsunternehmens. Obwohl vorher beim Callcenter Erkundigungen über das Procedere eingeholt wurden, endete die gebuchte Leistung fast im Fiasko. Laut Beschwerdeführer konnte der Auftrag als „nicht im System“ an keinem Schalter am Südbahnhof gebucht werden, zudem wurde der dafür engagierte Bote von den Angestellten sehr unfreundlich behandelt. Auch beim Zugbegleiter hatte der Bote kein Glück. Erst ein weiterer Zugbegleiter nahm das am Ankunftsort dringend benötigte Paket mit. Das Personenverkehrsunternehmen entschuldigte sich für das Benehmen der Mitarbeiter und erklärte das Missverständnis dahingehend, dass das Bahn-Kurier-Service nur auf direkten Verbindungen zur Verfügung steht, was hier nicht der Fall war. Als Entschädigung wurden Bahngutscheine im Wert von 30 € geleistet.

Nicht existente Zugverbindung

Der Beschwerdeführer wollte mit der Bahn aus Tschechien nach Wien reisen. Sowohl die Fahrplanauskunft im Internet als auch der gedruckte Streckenfahrplan des Personenverkehrsunternehmens wiesen den von ihm ausgewählten Zug nach Wien aus. Erst im Zug wies der Schaffner der Tschechischen Bahn ihn darauf hin, dass der angegebene Anschluss nicht bestünde, da der Anschlusszug nach Wien vom Personenverkehrsunternehmen gestrichen wurde. Auch eine sofortige telefoni-



sche Kontaktaufnahme bzw. die nachfolgende Beschwerde beim Personenverkehrsunternehmen blieben erfolglos. Der Beschwerdeführer wandte sich an das BMVIT und die SCG-Schlichtungsstelle. Seitens des Personenverkehrsunternehmens wurde der Misstand dahingehend erklärt, dass die ursprünglich geplante Verbindung aufgrund von Bauarbeiten der Tschechischen Bahnen verzögert wurde und diese auch für die notwendige Information zuständig gewesen wäre. Das Personenverkehrsunternehmen entschuldigte sich trotzdem dafür mit 24 € an Gutscheinen.

Kein 1. Klasse- bzw. Speisewagen

Die Beschwerdeführerin buchte den Zug von Wien nach Klagenfurt in der 1. Klasse. Da jedoch kein benutzbarer 1. Klasse-Wagon zur Verfügung stand, musste sie pro Person weitere 15 € für die Benützung des Konferenzwagens aufzahlen. Die im Vergleich zum Auto hohen Kosten der Bahnfahrt und der fehlende Speisewagen wurden von ihr noch zusätzlich moniert. Die Beschwerdeführerin wandte sich an das BMVIT und die SCG-Schlichtungsstelle. Seitens des Personenverkehrsunternehmens wurde der fehlende Speisewagen mit der mangelnden Nachfrage auf dieser Strecke erklärt. Die Aufzahlung aufgrund des fehlenden 1. Klasse-Wagens wurde rückerstattet.

Probleme mit Online-Tickets

Im ersten Fall geht es um nicht mehr verfügbare Online-Ticketangebote. Der Beschwerdeführer und seine Freundin wollten ein Wochenende in Wien verbringen und daher eine Bahnfahrt von Stuttgart nach Wien und retour im Internet buchen. Sie informierten sich bereits 10 Tage vorher auf der Homepage des Personenverkehrsunternehmens über günstige Zugverbindungen und fanden für beide Richtungen mehr als ausreichend Angebote.

Schlussendlich konnten zwar für die Hinfahrt günstige Tickets zu je 39 € gebucht werden, doch für die Rückfahrt waren nur mehr wesentlich teurere Tickets zu je 116 €, 137 € oder 147 € buchbar, obwohl Online sowohl ausreichend Sitz- wie Liegeplätze (4er und 6er) zu 29 € bzw. 39 € aufgeführt waren. Zudem geschah dem Kunden noch ein Missgeschick und er buchte versehentlich Retour-Tickets für ein falsches Datum. Das Ansuchen des Beschwerdeführers beim Personenverkehrsunternehmen auf Umbuchung bzw. Stornierung wurde mit Hinweis auf die Tarifbestimmungen abgelehnt. Schlussendlich hat der Kunde jedoch gänzlich auf die Wien-Reise verzichtet, da er es sich nicht leisten konnte, diese Preise zu bezahlen. Die Überprüfung durch die Schlichtungsstelle ergab, dass die günstigen Tickets für alle 3 Kategorien zumindest in einem Zeitraum von 13 Tagen online als erhältlich angegeben wurden, obwohl sie im gesamten Beobachtungszeitraum nicht mehr um diesen Preis erhältlich waren.

Ein Kunde trifft ja seine Entscheidung aufgrund der ihm zur Verfügung gestellten Informationen über die Preise. Wenn der Kunde auf der Homepage sieht, dass sowohl für die Hinfahrt als auch für die Rückfahrt eine ausreichende Anzahl an Tickets zu gewissen Preisen angeboten werden, dann wird er sich aufgrund dieser Information zu einer Reise entscheiden oder eben nicht. Der Umstand, dass die wahren Preise erst im letzten Buchungsschritt ersichtlich sind, führt wie in diesem Fall dazu, dass der Kunde plötzlich mit gänzlich höheren Preisen zu rechnen hat.

Nach Intervention der Schlichtungsstelle hat das Personenverkehrsunternehmen dankenswerterweise dem Beschwerdeführer sämtliche gekauften Tickets im Gesamtwert von 136 € in Gutscheine umgetauscht.

Da es im Online-Ticketssystem größere systembedingte Probleme gibt, die nicht zu Lasten des Kunden gehen dürfen, werden hier Gespräche

mit dem betroffenen Personenverkehrsunternehmen geführt.

Im zweiten Fall geht es um die Problematik, dass beim Kauf von Online-Tickets automatisch teurere Tickets angeboten werden.

Hintergrund ist, dass bei einer Onlinebuchung von SparSchiene-Tickets im ersten Schritt die Preisangabe nur begrenzt aktuell ist und nur als „Orientierungshilfe“ gedacht ist. Das bedeutet, dass erst nach Eingabe sämtlicher Kunden- und Zahlungsdaten im letzten Schritt vor der endgültigen Buchung der tatsächliche Preis angegeben wird. Dieser kann jedoch massiv vom ursprünglich angezeigten Preis abweichen.

Problematisch hierbei ist nicht nur, dass jedes Mal zuerst sämtliche Daten eingegeben werden müssen, bevor man überhaupt den wahren Preis erfährt. Problematisch ist auch, dass nach Änderung der Preisangaben keine weitere Bestätigung seitens des Kunden notwendig ist, dass man mit dem geänderten Preis einverstanden ist. Wer den Hinweis auf den geänderten Preis übersieht, kauft das zumeist wesentlich teurere Ticket. Zudem können Online-Tickets weder storniert noch umbucht werden.

Dem Beschwerdeführer erging es genauso. Er buchte für sich und seine Frau SparSchiene-Tickets nach Hamburg um 78 €. Auf Bitten von Verwandten wollte er auch für diese Minuten später weitere SparSchiene-Tickets kaufen. Er überlas den Hinweis auf die Preisänderung und kaufte nun Tickets um 259,8 € statt um 78 €. Seitens des betroffenen Personenverkehrsunternehmens wurde ein Umtausch mit dem Argument abgelehnt, dass Online-Tickets nicht storniert oder umgetauscht werden können. Nach Befassung der Schlichtungsstelle lehnte das Personenverkehrsunternehmen auch weiterhin jegliches Entgegenkommen ab, sagte aber immerhin zu, dass eine Änderung der Buchung von Online-Tickets an die für die Programmierung zuständige Firma weitergeleitet wird. Schlussendlich bekam der Beschwerde-



führer als kleine Entschädigung 40 € an Gutscheinen. Betreffend der aus Kundensicht wenig zufrieden stellenden Online-Buchung dauern die Gespräche zu Redaktionsschluss noch an.

Zugverspätungen sind stets eine Quelle von Ärger für Bahnkunden, egal ob es sich um Regionalzüge oder so wie hier um ein Premiumprodukt handelt.

Inkassogebühren

Hierbei ist anzumerken, dass Beschwerden Inkassogebühren betreffend, massiv zunehmen. Der Beschwerdeführer benutzte seine VORTEILScard mit Zahlungsfunktion und kaufte sich ein Ticket um 49 €. Die Abbuchung von seinem Bankkonto ging schief und deshalb erhöhte sich der Betrag um 4,82 €. Der Beschwerdeführer ist jedoch umgezogen und daher sind die an ihn gerichteten Mahnungen nicht an seine aktuelle Adresse gelangt. Schlussendlich wurden aus der Grundforderung von 49 € durch Inkassogebühren sage und schreibe 183,14 €. Über die Arbeiterkammer wandte sich der Beschwerdeführer an die Schlichtungsstelle. Diese monierte, dass weder das Inkassobüro noch das Personenverkehrsunternehmen über die Hauptforderung Auskunft geben würden. Das betroffene Personenverkehrsunternehmen klärte nicht nur die

Hauptforderung auf, sondern wandte auch ein, dass nach Verstreichung der gesetzten Zahlungsfristen das Inkassobüro eingeschaltet wurde. Erst daraufhin hat sich der Beschwerdeführer gemeldet, jedoch die versprochene Zahlung nicht geleistet.

Da die redliche Zahlungsbereitschaft des Beschwerdeführers glaubhaft gemacht werden konnte, verzichtete das Personenverkehrsunternehmen auf die Inkassogebühren von 129,32 €.

Zugbindung – Fahrgeldaufzahlung

Die Beschwerdeführerin kaufte sich für die Strecke Wien - Heidelberg ein City Star-Ticket, welches ein besonders ermäßigtes Ticket für die Hin- und Rückfahrt und nur mit Zugbindung gültig ist. Laut Beschwerdeführerin hätte die Bahnbedienstete jedoch die Auskunft gegeben, dass jeglicher beliebige Zug benützt werden könne. Schlussendlich musste die Beschwerdeführerin im Zug 45,1 € aufzahlen.

Seitens des Personenverkehrsunternehmens wurde eine Erstattung mit dem Hinweis auf die geltenden Richtlinien abgelehnt, für das gebuchte und nicht vorhandene Damenabteil wurden aber 12 € an Gutscheinen erstattet. Einerseits lag hier die Aussage der Beschwerdeführerin über die Falschauskunft vor, andererseits war auf dem Ticket klar die Zugbindung ersichtlich. Der von der Schlichtungsstelle angebotene Kulanzvorschlag, die Hälfte der Aufzahlung in Form von Gutscheinen zu erstatten, wurde seitens des Personenverkehrsunternehmens akzeptiert. Dadurch erlitt die Beschwerdeführerin im Vergleich zum Kauf eines Tickets zum Normalpreis keinerlei Schaden.

Zahlreiche Mängel

Der Beschwerdeführer buchte für sich und seine Frau 2 Tickets für die Strecke von Bruck an der Mur nach Venedig und retour, 1. Klasse.



Er monierte zahlreiche Mißstände (einmal keinen Speisewagen, einmal einen Speisewagen ohne Strom und daher ohne warme Mahlzeiten, fehlender Wagon mit den reservierten Sitzplätzen, gesperrte Toiletten im 1. Klassewagen, kein Licht, etc.). Dadurch entsprach die Fahrt sicherlich nicht den Standards der 1. Klasse. Aufgrund des teilweisen Fehlens von warmen Speisen, Licht, Strom und Toiletten war ein spürbarer Komfortverlust zu verzeichnen.

Das Personenverkehrsunternehmen entschuldigte sich für die Unannehmlichkeiten und erklärte diese mit Stromausfällen und verspätet gemeldeten Streckensperren in Italien, worauf nicht das vorgesehene Wagenmaterial eingesetzt werden konnte. Der Beschwerdeführer war mit dem Entschädigungsangebot des Personenverkehrsunternehmens nicht einverstanden, zudem beklagte er sich, dass im Antwortschreiben nicht auf die Beschwerdepunkte eingegangen wurde.

Nach Intervention durch die Schlichtungsstelle bekam der Beschwerdeführer 100 € rückerstattet.



Defekter Automat

Die Beschwerdeführerin fuhr mit dem Zug von Friedberg nach Wien. Der Schalter am Bahnhof war geschlossen, doch gab es im Zug die Möglichkeit zum Ticketkauf. Laut Beschwerdeführerin war jedoch die Bankomatfunktion außer Betrieb, den 20 € Geldschein nahm der Automat nicht an. Laut Beschwerdeführerin lehnte es die Kontrollorin ab, die Angaben zu überprüfen und stellte einen Erlagschein über 85,3 € aus. Das Personenverkehrsunternehmen teilte der Beschwerdeführerin mit, dass die Nachforschungen ergeben hätten, dass keine Automatenstörung vorgelegen sei und daher die Fahrgeldnachforderung aufrecht bleibe. Die Intervention durch die Schlichtungsstelle führte zu einer erneuten Überprüfung der Automatenstörung (am Automat waren keinerlei Licht, Zahlen oder sonstige erkennbaren Hinweise am Display nach Benützung der Bankomatkarte zu sehen). Diese ergab, dass die Behauptungen der Beschwerdeführerin richtig waren, daraufhin wurde die Fahrgeldnachforderung eingestellt.

Hohe Stornokosten

Im ersten Fall musste die Beschwerdeführerin eine lang geplante Reise von Wien nach Split und retour mit ihrem Mann aufgrund von akuten gesundheitlichen Problemen am Tag der Abreise stornieren. Erstattet wurden ihr jedoch von 380 € lediglich 48 €. Das Personenverkehrsunternehmen bezog sich dabei auf ihre Richtlinien. Es handelte sich nämlich um ein City Star-Ticket, bei dem eine Erstattung nur bei Rückgabe vor dem 1. Geltungstag möglich sei. Zudem müssten erst auch die beteiligten Partnerbahnen in Kroatien und Slowenien befasst werden.

Nach Intervention durch die Schlichtungsstelle bekam die Beschwerdeführerin den gesamten Betrag von 380 € in Form von Gutscheinen erstattet, noch bevor eine Stellungnahme der an-



deren Bahnen eingelangt war. In diesem Fall ist das Personenverkehrsunternehmen für seine Kulanz trotz klarer rechtlicher Vorgaben besonders positiv hervorzuheben.

Im zweiten Fall buchte der Beschwerdeführer für sich und seine Familie für insgesamt 196 € die vom Personenverkehrsunternehmen veranstaltete Bahnwanderung „Zauberberge Package A“ mit Abfahrt vom Südbahnhof Wien. Aufgrund des massiven Regens und der schlechten Wetterprognose stornierte der Beschwerdeführer die geplante Reise. Laut Information des Schalterbediensteten sei dies kostenlos möglich. Schlussendlich bekam der Beschwerdeführer nach Abzug der Stornogebühr jedoch nur 78 € überwiesen. Seitens des Personenverkehrsunternehmens wurde mitgeteilt, dass die angebliche Information des Schalterbediensteten falsch sei und pro Ticket 15 € an Stornogebühren eingehoben werden.

Nach Intervention durch die Schlichtungsstelle verzichtete das Personenverkehrsunternehmen darauf und begnügte sich mit einem einmaligen Abzug der Stornogebühr von 15 € und schrieb die restlichen 103 € dem Kunden gut.

Fahrscheinautomaten sind für gelegentliche Kunden nicht immer leicht zu bedienen – die Menüführung ist in einigen Fällen verbesserungswürdig.

Beschwerdestatistik der Bahnen

Mitarbeiter im Beschwerdemanagement

Über ein eigenes Beschwerdemanagement verfügen zumeist nur die großen Bahnen wie etwa die DB Regio Bayern (ohne Abb.) mit 12 sowie das EVU1 mit 28 Mitarbeitern im Jahr 2007 bzw. 30 Mitarbeitern im Jahr 2008 (Zentrale samt Außenstellen). Bei den übrigen meist kleineren Bahnen beläuft sich die Mitarbeiterzahl recht einheitlich auf 1 bis 2 Mitarbeiter, welche haupt- oder nebensächlich mit der Beantwortung von Beschwerden zu tun haben. Im Jahr 2007 hatte nur das EVU5 noch keinen zuständigen Mitarbeiter für Be-

schwerden, was sich 2008 änderte. Dass mittlerweile in jedem Eisenbahnunternehmen Mitarbeiter für die Behandlung von Beschwerden zuständig sind bzw. in den größeren Eisenbahnunternehmen bereits eigene Abteilungen dahingehend arbeiten, war vor einigen Jahren noch nicht Standard. Damit haben die Eisenbahnverkehrsunternehmen bereits vor dem Inkrafttreten einen wesentlichen Punkt des Art. 27 über die Behandlung von Beschwerden der VO (EG) 1371/2007 über die Fahrgastrechte umgesetzt. Dies ist sicherlich als Fortschritt hin zu mehr Kundenorientierung zu werten.

Abb. 1: Anzahl der Mitarbeiter bei den Personenverkehrsbahnen im Beschwerdemanagement 2007.
Quelle: SCG

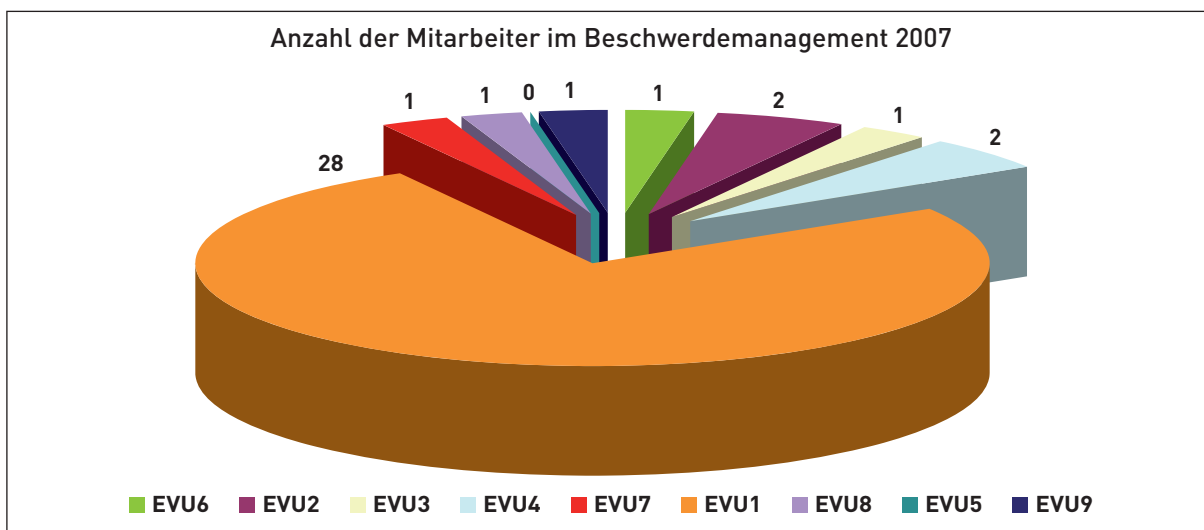
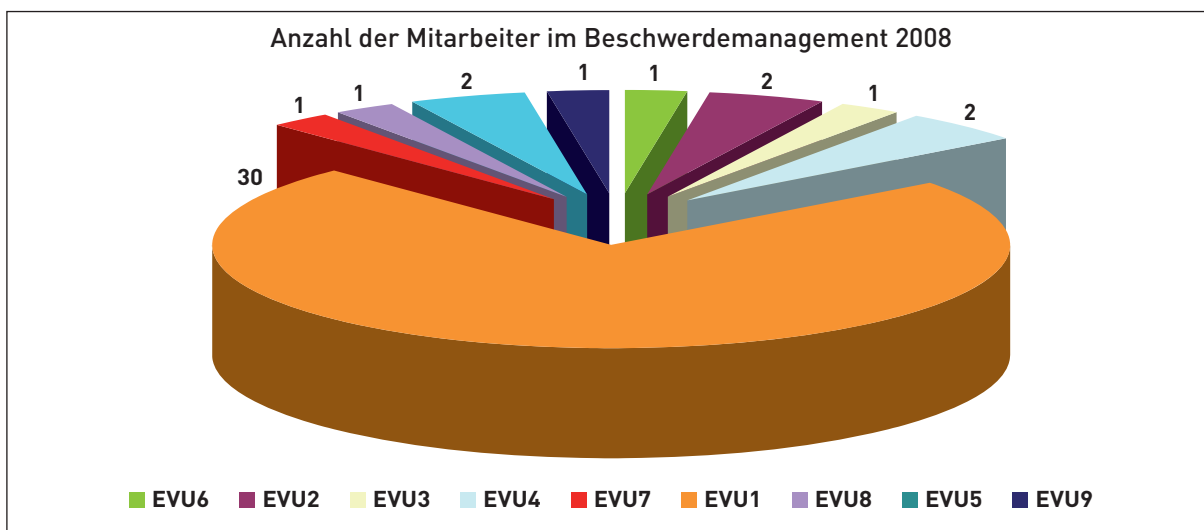


Abb. 2: Anzahl der Mitarbeiter bei den Personenverkehrsbahnen im Beschwerdemanagement 2008.
Quelle: SCG



Beförderte Personen

Von 2003 – 2007 konnte die ÖBB PV die Zahl der beförderten Personen kontinuierlich jedes Jahr um 4 Mio. Fahrgäste steigern. Von 2007 auf 2008 stieg dieser Wert auf 8 Millionen. Im Jahr 2008 beförderten die WLB mehr als 9,5 Mio., die SLB mehr als 4,7 Mio., die GKB mehr als 4,4 Mio., St&H mehr als 2,2 Mio.

und alle übrigen Personenverkehrsbahnen zwischen 1,1 Mio. und knapp unter 1,5 Mio. Fahrgäste.

Die stärksten Steigerungen an beförderten Personen von 2007 auf 2008 erzielten St&H mit 8,8%, gefolgt von MBS mit 7,8% und der StLB mit 5,2%, alle übrigen Personenverkehrsbahnen liegen zwischen 0,4% und 3% Steigerungen.

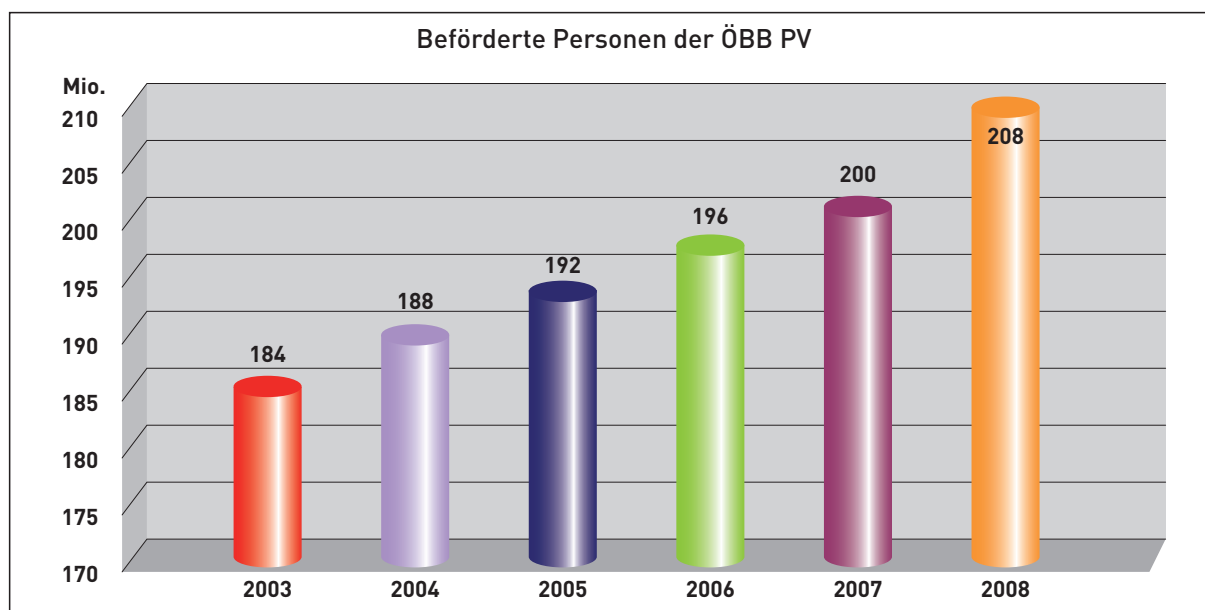


Abb. 3: Anzahl der beförderten Personen der ÖBB PV in Mio. in den Jahren 2003 – 2008. Quelle: ÖBB-Geschäftsberichte

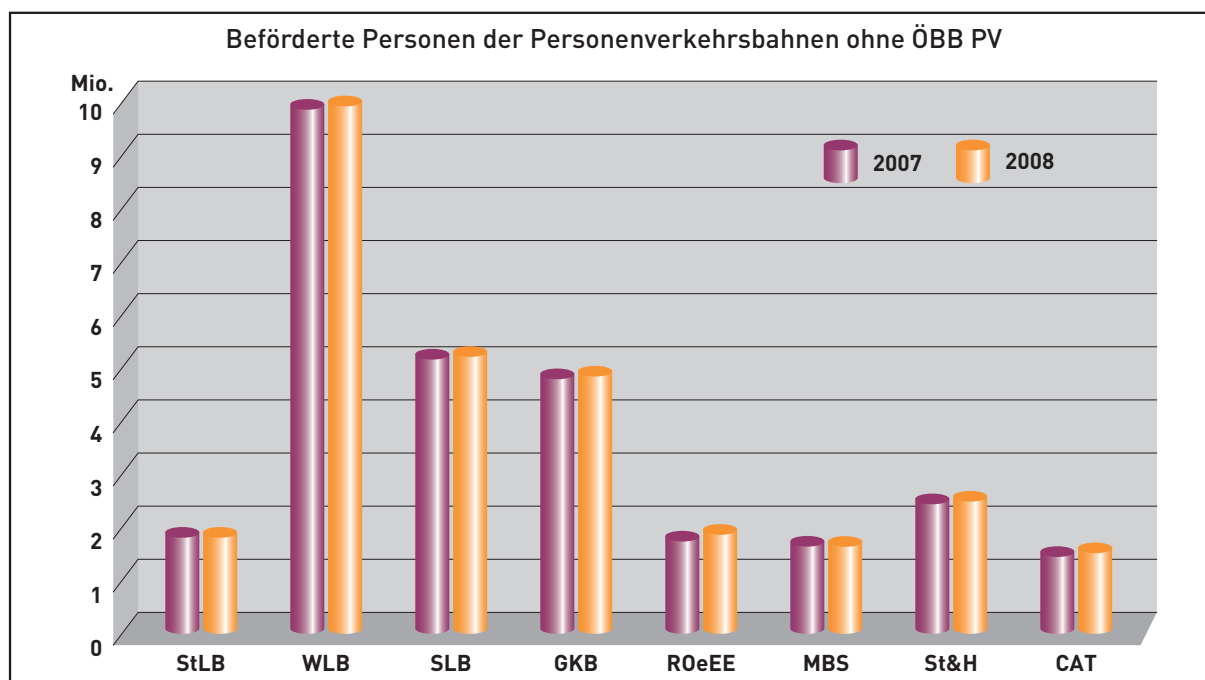


Abb. 4: Anzahl der beförderten Personen der Personenverkehrsbahnen ohne ÖBB PV in Mio. in den Jahren 2007 und 2008. Quelle: SCG

Beschwerden 2007

Auch hier ergibt sich ein ähnliches Bild. Die DB Regio Bayern (ohne Abb.) und das EVU1 fallen aufgrund ihrer Größe und ihres Transportvolumens in eine eigene Kategorie. Im Jahr 2007 verzeichnete die DB Regio Bayern (ohne S-Bahn München) immerhin 65.920 Kunden-eingaben, darunter fallen jedoch nicht nur Beschwerden, sondern auch Anfragen und Lob. Erfahrungsgemäß machen jedoch Beschwerden den weitaus überwiegenden Teil aus, während der Bereich jener, die sich lobend äußern, in der Regel verschwindend klein ausfällt.

Das EVU1 meldete 45.543 Beschwerden für das Jahr 2007, dazu kommen dann ebenfalls noch Anfragen, Passagiercharta und Lob. Beim EVU1 liegen die Beschwerden bei Verspätung/Fahrplan mit 7.418 auf Platz 1, dicht gefolgt vom Produkt Zug mit 7.208, 5.445 beschwerten sich bezüglich Tarif/Produkte und 5.256 hatten Probleme mit dem Fahrausweis-automat.

Bei den kleineren Bahnen zeigt sich weitgehend ein vergleichbares Bild. Hier liegen die Zahlen der Beschwerden durchgehend im zwei- bis dreistelligen Bereich. Naturgemäß hängt die Zahl der Beschwerden von der Größe

des Unternehmens und der Zahl der Kunden ab. Aufgrund der überschaubareren Unternehmensgrößen läuft die Behandlung der Beschwerden direkter und persönlicher ab und ist insgesamt weniger formalistisch.

Ein Vergleich der Bahnen gestaltet sich schwierig. Bei einem fairen Vergleich der Beschwerdebhäufigkeit muss auch die unterschiedliche Zahl an beförderten Personen berücksichtigt werden. So hat das EVU1 im Jahr 2007 immerhin fast 200 Millionen an Fahrgästen transportiert, was einen Anteil von 88,6% aller verglichenen Bahnen ausmacht. Demgegenüber stehen jedoch fast 99% aller gemeldeten Beschwerden. Auch unter Berücksichtigung des hohen Anteils an beförderten Personen fällt beim EVU1 der Beschwerdeanteil ca. 10% höher als der Anteil an beförderten Personen aus. Genau das gegenteilige Bild ergibt sich bei den übrigen Bahnen, bei denen der Anteil der Beschwerden geringer als der jeweilige Anteil an den beförderten Personen ausfällt.

Die Zahlen sind jedoch insgesamt noch mit Vorsicht zu betrachten, da das Beschwerdemanagement bei manchen Bahnen noch sehr neu und die Aufzeichnungen und Meldungen teilweise noch lückenhaft sind.

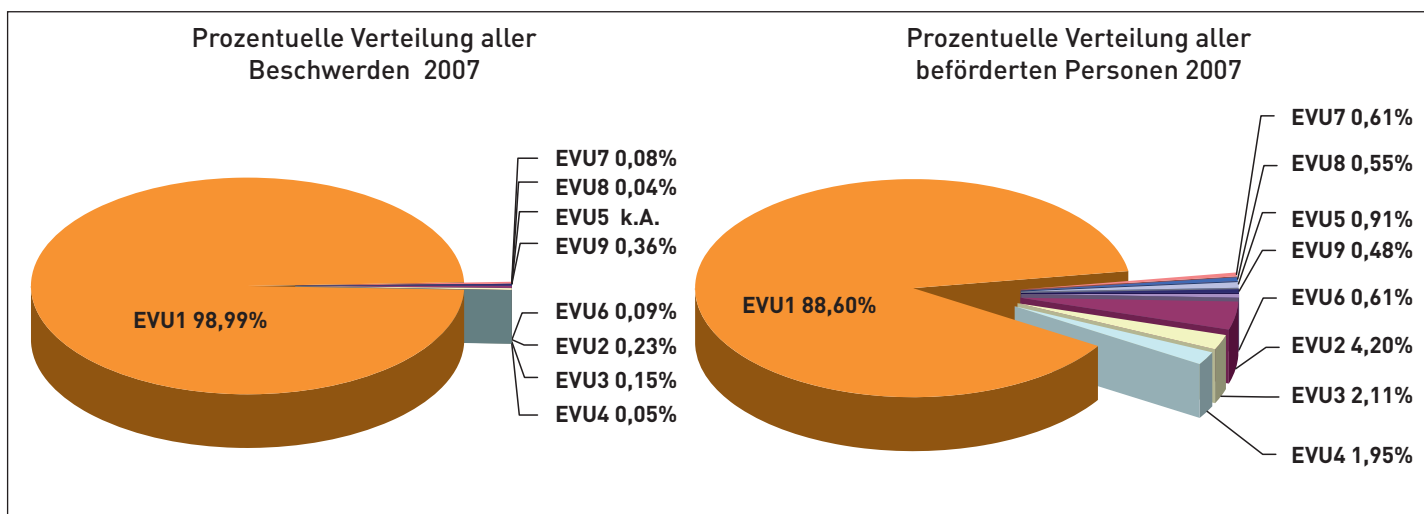


Abb. 5a: Prozentuelle Verteilung aller Beschwerden im Jahr 2007. Quelle: SCG

Abb. 5b: Prozentuelle Verteilung aller beförderten Personen im Jahr 2007. Quelle: SCG

Beschwerden 2008

Das EVU1 meldete 50.500 Beschwerden für das Jahr 2008. Beim EVU1 liegen die Beschwerden bei Verspätung/Unregelmäßigkeiten mit 8.000 auf Platz 1, diesmal gefolgt von Tarif/Produkte mit 6.600, dem Produkt Zug mit 6.300, 4.700 hatten Probleme mit dem Fahrausweisautomat und 4.000 beschwerten sich über Mitarbeiter.

Im Jahr 2008 hat das EVU1 207,65 Millionen Fahrgäste transportiert, was einen Anteil von 88,77% aller verglichenen Bahnen ausmacht. Damit konnte das EVU1 seine Stellung gegenüber dem Vorjahr sogar geringfügig ausbauen. Demgegenüber stehen jedoch fast unverändert 98,7% aller gemeldeten Beschwerden. Auch unter Berücksichtigung des hohen Anteils an beförderten Personen fällt beim EVU1 der Beschwerdeanteil weiterhin ca. 10% höher als der Anteil an beförderten Personen aus. Genau das gegenteilige Bild ergibt sich wieder bei den übrigen Bahnen, bei denen der Anteil der Beschwerden geringer als der jeweilige Anteil an den beförderten Personen ausfällt. Einzige Ausnahme ist das EVU9, bei dem sich der Anteil an beförderten Personen mit dem Beschwerdeaufkommen fast die Waage hält.

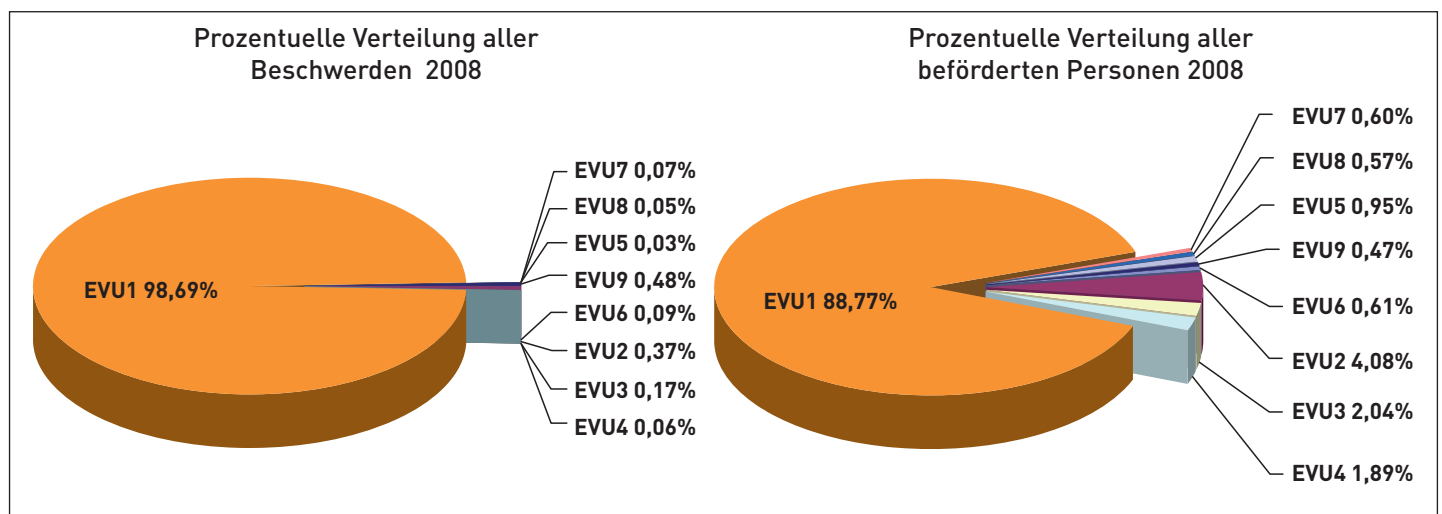
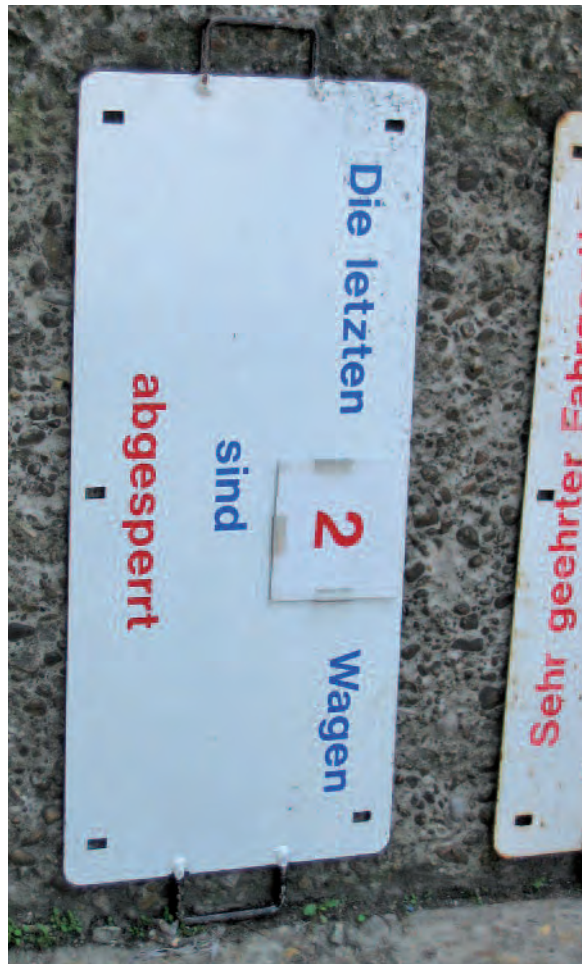


Abb. 6a: Prozentuelle Verteilung aller Beschwerden im Jahr 2008. Quelle: SCG

Abb. 6b: Prozentuelle Verteilung aller beförderten Personen im Jahr 2008. Quelle: SCG

Entwicklung der Beschwerden

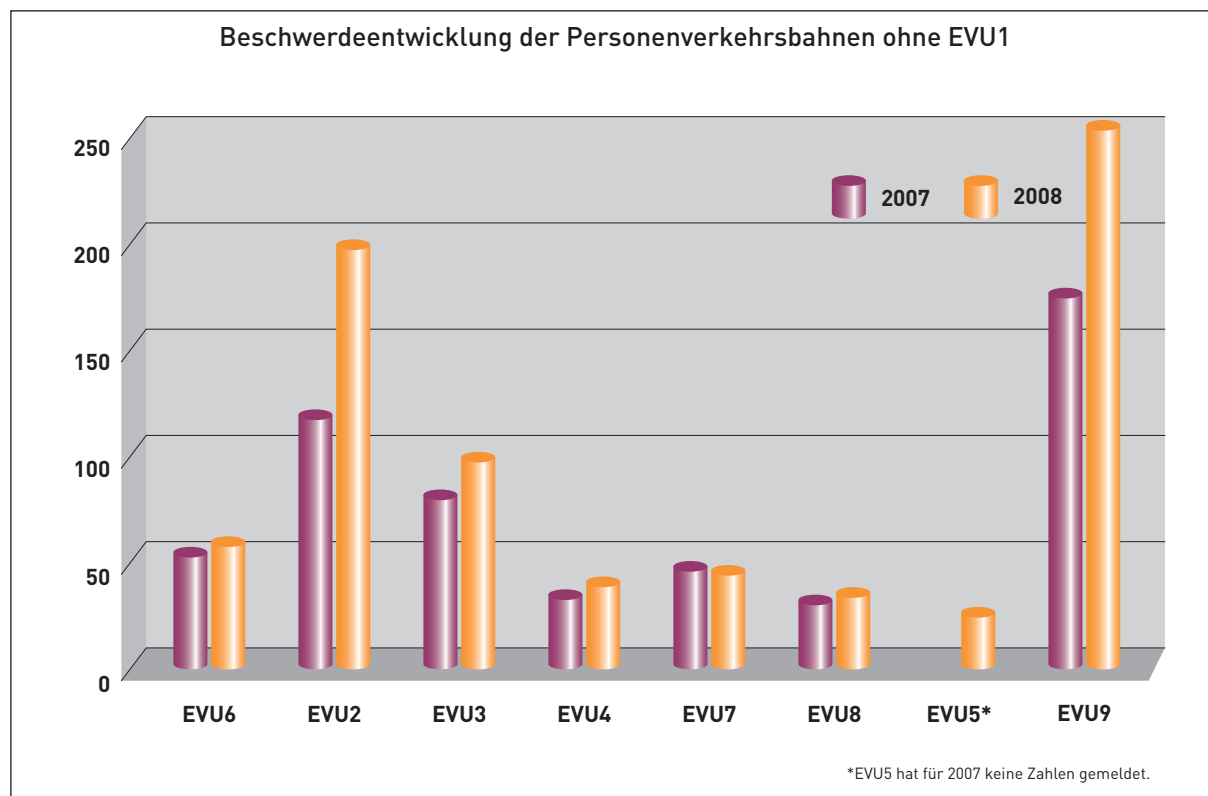
Die Entwicklung der Beschwerdehäufigkeit ist angesichts der eher unvollständig übermittelten Daten und der geringen Anzahl der Beschwerden bei den kleineren Bahnen nur begrenzt aussagekräftig. Ungeachtet dessen kann bei den kleineren Bahnen weitgehend der Trend festgestellt werden, dass die Zahlen eher stagnieren. Im Vergleich der Beschwerdeentwicklung von 2007 und 2008 fallen diesbezüglich nur das EVU2 und das EVU9 heraus, bei denen ein prozentuell doch deutlicher Anstieg festzustellen ist, allerdings ausgehend von einem sehr niedrigen Niveau.

Bei den großen Bahnen wie der DB Regio Bayern (ohne Abb.) und dem EVU1 steigt die Zahl der Beschwerden mit einer Ausnahme jedoch kontinuierlich an. Bei der DB Regio Bayern (ohne S-Bahn München) von 35.602 im Jahr 2004, 42.857 im Jahr 2005, 52.703 im Jahr 2006 auf 65.920 im Jahr 2007. Für das Jahr

2008 wurden keine Zahlen bekannt gegeben. Ein ähnliches Bild beim EVU1: Gab es in den Jahren 2003 - 2006 einen kontinuierlichen Anstieg von 30.353 im Jahr 2003, 33.033 im Jahr 2004, 43.476 im Jahr 2005 und 48.211 Beschwerden im Jahr 2006, verzeichnete das Jahr 2007 einen leichten Rückgang auf 45.543 Beschwerden. Dem folgte im letzten statistisch erhobenen Jahr, dem Jahr 2008, wieder ein Anstieg um ca. 9,8% auf diesmal 50.500 Beschwerden.

Hier wurde aus den Daten für die Zahl der beförderten Personen und der Zahl der Beschwerdefälle in den Jahren 2003 - 2008 errechnet, wie viele Beschwerden pro Million Fahrgäste erhoben werden. Beschwerten sich statistisch gesehen im Jahr 2003 nur 165 von 1 Million Fahrgästen des EVU1, stieg dieser Wert bis 2006 auf den bisher schlechtesten Wert von 246 Fahrgästen. Nach einer kurzen Besserung im Jahr 2007 beschwerten sich im letzten Berichtsjahr 243 von 1 Million Fahrgästen.

Abb. 7: Beschwerdeentwicklung der Personenverkehrsbahnen 2007 und 2008 ohne EVU1.
Quelle: SCG



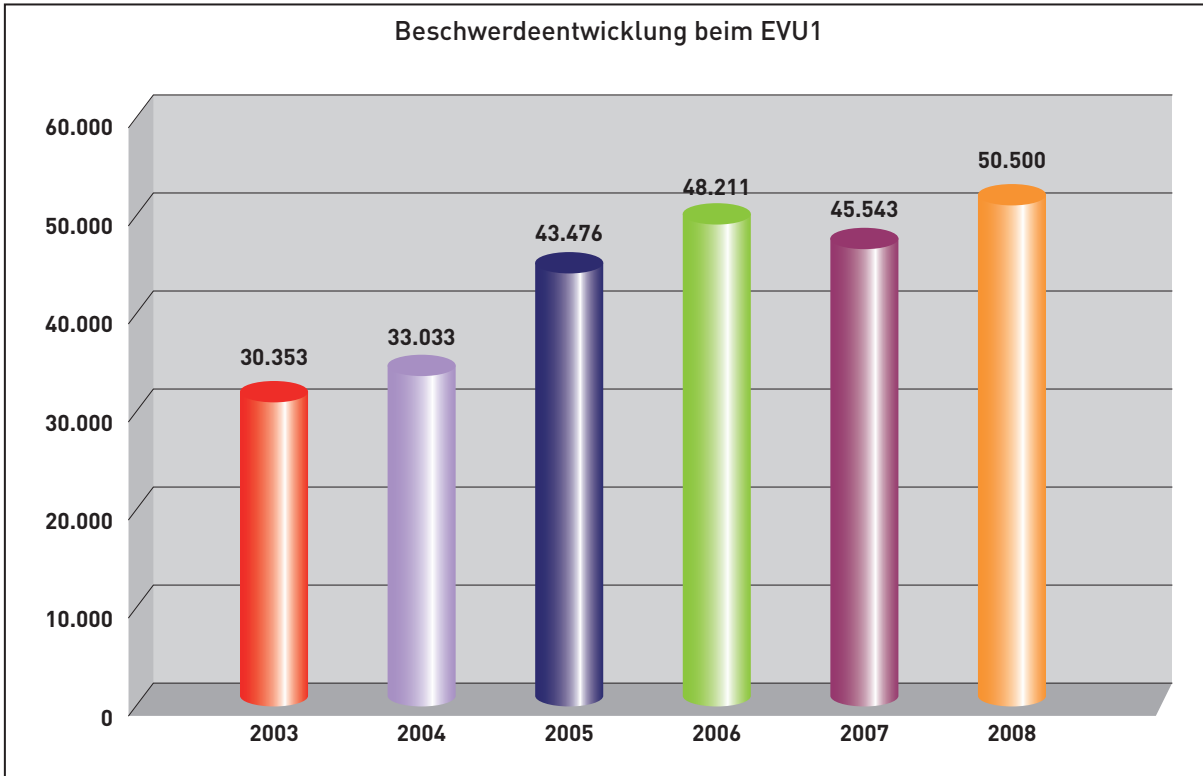


Abb. 8: Entwicklung der Beschwerden beim EVU1 in den Jahren 2003 – 2008. Quelle: SCG

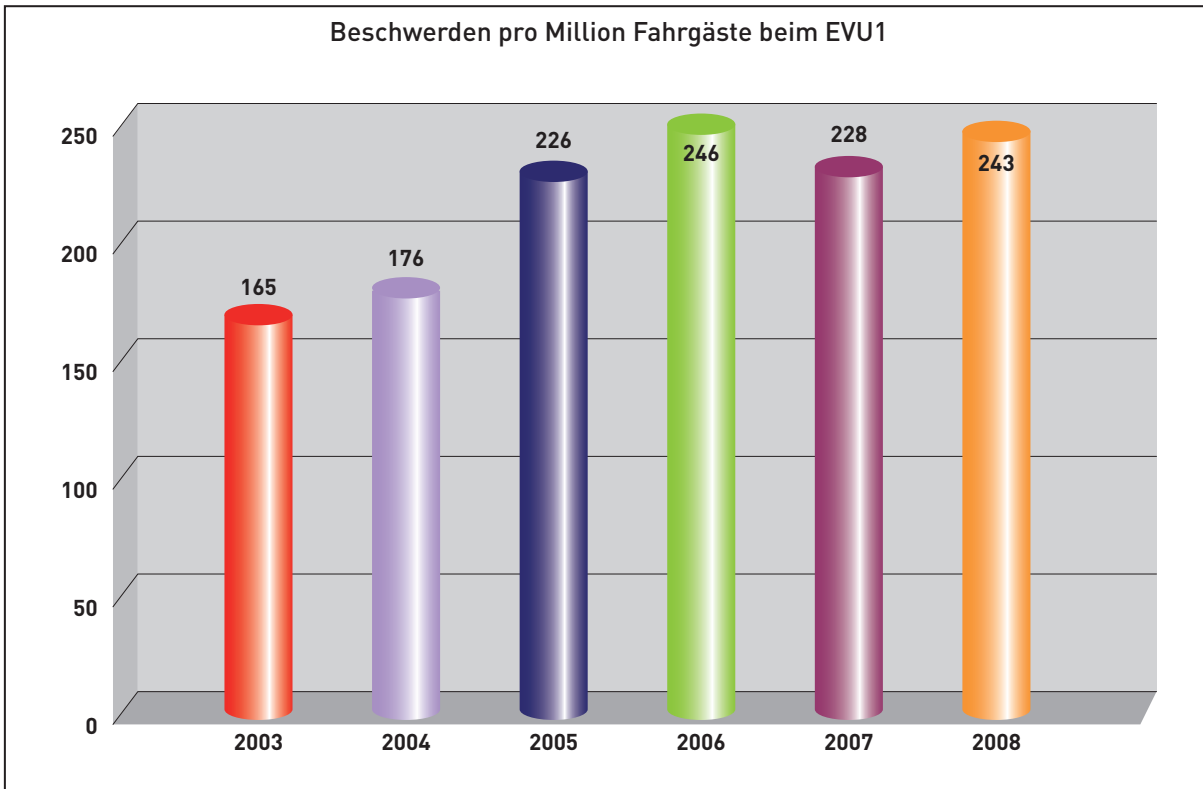


Abb.9: Anzahl der Beschwerden pro Million Fahrgäste beim EVU1 in den Jahren 2003 – 2008. Quellen: EVU1-Geschäftsberichte 2003-2008 bzw. SCG

Entschädigung

Wie schon zuvor bei der Beschwerdeanzahl bewegen sich auch die Entschädigungsfälle samt ausbezahlten Entschädigungssummen bei den kleinen Bahnen im bescheidenen Umfang. Zumeist gab es überhaupt keine Fälle, im höchsten Fall waren es 45, die ausbezahlten Summen bzw. die Naturalentschädigung in Form von Gutscheinen lagen zwischen 0 und 1.090 €. Davon getrennt zu sehen sind wieder die großen Bahnen. Die DB Regio Bayern (ohne Abb.) zahlte im Jahr 2007 immerhin 61.039 € in Form von Gutscheinen aus. Das EVU1 zahlte im Jahr 2007 28.995,6 € an Entschädigungen in bar aus, dazu kommen

noch Gutscheine im Wert von 215.925 €, was zusammen immerhin einen Wert von fast 245.000 € ausmacht. Im Jahr 2008 lagen die Werte beim EVU1 bei 21.750 € für Entschädigungen in bar und 221.448 € für Gutscheine, zusammen knapp über 243.000 €.

Beschwerdegründe

Im Jahr 2008 waren bei 4 Bahnen Verspätungen/Unregelmäßigkeiten, bei 3 Bahnen die Mitarbeiter, und bei je einer Bahn Tarife/Produkte, Fahrplan und der Fahrausweisautomat die „Hauptaufreger“ unter den Kunden.

Abb.10: Summe der ausbezahlten Entschädigungen (bar und in Naturalform) der Personenverkehrsbahnen ohne EVU1 im Jahr 2008. Quelle: SCG

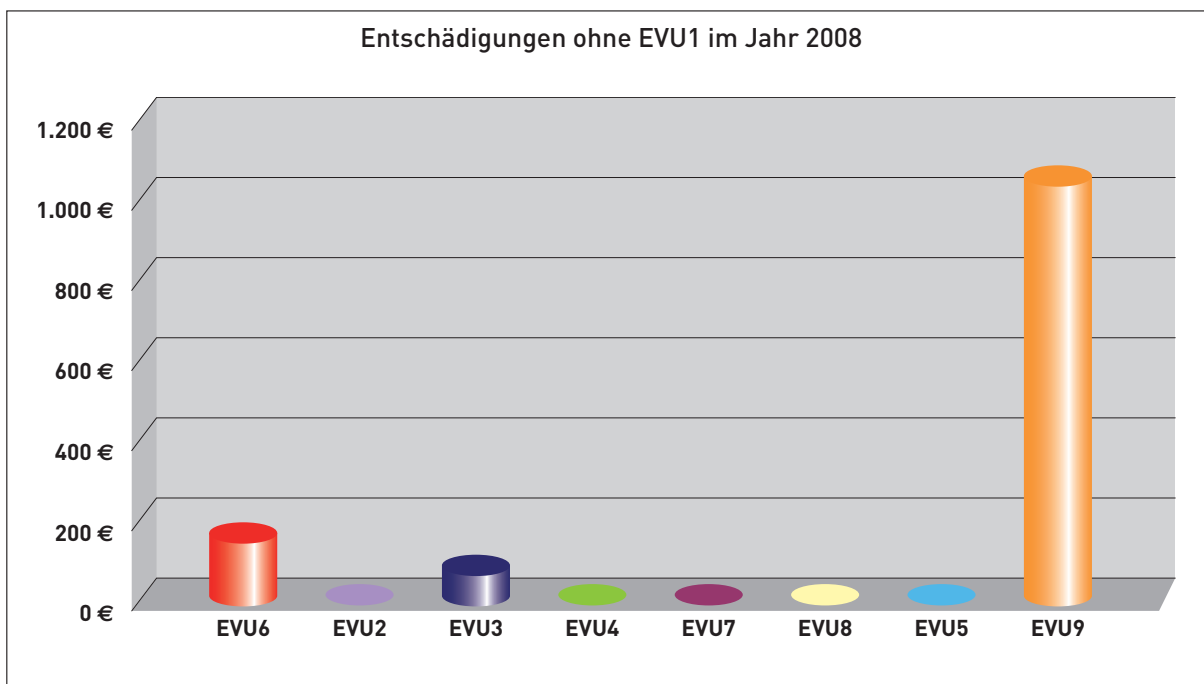
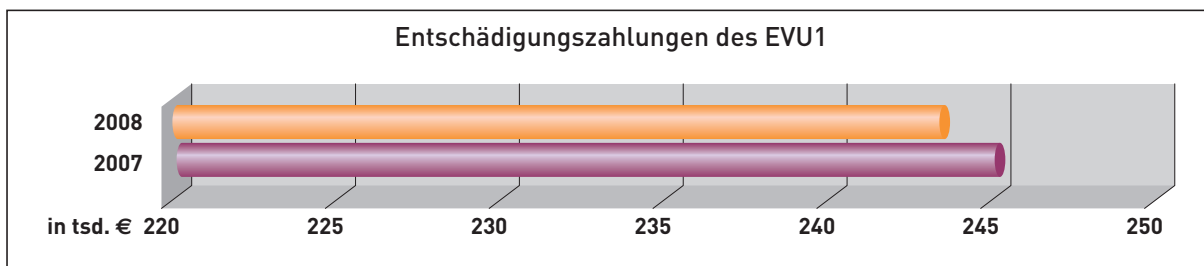


Abb. 11: Die Entschädigungszahlungen des EVU1 in den Jahren 2007 und 2008. Quelle: SCG



Preisentwicklung für Endkunden

Der Öffentliche Verkehr stellt nicht nur eine der umweltfreundlichsten Beförderungsarten dar. Er ist angesichts der Entwicklungen auf dem Energie- und Treibstoffsektor für viele Menschen zunehmend auch die einzig Leistbare. Deswegen sind leistbare und schnelle öffentliche Verkehrsmittel für viele Menschen von immenser Bedeutung.

Im Folgenden wird eine kurze Analyse der Preisentwicklung bei den gesamten Verkehrsdienstleistungen von 1998 bis 2008 und in den letzten 3 Jahrzehnten beim wichtigsten Eisenbahnverkehrsunternehmen in Österreich gegeben (in der Regel entwickelten sich die Preise auch bei den übrigen Bahnen in Österreich analog dazu).

Ein essentieller Bestandteil der Verkehrspolitik muss es sein, die Menschen zum Umstieg vom Auto auf öffentliche Verkehrsmittel zu bewegen. Wesentliche Gründe für die fehlende Bereitschaft gewisser Teile der Bevölkerung darauf umzusteigen sind hohe Preise und schlechte Verbindungen (natürlich spielen auch andere Gründe eine Rolle). Gerade die Preise für Gelegenheitsfahrer bei Einzelkarten wirken sicherlich abschreckend und sind wenig förderlich, sie zum Umsteigen zu bewegen, während etwa das Angebot für Vielfahrer oder Senioren als attraktiver angesehen werden kann. Dies wurde auch in den hier zusammengefassten Umfragen bestätigt.

Preisentwicklung von 1998 bis 2008

Überdurchschnittliche Preissteigerungen beim Verkehr

Die Preisentwicklung bei den gesamten Verkehrsdienstleistungen bewegt sich von 1998 bis 2008 um 8% über der des gesamten Verbraucherpreisindex¹. Besonders hohe Steigerungen gab es 2000 mit 6,8% und 2008 mit 5,3%. Klar unterdurchschnittliche Steigerungen gab es 1999 mit 1%, 2002 mit 0,6%, 2003 mit 1,1% und 2007 mit 0,4%. Die differenziertere Betrachtung nach Teilbereichen gibt aber ein teilweise anderes Bild.

Massive Preissteigerungen bei den Kraftstoffen und beim PKW-Betrieb

Die stärksten Preissteigerungen zwischen 1998 und 2008 hat es bei den Kraftstoffen mit 71,8% und beim Betrieb von Privatfahrzeugen mit 53,5% gegeben. In beiden Gruppen zeigt sich über die Jahre hinweg eine ähnliche Entwicklung. Besonders hohe Preissprünge gab es bei den Kraftstoffen 2000 mit 17,7%, 2004 mit

8,7%, 2005 mit 11,8%, 2006 mit 6,4% und 2008 mit beachtlichen 16,1% und beim Betrieb von Privatfahrzeugen 2000 mit 12,2%, 2004 mit 4,9%, 2005 mit 5,8%, 2006 mit 4,3% und 2008 mit beachtlichen 9,1%. Bei den Kraftstoffen gab es jedoch auch Preissenkungen in den Jahren 2001 und 2002.

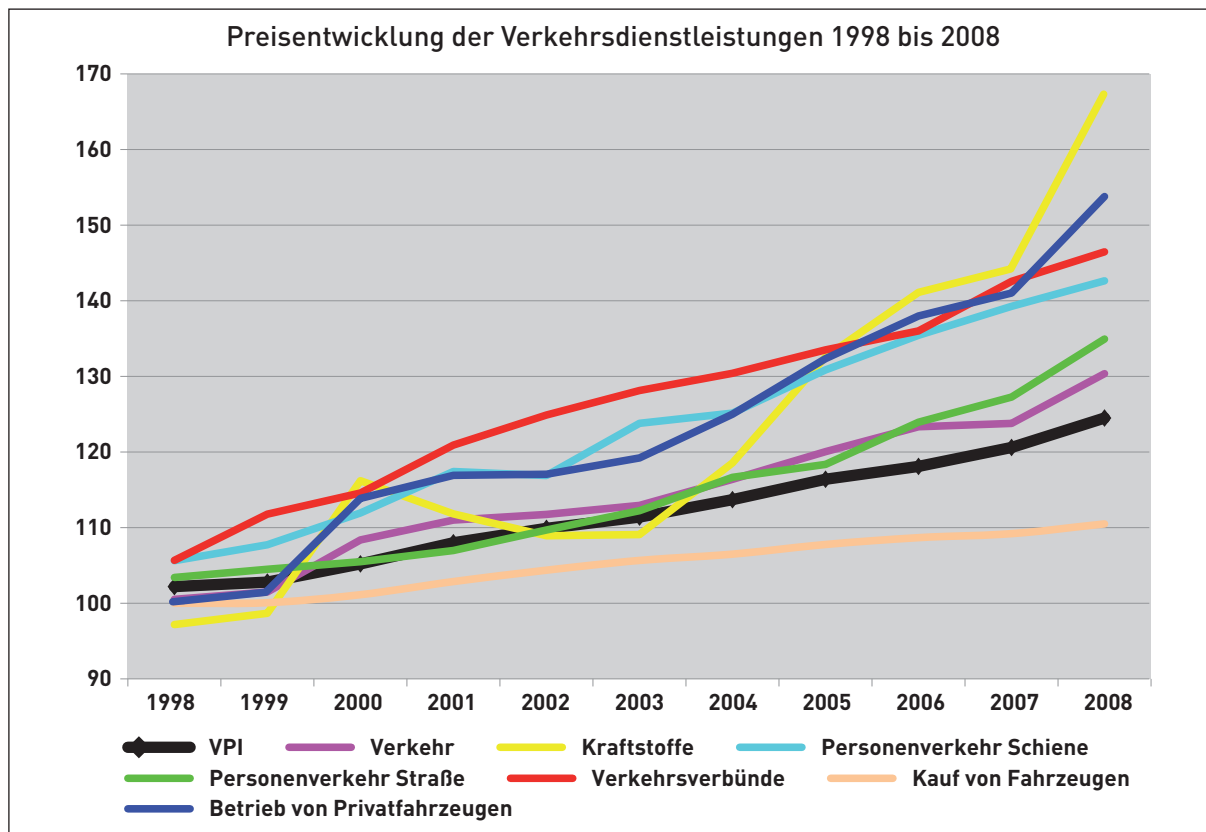
Bei den öffentlich immer hitzig diskutierten Preisen von Treibstoffen wie Benzin oder Diesel ergeben die Zahlen ein sehr differenziertes und teilweise überraschendes Ergebnis. So war der Anstieg im verglichenen Zeitraum 6 Mal höher und 4 Mal niedriger als der VPI. Der im Vergleich zum VPI schlussendlich deutlich höhere Wert ergibt sich aus den starken Preissteigerungen bei den Kraftstoffen in den Jahren 2000 mit 17,7%, 2004 mit 8,7%, 2005 mit 11,8%, 2006 mit 6,4% und 2008 mit 16,1%.

Hierbei ist noch anzumerken, dass der PKW mit rund 75% den größten Anteil an den gesamten Verkehrsleistungen im Personenverkehr hat, während der Anteil der Bahn schon seit vielen Jahren unter 10% stagniert.²

¹ Quelle: Statistik Austria, Verbraucherpreisindex 1996 = 100

² Quelle: DG VII (2006b), European Commission Directorate – General for Energy and Transport

Abb. 1: Gegenüberstellung der Preisentwicklung des Verbraucherpreisindex (VPI) und des Gesamtverkehrs und einzelner Teilbereiche 1998-2008, (VPI 96 = 100).
Quelle: Statistik Austria



Starke Preissteigerungen im Öffentlichen Verkehr

Die Preise für die Personenbeförderung zwischen 1998 und 2008 sind nicht nur wesentlich stärker als der VPI, sondern auch über den gesamten Verkehrsdienstleistungen gestiegen. Während der Anstieg im Bereich des Straßenverkehrs noch relativ moderat um 30,5%, also 8,7% über dem VPI bzw. 0,7% über den gesamten Verkehrsdienstleistungen ausgefallen ist, fiel er im Schienenverkehr schon um einiges drastischer aus. Mit 35% bei der Personenbeförderung im Schienenverkehr und mit sogar 38,6% bei den Verkehrsverbänden liegt hier die Preisentwicklung doch um 13,2% bzw. 16,8% über dem VPI und 5,2% bzw. 8,8% über dem Preisanstieg bei den gesamten Verkehrsdienstleistungen.

Bei den Preisen für die Personenbeförderung im Schienenverkehr gab es in den Jahren 2001

mit 4,9%, 2003 mit 5,9% und 2005 mit 4,6% besonders hohe Steigerungen. Nur einmal gab es eine Senkung, nämlich mit -0,4%. Blieb die durchschnittliche allgemeine Preissteigerung in den Jahren 1998 bis 2008 zwischen 0,6% und 3,2% ziemlich konstant, lagen die Preissprünge bei der Personenbeförderung im Schienenverkehr zwischen -0,4% und 5,9%, wobei davon immerhin 7 Mal über dem VPI und nur 3 Mal unter dem VPI lagen.

Moderate Preissteigerungen beim PKW-Kauf

Unter der durchschnittlichen allgemeinen Erhöhung zwischen 1998 und 2008 liegen der Kauf von Fahrzeugen, etwa bei Kraftfahrzeugen mit 10,5% oder die Fahrräder, wo sogar ein Rückgang zu verzeichnen ist.

Das Jahr 2007

Steigende allgemeine Inflation

Im Jahr 2007 lag die allgemeine Inflationsrate bei gemäßigten 2,2%³, was allerdings einen Anstieg von 0,7% gegenüber dem Vorjahr bedeutet. Österreich ist damit unter den sechs preisstabilsten Ländern in der Eurozone. Angemerkt muss dabei jedoch werden, dass ab dem Herbst die Inflationsrate sprunghaft angestiegen ist. Besonders zum Ansteigen der Inflation haben die Waren- und Dienstleistungsgruppen Wohnung, Wasser und Energie mit 4,6% auf der einen Seite und Nahrungsmittel und alkoholfreie Getränke mit 4,1% auf der anderen Seite beigetragen. Preisdämpfend wirkten Freizeit und Kultur mit 0% und die Nachrichtenübermittlung mit -3,3%.

Sinkende Inflation beim Verkehr – Preistreiber Treibstoffe und ÖPNV-Tickets

Im Gegensatz zum Vorjahr lag die Inflationsrate beim Verkehr mit nur 0,4% doch deutlich unter

der allgemeinen Teuerung. Allerdings änderte sich dies gegen Ende des Jahres massiv, denn im Dezember zählte der Verkehr zu den 3 größten Inflationsverursachern. Innerhalb der Gruppe Verkehr waren die Preiserhöhungen beim Autoservice mit 5,3% am höchsten, gefolgt von den Verkehrsverbänden mit 4,8%, den Fahrrädern mit 4,4%, den Ersatzteilen und Zubehör für Privatfahrzeuge bzw. der Arbeitszeit bei der Autoreparatur mit 4,1%. Im Jahr 2006 waren innerhalb der Gruppe Verkehr die Kraft- und Treibstoffe mit über 6% und die Personenbeförderung im Straßenverkehr mit 4,7% und im Schienenverkehr mit 3,5% die Preistreiber.

Zu den größten „Preistreibern“ aufgrund des Einflusses auf den Gesamtindex zählte der Dieseltreibstoff mit 1,8%, der Superbenzin mit 2,2%, die Dauerkarte und das Tagesticket des Öffentlichen Personennahverkehrs mit 5,3% und die Parkgebühr mit einem Anstieg von 8,6%. Ab September 2007 stiegen die Preise für Treibstoffe rapide an und erreichten im Dezember einen mehr als 20%igen Anstieg!

³ Quelle: Statistik Austria

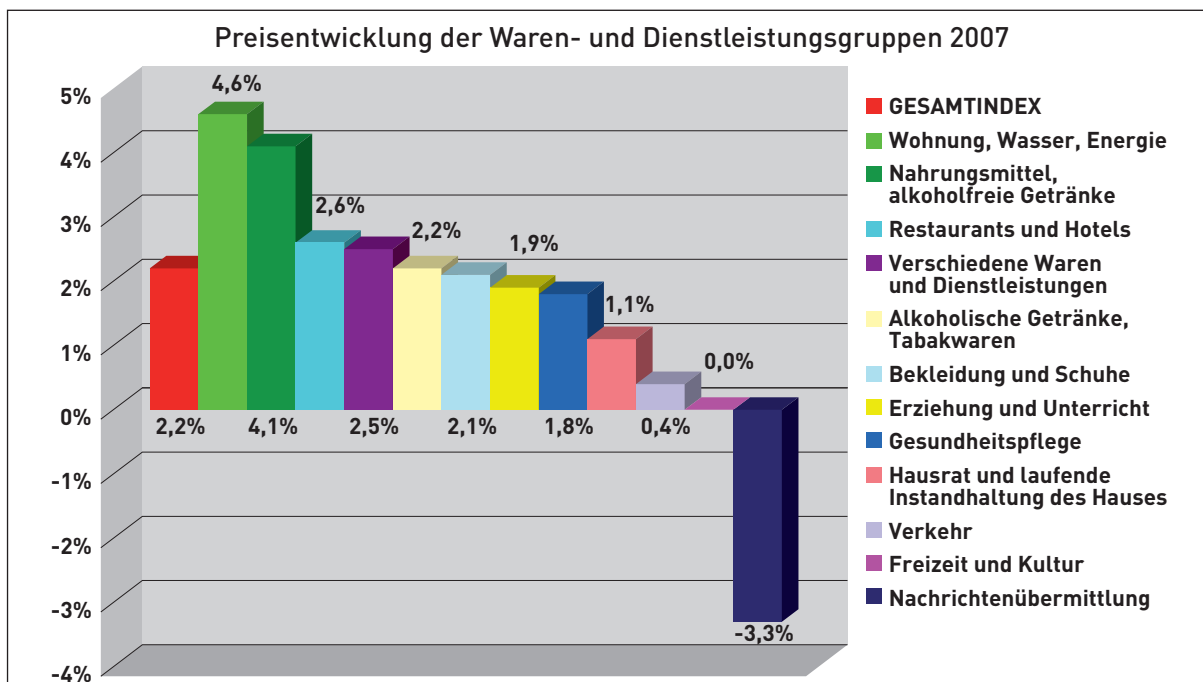


Abb. 2: Preisentwicklung der Waren- und Dienstleistungsgruppen 2007, VPI 2007 (VPI 2005=100), Bundesmesszahlen und Vorjahresvergleich in % nach COICOP⁴. Quelle: Statistik Austria

⁴ Classification of Individual Consumption by Purpose (Klassifizierung des gewollten privaten Verbrauchs)



Preisdämpfer Luftverkehr

Am unteren Ende der Inflation liegen die Personenbeförderung im Luftverkehr, welche schon im Jahr 2006 keinerlei Erhöhung aufwies, aber im Jahr 2007 gleich um 24,7% billiger wurde, die Verkehrsdienstleistungen mit -7,6% bzw. der Kauf von Fahrzeugen mit 0,5%. Das Flugticket war mit -24,7% der absolute Preisdämpfer des letzten Jahres, immerhin auf den 3. Platz schaffte es auch der Städteflug mit -6,8%. Somit wirkte sich der massive Preiskampf im Luftverkehr weiter auf die Preise im Flugverkehr aus. Dieser massive Preisverfall fand durch den massiven Anstieg der Kerosinpreise im Jahr 2008 ein Ende, infolgedessen sank durch die erhöhten Ticketpreise die Auslastung der Fluglinien deutlich.

Das Jahr 2008

Inflation um 1% über dem Vorjahr

Das Jahr 2008 war von einer überdurchschnittlich hohen Inflationsrate von 3,2%⁵ geprägt, was einen Anstieg von 1% gegenüber dem Vorjahr bedeutet. In den Monaten Jänner bis Oktober lag die Inflation durchgehend über 3%, Spitzenreiter war der Juni mit 3,9%. Erst in den letzten beiden Monaten des vergangenen Jahres zeichnete sich eine Entspannung ab. Im November fiel die Inflation auf 2,3% und im Dezember auf „nur“ mehr 1,3%.

Eine überdurchschnittliche Inflation wiesen die Waren- und Dienstleistungsgruppen Nahrungsmittel und alkoholfreie Getränke mit 6,3%, Verkehr mit 5,3% und alkoholische Getränke und Tabakwaren mit 5% auf. Preisdämpfend wirkten die Nachrichtenübermittlung mit -4,3%, Freizeit und Kultur mit 0,9% und Erziehung und Unterricht mit 1,2%. Die Preise der Treibstoffe schwankten massiv, nach starken Preissprüngen nach oben, ging es gegen Ende des Jahres rapide nach unten.

Ungeachtet dessen besteht im Bereich der Städtereisen eine starke Konkurrenz durch den Luftverkehr für die Eisenbahnen. So kostete bei rechtzeitiger Buchung der Flug von Wien nach Innsbruck gleich viel wie mit der VORTEILS-card die Fahrt mit der Bahn. Völlig abgeschlagen ist die Bahnfahrt zum Normalpreis. Seitens der Bahnen reagierte man bisher mit grenzüberschreitenden Billigangeboten, die jedoch nur schwer und weit im Voraus zu ergattern sind. Auf nationaler Ebene gibt es bis dato noch keine derartigen Angebote.

Zu den „Preisdämpfern“ 2007 zählten das Flugticket und der Städteflug, welche gemessen am Einfluss auf die Inflationsrate sich auf den Plätzen 1 und 3 der Preisdämpfer befinden.

Inflation liegt unter dem Wert innerhalb der EU

Der HVPI⁶ lag 2008 in Österreich ebenfalls bei 3,2%, in der Eurozone bei 3,3% und in der EU bei 3,7%. Damit lag Österreich trotz markanter Steigerung gegenüber dem Vorjahr knapp unter dem Wert der Eurozone bzw. deutlich unter dem Wert der allgemeinen Inflation innerhalb der EU. Die niedrigsten Durchschnittswerte verzeichneten die Niederlande (2,2%), Portugal (2,7%) und Deutschland (2,8%), die höchsten Durchschnittswerte die drei baltischen Staaten Estland (10,6%), Litauen (11,1%) und Lettland (15,3%) und Bulgarien (12%).

Stark steigende Inflation beim Verkehr – Preistreiber Treibstoffe, Parkgebühr

Der vorjährige Trend wurde bei der Gruppe Verkehr gänzlich umgedreht. Nach der nur geringen Verteuerung von 0,4% im Jahr 2007

⁵ Quelle: Statistik Austria

⁶ Der harmonisierte Verbraucherpreisindex (HVPI) ist die Grundlage für die vergleichbare Messung der Inflation in Europa

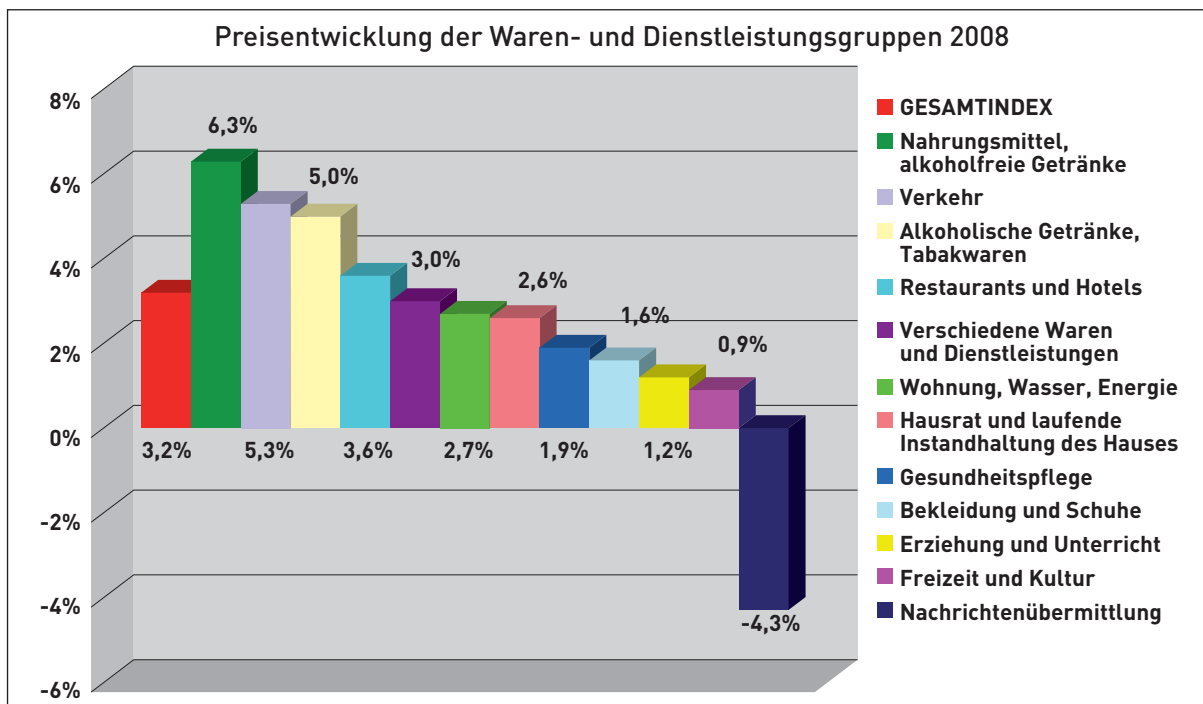


Abb. 3: Preisentwicklung der Waren- und Dienstleistungsgruppen 2008, VPI 2008 (VPI 2005=100), Bundesmesszahlen und Vorjahresvergleich in % nach COICOP⁴. Quelle: Statistik Austria

stieg dieser Wert im Jahr 2008 auf 5,3% an, wobei sich das bereits am Ende des Vorjahres abzeichnet hat.

Innerhalb der Gruppe Verkehr waren die Preiserhöhungen besonders hoch bei den Kraft- und Treibstoffen mit 16,1%, wobei der Dieseltreibstoff mit 21,9% absoluter Spitzenreiter ist, gefolgt vom Betrieb von Privatfahrzeugen mit 9%, dem Autoservice mit 6,3% und der Personenbeförderung im Straßenverkehr mit 6%. Das Autoservice war bereits im Jahr 2007 Spitzenreiter bei Preiserhöhungen, die Kraft- und Treibstoffe im Jahr 2006. Der Anstieg der Treibstoffpreise erreichte im Juni 2008 mit über 40% den Höhepunkt, danach sank er ebenso rapide bis er sich gegen Ende des Jahres sogar deutlich verbilligte.

Zu den größten prozentuellen „Preistreibern“ zählten Dieseltreibstoff mit 21,9%, Parkgebühren mit 13,9% und Normalbenzin mit 11,2%. Zu den größten „Preistreibern“ aufgrund des Einflusses auf den Gesamtindex zählten wiederum mit großem Abstand der Dieseltreibstoff, gefolgt vom Superbenzin, dem Normal-

benzin, den Flugpauschalreisen und den Buspauschalreisen im Ausland.

Preisdämpfer Mietwagen und Flugtickets

Zu den größten prozentuellen „Preisdämpfern“ zählten die Mietwagen mit –6% und das Flugticket mit –4,6%. Zu den größten „Preisdämpfern“ aufgrund des Einflusses auf den Gesamtindex zählten wieder das Flugticket bzw. der Städteflug mit –1,6%.

Demzufolge sind die Preise im Luftverkehr in den letzten 3 Jahren gesunken. Nach dem Preissturz von fast 25% im Jahr 2007 bremsen u.a. die hohen Kerosinpreise den Preissturz. Nichtsdestotrotz fielen sie jedoch im Jahr 2008 weiter, was natürlich bedeutet, dass die preisliche Konkurrenz der Eisenbahn durch den Luftverkehr auf bestimmten Strecken auch weiterhin massiv ist. So werden die Bahnen nicht umhinkommen, ihr SparSchienen-Ticketangebot noch auszubauen, um preislich konkurrenzfähig zu bleiben bzw. zu werden.

Preisentwicklung bei den ÖBB-Kilometertarifen

Ein Preisvergleich der Kilometertarife der ÖBB PV¹ lässt einige interessante Schlussfolgerungen zu. Verglichen wurden die Standardpreise, 2. Klasse der Jahre 1973, 1979, 1985, 1991, 1999 und 2007, also ca. in einem 6-7 Jahresintervall. Die Monatsangaben beziehen sich auf den in den Fahrplänen angegebenen Tarifstand und sind daher nicht einheitlich. Damit ist sicherlich ein aussagekräftiger Überblick über die Entwicklung der Bahnpreise im Vergleich zur Inflation möglich. Verglichen wurden die Standardpreise 1. und 2. Klasse, also ohne ev. Zuschläge, wie etwa die früheren Schnellzugzuschläge oder Ermäßigungen wie aktuell in der Form der VORTEILScard. Zu beachten ist zudem, dass etwa Verkehrsverbundtarife, die in einzelnen Fällen günstiger ausfallen würden, nicht berücksichtigt wurden.

(2. Klasse, 770km) von 45,1 € im Jahr 1973 auf 128 € im Jahr 2007 um „nur“ 183,8%, während die Strecke von Wien – Liesing nach Mödling² und retour (2. Klasse, 5km) von 0,65 € auf 4 € und damit um immerhin 515,4% angehoben wurde. Je kürzer die Strecke, umso höher der Preisanstieg.

Die Preise auf den Strecken Wien – Bregenz und Wien – Innsbruck sind immerhin um ca. 27%- 35% unter der allgemeinen Inflationsrate geblieben. Sogar im ansonsten überdurchschnittlich teureren 1. Klassebereich blieben die Preise für diese beiden Strecken knapp unter oder über der allgemeinen Teuerung. Wenn man dann noch berücksichtigt, dass viele der inländischen Fahrgäste auf längeren Strecken eine VORTEILScard ihr Eigen nennen, dann ist auf diesen Strecken das Zugfahren in den letzten Jahrzehnten sogar um einiges günstiger geworden.

Bei den mittellangen Strecken wie Wien – Salzburg mit 317km, Wien – Graz mit 214km, Wien – St.Pölten mit 60km oder Linz – Wels mit 25km beträgt die Verteuerung zwischen 281% und 316%. Damit liegt bei diesen Strecken die Verteuerung 62%-97% über der allgemeinen Inflation. In der 1. Klasse liegen sämtliche Preise auf den kurzen und mittleren Strecken klar über der Inflation.

Natürlich stellt sich hier die Frage, ob es verkehrspolitisch erwünscht ist, dass gerade der öffentliche Personennahverkehr im Vergleich immer teurer wird, während die langen Strecken teils sogar günstiger werden. In Abbildung 1, die den Preis pro Kilometer darstellt, wird diese Entwicklung recht deutlich gezeigt. Der Preis pro Kilometer war im Mai 1973 auf der Strecke Wien Liesing – Mödling² und retour ungefähr 2,2-mal so hoch wie auf der längsten verglichenen Strecke Wien – Bregenz – Wien (0,065 € zu 0,029 €). Im Oktober 2007 war dieses Verhältnis schon 4,8 (0,4 € zu 0,083 €), sprich auf der kurzen Strecke war der Preis pro Kilometer mittlerweile fast 5-mal so hoch. Je

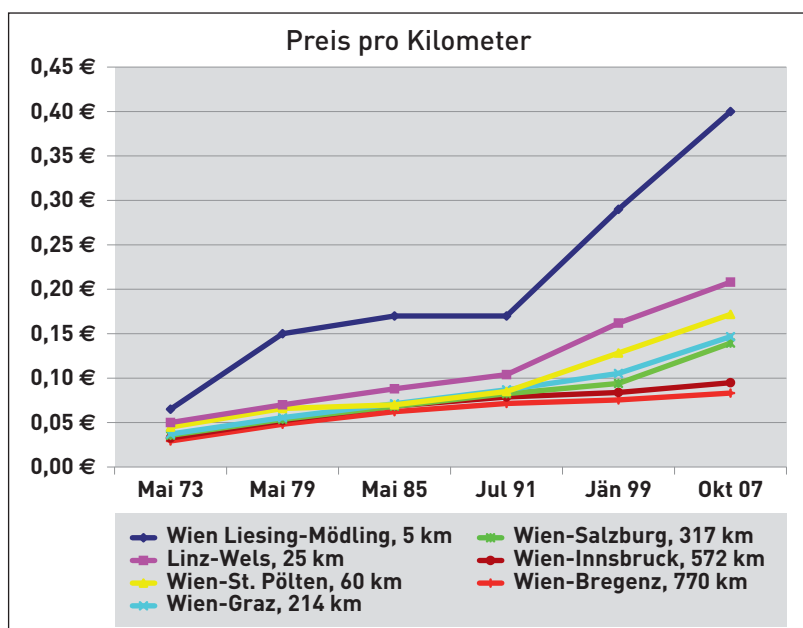
¹ Quelle: ÖBB-Fahrpläne

² Der Kilometertarif spielt in der Praxis jedoch keine große Rolle, da hier wohl regelmäßig der billigere Verbundfahr-schein gelöst wird.

Immer teurere Kurzstrecken – immer billigere Langstrecken

Abb. 1: ÖBB-Kilometertarife 1973-2007, Preis pro Kilometer, 2. Klasse, Hin- und Retourfahrt, laut Tarifstand der ÖBB-Fahrpläne. Quelle: ÖBB-Fahrpläne

Erste Feststellung: die Preise auf den längeren Strecken sind wesentlich weniger angehoben worden als auf den Kurzstrecken. So verteuerte sich die Strecke Wien-Bregenz und retour



länger die Strecke desto geringer der Unterschied. Gut ersichtlich ist auch die gemäßigte Tarifpolitik der 80er Jahre und die weniger maßvolle ab den 90er Jahren.

Erste Klasse überdurchschnittlich verteuert

Ein Vergleich der Preisentwicklung von 2. und 1. Klasse zeigt recht deutlich, dass die Preise für die 1. doch wesentlich deutlicher angehoben wurden. Lag der Unterschied auf der Strecke Wien-Bregenz bzw. -Innsbruck bei verhältnismäßig geringen 31% bzw. auf den Strecken Wien – Salzburg bzw. – Graz bei knapp über 40%, so war es bei Wien – St.Pölten schon über 107% Differenz, bei Linz – Wels bereits 195% und im Großraum Wien, auf der Strecke Wien - Liesing nach Mödling² doch bemerkenswerte 765% Differenz. Damit liegt die Verteuerung in der 1. Klasse bis auf der längsten verglichenen

Strecke auf allen anderen Strecken über der Inflation im Vergleichsraum. Sieht man von Wien – Innsbruck ab, beträgt die Teuerung bei den übrigen Strecken sogar ein Vielfaches davon. Ob damit auch das Leistungsangebot mithalten kann, ist eine andere Frage. Denn der Mehrwert der 1. Klasse ist wohl nicht nur auf den Kurzstrecken hinterfragenswert. Immerhin beträgt der preisliche Unterschied etwa auf der Strecke Wien-Bregenz und retour beachtliche 87 €.

Verteuerung der Hin- und Rückfahrten

Durch den schrittweisen Wegfall der Vergünstigung der Rückfahrt hat sich das Hin- und Rückfahrtticket im Vergleich zum einfachen Ticket überproportional verteuert. In den meisten Fällen macht dies 30-50% aus, Ausreißer war wieder einmal die Strecke von Wien-Liesing nach Mödling mit über 190% in der

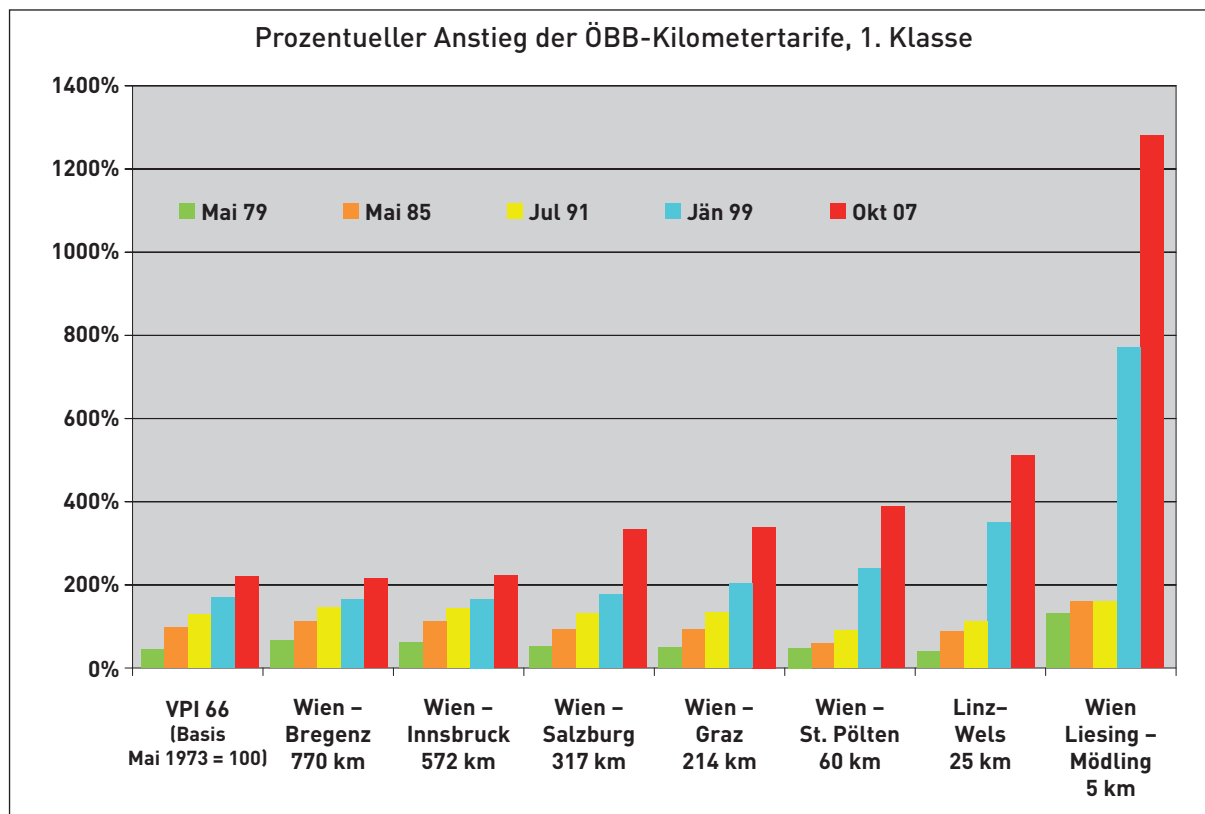
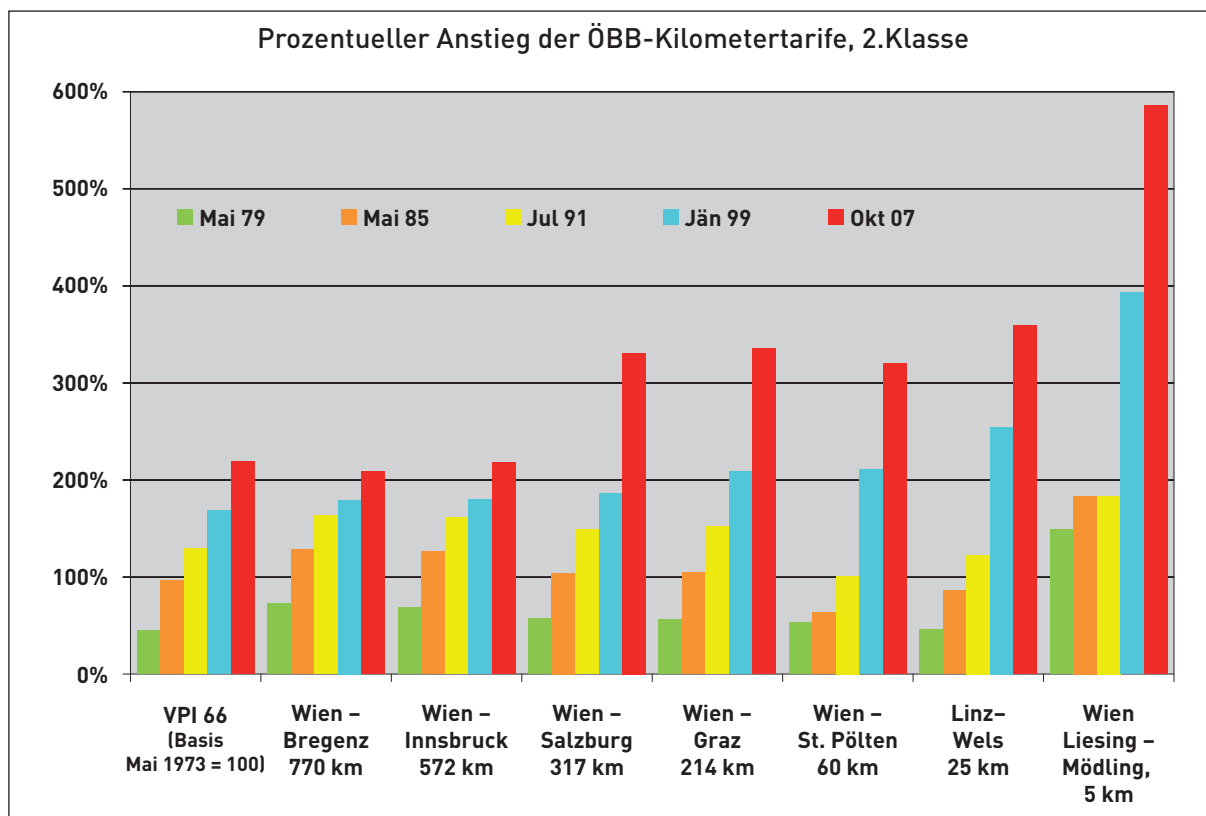


Abb. 2: Prozentueller Anstieg der ÖBB-Kilometertarife 1979-2007, 1. Klasse, Hin- und Retourfahrt, Basis = Mai 1973. Quelle: ÖBB-Fahrpläne und Statistik Austria

Abb. 3: Prozentueller Anstieg der ÖBB-Kilometertarife 1979-2007, 2. Klasse, Hin- und Retourfahrt, Basis = Mai 1973. Quelle: ÖBB-Fahrpläne und Statistik Austria



1. Klasse. In den 70er Jahren wurde diese Ermäßigung zuerst auf den längeren Destinationen, später auch auf den kürzeren Destinationen gänzlich abgeschafft, im Gegenzug dazu aber das Umweltticket und in Folge die VORTEILScard eingeführt.

Unterschiedliche Tarifentwicklung – 1991 Top


Interessantes fördert auch die Beobachtung der Preisentwicklung zutage. Diese ergibt, dass sich die ÖBB PV zumindest auf den längeren Strecken preislich sehen lassen kann, auch wenn die Preispolitik der letzten 10 Jahre diese positive Entwicklung wieder abschwächt. Teilweise lag die Verteuerung der Ticketpreise auf der Bahn sogar unter der Inflationsrate.

Im Jahr 1979 lag nur 1 von 7 untersuchten Strecken der 2. Klasse unter der allgemeinen Inflationsrate. So lag die Preisentwicklung auf

den langen Strecken von Wien nach Bregenz oder nach Innsbruck 15% - 20% über der allgemeinen Inflation, während sie auf kürzeren Strecken mit einer Ausnahme stets knapp über bzw. einmal unter der allgemeinen Inflation lag. Einzig die Kurzstrecke stach mit einer Teuerung von 130,8% hervor, da diese fast dreimal so hoch wie die allgemeine Inflationsrate war. Sehr ähnlich war auch die Preisentwicklung in der 1. Klasse.

Im Jahr 1985 lagen je 4 von 7 untersuchten Strecken der 1. und 2. Klasse unter der allgemeinen Inflationsrate. Nur die kürzeste Strecke lag deutlich bzw. die beiden längsten Strecken etwas über der allgemeinen Inflation. Damit schneiden im Vergleich 1985 die Bahntickets der 1. und 2. Klasse gegenüber der allgemeinen Inflation am Besten ab.

Im Jahr 1991 lagen je 2 von 7 untersuchten Strecken der 1. und 2. Klasse unter der allgemeinen Inflationsrate, nämlich Linz – Wels und



Wien – St. Pölten und retour. Bei den übrigen Strecken der 2. Klasse erhöhten sich der Ticketpreis zwischen 2,1% und 14,6% bzw. 32,2% auf der kürzesten Strecke. Die Preisentwicklung in der 1. Klasse ist fast identisch. Überhaupt zeigt der Vergleich, dass die Bahntickets von Anfang der 80er bis Ende der 90er am billigsten waren. Im Jahr 1999 lagen 3 (2. Klasse) bzw. 2 (1. Klasse) von 7 untersuchten Strecken unter der allgemeinen Inflationsrate, nämlich beide Mal die beiden längsten Strecken bzw. in der 2. Klasse auch die Strecke Wien – Salzburg und retour. Waren die Teuerungsraten der kürzeren bzw. mittleren Distanzen in den vorher untersuchten Jahren 1979, 1985 und 1991 unter der Inflationsrate, sind es nun die längeren Distanzen.

Seit Ende der 90er ziehen die Preise der Bahntickets, insbesondere auf den Mittel- und Langstrecken spürbar an. Damit wurde die Billigphase der 80er und 90er weitestgehend beendet.

Im Jahr 2007 lagen nur mehr 2 (2. Klasse) bzw. 1 (1. Klasse) von 7 untersuchten Strecken unter der allgemeinen Inflationsrate, nämlich beide Mal die längste Strecken bzw. in der 2. Klasse auch die Strecke Wien – Innsbruck und retour. Knapp über der allgemeinen Teuerung lag die Strecke Wien – Innsbruck, 1. Klasse, auf allen anderen untersuchten Strecken waren die Tickets stark bis sehr stark verteuert.

Auf der längsten Strecke von Wien nach Bregenz und retour liegt die Teuerung 35% in der 2. Klasse bzw. 4% in der 1. Klasse, auf der Strecke von Wien nach Innsbruck und retour noch 26,9% in der 2. Klasse unter der Inflationsrate. Außer der Strecke von Wien nach Innsbruck und retour, 1. Klasse liegt die Teuerung bei allen übrigen Strecken der 1. und 2. Klasse deutlich bis sehr deutlich über der allgemeinen Inflation. Absoluter negativer Ausreißer ist das 1. Kasseticket im Großraum Wien³, welches über 1000% über der allgemeinen Inflationsentwicklung liegt!

Für Gelegenheitsfahrer hat sich somit die Bahnfahrt bei der überwiegenden Zahl der untersuchten Strecken im Vergleichszeitraum deutlich verteuert. Insbesondere die kurz- und mittellangen Strecken sind davon betroffen. Nur für den regelmäßigen Bahnkunden, der eine VORTEILScard besitzt, liegen immer noch 6 von 7 Strecken der 2. Klasse und 5 von 7 Strecken der 1. Klasse unter der Inflationsrate.

Resümee

Eines kann sicher festgestellt werden, nämlich, dass die Preise der ÖBB PV für die Bahntickets mit Ausnahme der beiden längsten Strecken doch deutlich über der allgemeinen Teuerungsraten gestiegen sind. Nur in den 80er Jahren verfolgte die ÖBB PV eine überwiegend mäßige Preispolitik, seitdem werden insbesondere auf den kurzen und mittleren Strecken die Preise spürbar angehoben. Somit fällt das Resümee nur für Vielfahrer, welche eine VORTEILScard benutzen, wirklich positiv preiswert aus. Nur diese Kundengruppe fährt mit Ausnahme der kürzesten Strecke bzw. der Strecke Linz – Wels und retour, 1. Klasse, im Verhältnis günstiger.

Der Preis ist neben dem Umfang und der Qualität des Angebots sicher das wichtigste Argument für die Wahl oder Nichtwahl des Verkehrsmittels. Für Ersteres ist jedoch eine dauerhafte gemäßigte Preispolitik notwendig. Damit könnte angesichts der nun stark angestiegenen Treibstoffpreise, die Chance auf eine längerfristige Steigerung des Fahrgastaufkommens und damit einhergehend eines dauerhaften Umstieges dieser zusätzlichen Bahnkunden gewahrt werden. Zudem bedarf es auch attraktiver Angebote für die so genannten Gelegenheitsfahrer, um neue Kundenschichten für den Öffentlichen Verkehr zu gewinnen. Dahin gehen auch die Ergebnisse der durchgeführten Umfragen.

³Der Kilometertarif spielt in der Praxis jedoch keine große Rolle, da hierwohl regelmäßig der billigere Verbundfahrchein gelöst wird.

Fahrkartenpreise im Vergleich mit den Nachbarbahnen

Im vorigen Kapitel wurde die Preisentwicklung für Endkunden in Österreich etwas genauer unter die Lupe genommen. Dieses umfasste die Entwicklung der letzten 10 Jahre im gesamten Verkehr und detaillierter den Öffentlichen Verkehr.

Weiters wurden die ÖBB-Kilometertarife über einen Zeitraum von mehr als 30 Jahren verglichen. Die Preise für den Öffentlichen Verkehr sind in Österreich nach einer Phase der gemäßigten Preisanstiege in den letzten 15 Jahren doch deutlich über der allgemeinen Teuerungsrate gestiegen. Dank der mäßigen Preissprünge insbesondere in den 80er Jahren blieb das Preisniveau der ÖBB PV im gesamten Beobachtungszeitraum von über 30 Jahren zumindest in der zweiten Klasse nach wie vor unter der allgemeinen Inflation.

Wandel des Angebotes

Die Tarifstruktur bei den Personentariften unterlag in den letzten Jahren und Jahrzehnten einem ständigen Wandel, da auch vor der Bahn die Entwicklungen in der Gesellschaft nicht vollkommen spurlos vorüber gegangen sind. Auch die heutige VORTEILScard ist über die Jahre vom Umweltticket über den Halbpriesspass zur VORTEILScard geworden. So hat es über die Jahre zahlreiche verschiedene Vergünstigungen gegeben, von ermäßigten Rückfahrkarten bis zu Familienfahrkarten. Die VORTEILScard in Österreich bzw. ihre Pendanten in den Nachbarländern sind sicherlich zum Standard für Vielfahrer geworden, währenddessen sich das Ticket zum Normaltarif zum Fahrausweis für den gelegentlichen Bahnfahrer entwickelt hat.

Auch bei den Zuschlägen gab es Veränderungen, so gab es lange Zeit auch auf nationalen Strecken Schnellzugzuschläge, jetzt nur mehr auf manchen europaweiten Strecken bzw. in einigen europäischen Ländern auf nationaler Ebene. Auf dem Streckennetz der ÖBB PV gilt

nun ein einheitlicher Kilometertarif, der nach Entfernung abgestuft auf kürzeren Strecken verhältnismäßig teurer denn auf langen ist. Dieser Wandel hat sich natürlich auch bei den Nachbarbahnen abgespielt. Seit 1943 wurden auch im Streckennetz der SBB die so genannten Distanzzuschläge abgeschafft und einheitlich Kilometertarife angewandt. Seit 1990 wurden jedoch auf Strecken mit guter Nachfrage und gutem Fahrplan wieder Zuschläge eingeführt. Bei der französischen SNCF gibt es ca. ein halbes Dutzend Ermäßigungsniveaus, sogar der Normaltarif ist nun davon betroffen. Bei einem Tarif wurden Einschränkungen wie Platzkontingentierung und Vorkaufsfrist eingeführt.

Ähnlich die Entwicklungen bei der italienischen FS/Trenitalia, auch hier gibt es bei einem Billigtarif diese Einschränkungen. Beide Bahnen arbeiten sehr stark mit Angeboten, welche selbst Ermäßigungen und Sitzplatzkontingente beim Normaltarif umfassen. Andererseits werden etwa für den Eurostar Italia AV, den Eurostar City oder den Eurostar Italia doch erhebliche Zuschläge bis zu 20 € eingehoben. Diese verteuern den Preis zumeist auf das Doppelte des Normalpreises und in einigen Fällen sogar noch darüber hinaus.

Die tschechische ČD verlangt nur für die SuperCity (SC)-Züge einen Zuschlag von 7 €. Die slowakische ŽSR verlangt für die SC-, EC- und IC-Züge einen einheitlichen Zuschlag von 1,33 €, für den SC gilt dieselbe Regelung wie in Tschechien, in Ungarn ist etwa bei IC-Zügen eine kostenpflichtige Reservierung von derzeit umgerechnet 1,5 € obligatorisch. In Slowenien kostet nur die Reservierung für den ICS im Zug 4,5 €.

Unübersichtlichkeit des Angebots

Insgesamt ist festzustellen, dass die Tarifangebote der Bahnen zwar auf den ersten Blick einheitlich wirken, bei genauerer Betrachtung jedoch recht verschieden sind. So sehr günstigere Angebote zu begrüßen sind, so sind die daran

geknüpften oft umfangreichen zeitlichen oder räumlichen Bedingungen skeptisch zu sehen, insbesondere dann, wenn das Ganze für den Kunden unübersichtlich wird.

Die französische SNCF arbeitet mit einem großen Angebot an verschiedenen Tickets, was aber die Gefahr in sich birgt, dass der Kunde immer das Gefühl hat, dass er eventuell das falsche oder ein zu teures Ticket gekauft hat. Besonders drastisch wird es dann, wenn für den gewählten Tarif seitenlange Benützungsvorschriften mitberücksichtigt werden müssen. Auch die deutsche DB änderte ihre früher relativ einfache Tarifstruktur, deren Grundlage der Kilometertarif mit einem 50% Zuschlag für die 1. Klasse, 50% Ermäßigungen für Senioren und Jugendliche und Zuschläge für bestimmte Schnellzüge war. Heute gibt es dagegen nahezu ein Dutzend verschiedener Tarife, Maximal- und Mindestpreise, die verschiedenen Bahn-Card-Kundenkarten, Mitfahrer-Rabatte, Sonder- und Globalpreise, Wochenendbindungen, Vorkaufsfristen, Zugbindung, begrenzte Kontingente usw.

Auch bei der slowakischen ŽSR gibt es nun zahlreiche verschiedene Angebote, wie etwa Kilometerbanken, die Kundenkarte RAILPLUS (z.B. KLASIK, JUNIOR oder SENIOR), Streckenkarten, Gruppentickets oder Familienermäßigungen. Bei der tschechischen ČD sind dies die Kundenkarte In-Karta (z.B. STANDARD oder SENIOR), ermäßigte Rückfahrkarten, Gruppentickets, Netzfahrscheine, Kilometerbank bzw. Sozialtarife.

Die ÖBB PV arbeitet im Vergleich bei den relevanten Tarifen mit relativ wenigen Tarifangeboten, neben dem Normaltarif sind dies die Halbpriekarte VORTEILScard, welche für verschiedene Benutzergruppen angeboten wird, das (nicht verkehrsträgerübergreifende) Generalabonnement ÖSTERREICHcard und die Firmenkarte BUSINESScard. Daneben werden noch die SCHULcard, Gruppentickets, das Sommerticket für unter 26-Jährige, das Einfach Raus-Ticket, Streckenkarten und die SparSchienen-Tickets, um nur die Wichtigsten zu nennen, angeboten.

Vergleich der Fahrkartenpreise

Preisvergleich des Normaltarifes

Ein Vergleich der Fahrpreise der angrenzenden Länder (ohne Liechtenstein) mit Österreich zeigt bei Analyse der Preise, insbesondere bei Berücksichtigung der verschiedenen Preisniveaus, ein sehr differenziertes Bild. Verglichen wurde der Normaltarif für eine einfache Fahrt in der 2. Klasse. Der Vergleich aller Tarife würde den Rahmen sprengen, gibt es vorsichtig geschätzt alleine in Österreich ca. 1.100 verschiedene Tarife. Daher wurden zwecks Übersichtlichkeit die möglichst aktuellen Tarife für die Vollpreiskarte herangezogen. Generell wurde der so genannte Haustarif der Eisen-

bahnunternehmen herangezogen, auch wenn angemerkt werden muss, dass im Nahverkehr sicherlich oftmals der billigere Verbundfahr-schein zur Anwendung kommt.

Herangezogen wurden die aktuellen Ticketpreise für die jeweiligen Marktführer, sprich in Ungarn für die MAV-START¹, in der Slowakei für die ŽSR (Železnice Slovenskej Republiky), in Slowenien für die SŽ (Slovenske Železnice), in Italien für die FS/Trenitalia, in Tschechien für die ČD² (České Dráhy), in Österreich für die ÖBB PV (ÖBB Personenverkehr), in der Schweiz für die SBB³ (Schweizerischen Bundesbahnen) und in Deutschland für die DB (Deutsche Bahn).⁴

¹ 1 € = 275 Forint.
Kurs vom 26.06.2009

² 1 € = 25,882 CZK,
Kurs vom 30.06.2009

³ 1 € = 1,52621 CHF,
Kurs vom 29.06.2009

⁴ Ungarn (MAV-START), Stand 06/2009; Slowakei (ŽSR), Stand 12/08; Slowenien (SŽ), Stand 06/2009; Italien (FS/Trenitalia), Stand 06/2009; Tschechien (ČD), Stand 03/2009; Österreich (ÖBB PV), Stand 07/2009; Schweiz (SBB), Stand 06/2009; Deutschland (DB), Stand 07/2009



Blick aus dem Neigetechnik-ICE auf die Bahnhofsbaustelle St. Pölten



Verglichen wurden die Preise von 7 unterschiedlich langen Entfernungen. Die Entfernungen spiegeln typische Relationen in Österreich wieder, wie Wien Liesing – Mödling (bis 10 km), Linz – Wels (bis 30km), Wien – Wiener Neustadt (bis 50km), Salzburg – Bad Gastein (bis 100km), Wien – Linz (bis 200km), Wien – Salzburg (bis 320km) oder Wien-Innsbruck (bis 580km).

Der Preisvergleich der verschiedenen Tarife wird durch den Umstand erschwert, dass die leicht vergleichbaren Kilometertarife in manchen Ländern durch die so genannten Relationstarife, bei denen Angebot und Nachfrage eine Rolle spielen, ersetzt wurden. Zudem werden in manchen Ländern (etwa in Italien) teils recht deutliche Zuschläge für bestimmte Zuggattungen eingehoben und in anderen Ländern wiederum nicht. Nicht unerwähnt werden soll auch, dass dies einen reinen Vergleich der Preise darstellt. Nicht berücksichtigt wurde dabei etwa das Angebot bzw.

die Qualität des Angebotes. Nichtsdestotrotz soll es einen zumindest groben Überblick geben und Österreich mit seinen Nachbarländer vergleichen.

Von besonderem Interesse sind auch die Unterschiede der Ergebnisse, wenn man die Preise indexbereinigt vergleicht. Für den Vergleich der Preisniveaus wurde Eurostat⁵ herangezogen, welches das Preisniveau des Endverbrauchs der privaten Haushalte einschließlich indirekter Steuern vergleicht. Vergleichende Preisniveaus sind das Verhältnis zwischen Kaufkraftparitäten und Devisenmarktkurs für jedes Land. Vereinfacht gesagt werden beim Preisvergleich die unterschiedlichen Preisniveaus in den Ländern berücksichtigt und damit einzelne Produkte vergleichbar gemacht. Herangezogen wurden die aktuellsten Eurostatwerte aus dem Jahr 2008. Die EU-27, sprich der Durchschnitt der 27 Mitgliedsstaaten der EU wird als Basis herangezogen, an welcher die einzelnen Länder gemessen werden.

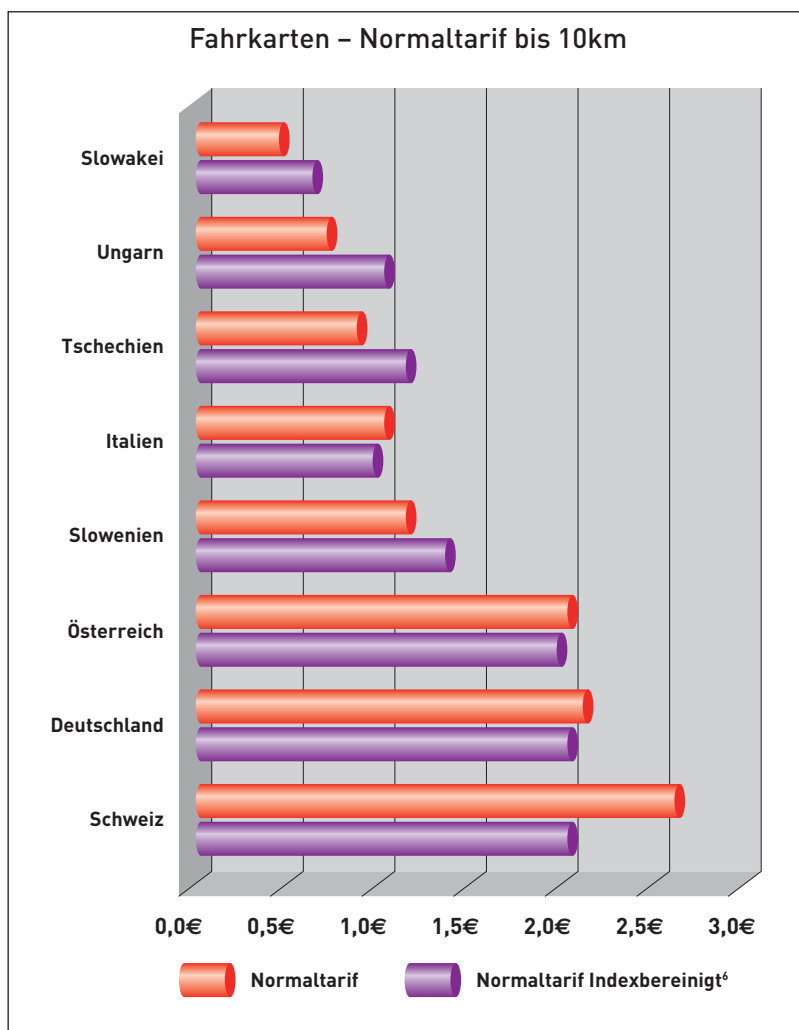
⁵<http://epp.eurostat.ec.europa.eu>. Eurostat bzw. ESTAT ist das statistische Amt der Europäischen Union (EU) mit Sitz in Luxemburg

Fahrkarten – Normaltarif bis 10km

Das Ticket des teuersten Eisenbahnunternehmens, der schweizer SBB, ist mit 2,6 € immerhin das 6,5-fache höher als jenes des billigsten Eisenbahnunternehmens, der slowakischen ŽSR, mit 0,4 €. Dies veranschaulicht sicherlich das große Preisgefälle. Abgesehen von der Slowakei gibt es 2 Preisgruppen. In der günstigen liegen die Preise zwischen 0,7 € und 1,1 €, sie umfasst die Länder Ungarn, Tschechien, Italien und Slowenien (von niedrig zu hoch). In der teureren Preisgruppe liegen die Preise zwischen 2 € und 2,6 €, sie umfasst die Länder Österreich, Deutschland und die Schweiz (von niedrig zu hoch).

Fahrkarten – Normaltarif bis 10km, indexbereinigt⁶

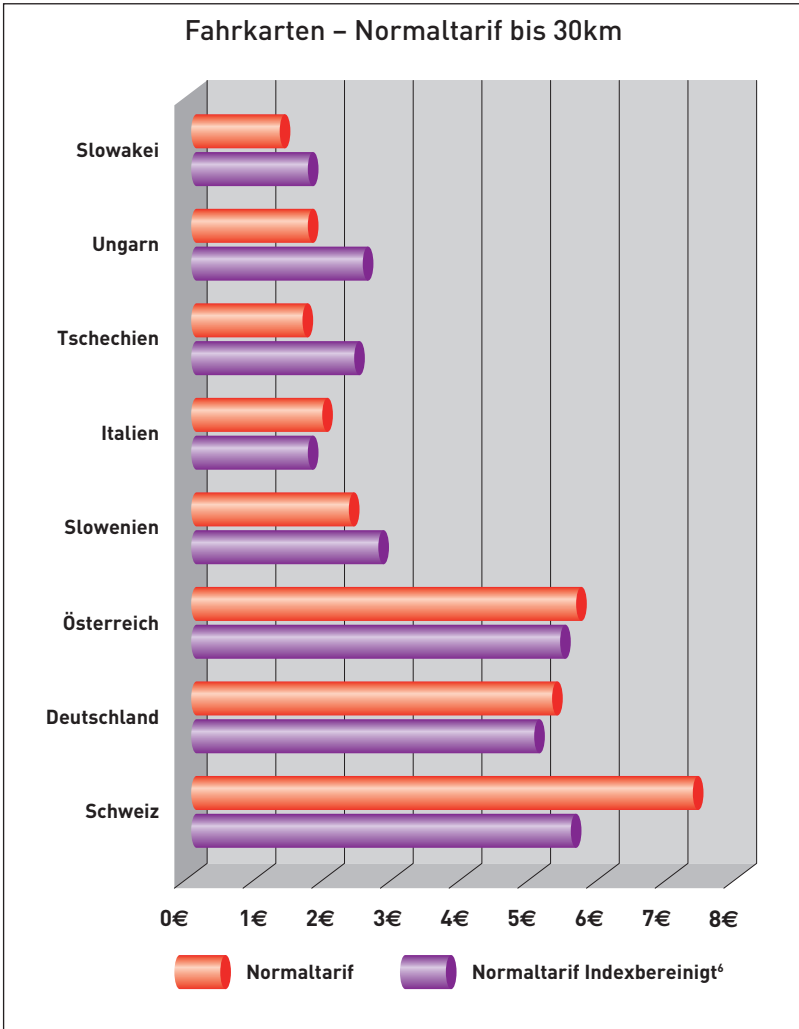
Doch deutlich anders sieht das Bild beim Vergleich der indexbereinigten Preise aus. Da fällt auf, dass es zwar weiterhin 2 Preisgruppen gibt, die jedoch deutlich enger beieinander liegen. Die Tickets der teuersten Eisenbahnunternehmen, der schweizer SBB und der deutschen DB, sind mit 2,1 € nur mehr das 3,3-fache höher als jenes des billigsten Eisenbahnunternehmens, der slowakischen ŽSR, mit 0,6 €. Mit Ausnahme Italiens sind die Preise der günstigen Länder doch spürbar gestiegen, währenddessen jene der teureren Länder teilweise doch recht deutlich gesunken sind. Im Fall der Schweiz um immerhin gute 23%. Es zeigt sich, dass die hohen Preise in der Schweiz beträchtlich vom allgemein hohen Preisniveau beeinflusst sind, denn nach der Indexbereinigung liegt das dortige Preisniveau gleich auf mit dem Deutschen. Für Österreich werden nur geringfügige Abweichungen ausgewiesen, es bleibt bei beiden Vergleichen auf dem 3. Platz von 8 verglichenen Eisenbahnen.



Fahrkarten-Vollpreise von Österreich und den Nachbarstaaten⁷, 2. Klasse, einfache Fahrt bis 10km. Basis für die indexbereinigte Preise ist Eurostat 2008 für die EU-27. Quellen: Preistabellen bzw. -auskünfte der Bahnen

⁶ Quelle: Eurostat, Vergleichende Preisniveaus des Endverbrauchers der privaten Haushalte einschließlich indirekter Steuern, Werte aus 2008,

⁷ Ungarn (MAV-START), Stand 06/2009; Slowakei (ŽSR), Stand 12/08; Slowenien (SŽ), Stand 06/2009; Italien (FS/Trenitalia), Stand 06/2009; Tschechien (ČD), Stand 03/2009; Österreich (ÖBB PV), Stand 07/2009; Schweiz (SBB), Stand 06/2009; Deutschland (DB), Stand 07/2009



Fahrkarten-Vollpreise von Österreich und den Nachbarstaaten⁷, 2. Klasse, einfache Fahrt bis 30km. Basis für die indexbereinigte Preise ist Eurostat 2008 für die EU-27. Quellen: Preistabellen bzw. -auskünfte der Bahnen

Fahrkarten – Normaltarif bis 30km

Ein ähnliches Bild auch bei der Fahrt bis 30km. Die schweizer SBB bleibt klar das teuerste Eisenbahnunternehmen. Das Ticket des teuersten Eisenbahnunternehmens, der schweizer SBB, ist mit 7,1 € fast das sechsfache höher als jenes des billigsten Eisenbahnunternehmens, der slowakischen ŽSR, mit 1,2 €. Wieder existieren 2 Preisgruppen. In der günstigen liegen die Preise zwischen 1,2 € und 2,2 €, sie umfasst die Länder Slowakei, Ungarn, Tschechien, Italien und Slowenien (von niedrig zu hoch). In der teureren Preisgruppe liegen die Preise zwischen 5,4 € und 7,1 €, sie umfasst die Länder Deutschland, Österreich und die Schweiz (von niedrig zu hoch). Die Preise sind unterschiedlich stark zu den Distanzen bis 10km angestiegen, die Spannweite liegt zwischen 80% und 200%.

Fahrkarten – Normaltarif bis 30km, indexbereinigt⁶

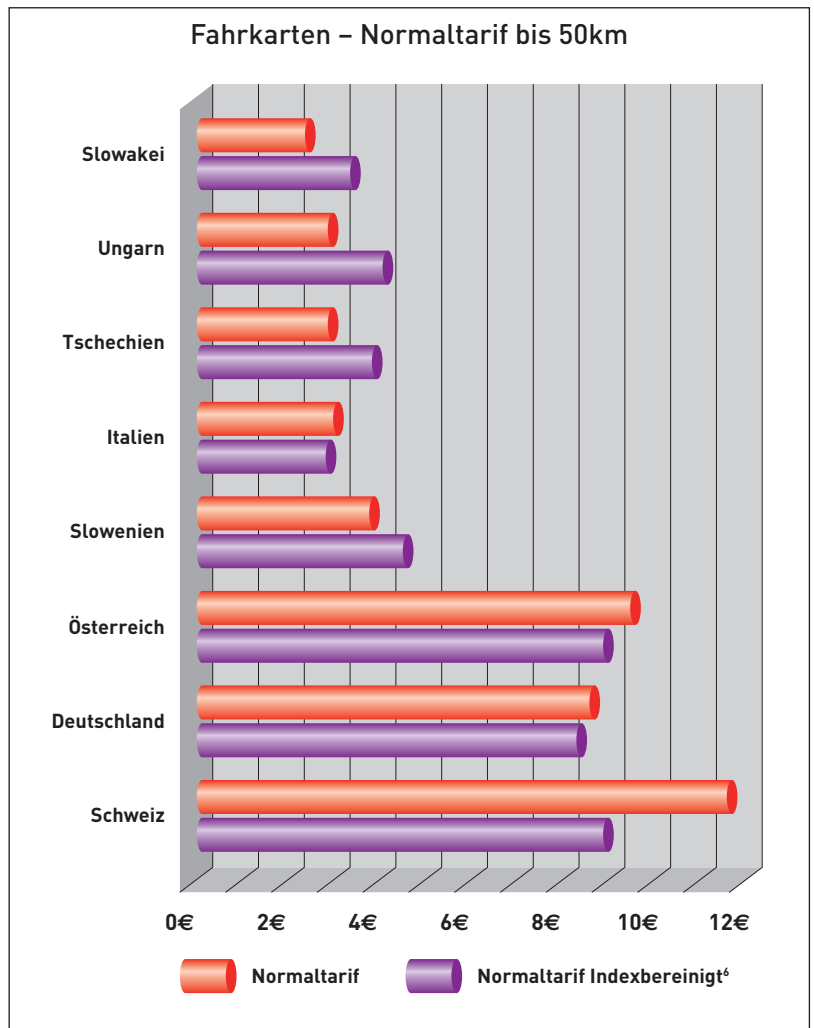
Anders wieder das Bild beim Vergleich der indexbereinigten Preise. Auch hier die 2 Preisgruppen, auch hier liegen sie enger beieinander. Das Ticket des teuersten Eisenbahnunternehmens, der schweizer SBB, ist mit 5,4 € nur mehr etwas mehr als das dreifache höher als jene der billigsten Eisenbahnunternehmen, der slowakischen ŽSR und der italienischen FS/Trenitalia, mit je 1,7 €. Mit Ausnahme Italiens sind wieder die Preise der günstigen Länder doch spürbar gestiegen, währenddessen jene der teureren Länder teilweise doch recht deutlich gesunken sind, insbesondere jener der Schweiz, die nur mehr wenig teurer ist als Österreich.

Fahrkarten – Normaltarif bis 50km

Die Schweiz bleibt mit Abstand vor Österreich das teuerste Land. Der Abstand zwischen dem teuersten und dem billigsten Eisenbahnunternehmen ist etwas kleiner geworden, liegt aber immer noch über dem fünffachen. Unverändert die Existenz zweier Preisgruppen und deren Zusammensetzung. Auch ist der Preisanstieg bei den billigeren Ländern im Verhältnis fast doppelt so hoch ausgefallen.

Fahrkarten – Normaltarif bis 50km, indexbereinigt⁶

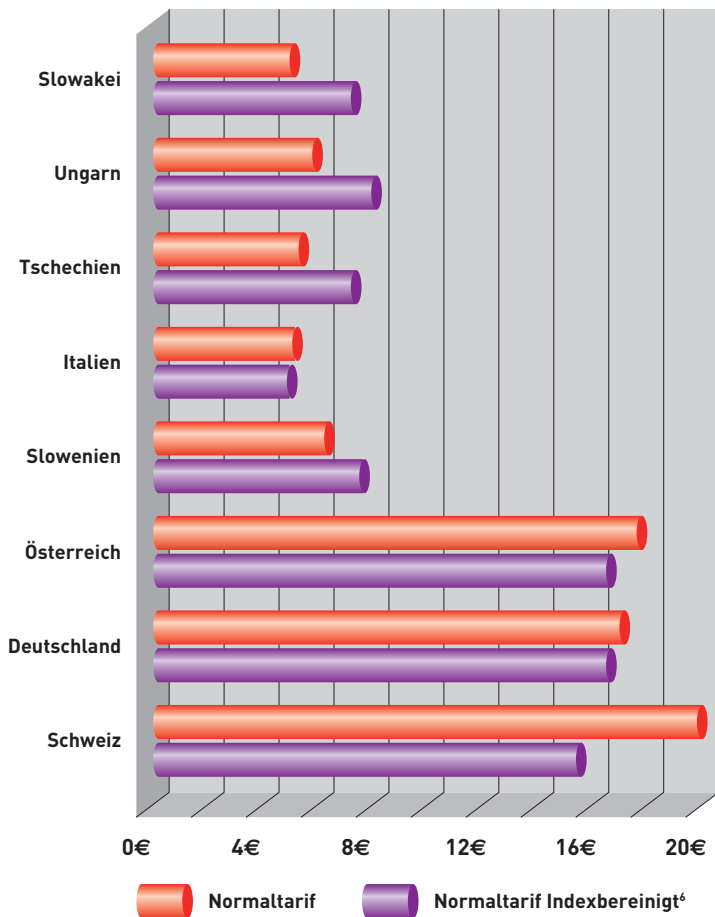
Anders wieder das Bild beim Vergleich der indexbereinigten Preise. Auch hier die 2 Preisgruppen, auch hier liegen sie enger beieinander. Das Ticket des teuersten Eisenbahnunternehmens, erstmals die ÖBB PV, ist mit 8,8 € nur mehr etwas mehr als das dreifache höher als jenes des billigsten Eisenbahnunternehmens, der italienischen FS/Trenitalia, mit 2,7 €. Mit Ausnahme Italiens, welches mittlerweile das günstigste Land ist, sind wieder die Preise der günstigen Länder doch spürbar gestiegen, währenddessen jene der teureren Länder teilweise doch recht deutlich gesunken sind, insbesondere jener der Schweiz, das nunmehr sogar hinter Österreich auf Platz 2 liegt.



Fahrkarten-Vollpreise von Österreich und den Nachbarstaaten⁷, 2. Klasse, einfache Fahrt bis 50km. Basis für die indexbereinigte Preise ist Eurostat 2008 für die EU-27. Quellen: Preistabellen bzw. -auskünfte der Bahnen



Fahrkarten – Normaltarif bis 100km



Fahrkarten-Vollpreise von Österreich und den Nachbarstaaten⁷, 2. Klasse, einfache Fahrt bis 100km. Basis für die indexbereinigte Preise ist Eurostat 2008 für die EU-27. Quellen: Preistabellen bzw. -auskünfte der Bahnen

Fahrkarten – Normaltarif bis 100km

Die Schweiz bleibt weiterhin mit Abstand das teuerste Land vor Österreich und Deutschland. Der Abstand zwischen dem teuersten und dem billigsten Eisenbahnunternehmen ist wieder etwas kleiner geworden, liegt nun knapp über dem vierfachen. Unverändert die Existenz zweier Preisgruppen und deren Zusammensetzung. Die Slowakei, das bisher billigste Land, muss sich hier diesen Platz mit Italien teilen.

Fahrkarten – Normaltarif bis 100km, indexbereinigt⁶

Anders wieder das Bild beim Vergleich der indexbereinigten Preise. Auch hier weiterhin die 2 Preisgruppen, auch hier liegen sie enger beieinander. Das Ticket des teuersten Eisenbahnunternehmens liegt nun bei dem 3,6-fachen des billigsten Eisenbahnunternehmens. Österreich liegt nun schon das zweite Mal an 1. Stelle, gefolgt von Deutschland und nur mehr auf dem dritten Platz die Schweiz. Mit Ausnahme Italiens, welches indexbereinigt wieder deutlich das günstigste Land ist, sind wieder die Preise der günstigen Länder spürbar gestiegen. Währenddessen der Preis insbesondere der Schweiz, das nunmehr sogar klar hinter Österreich liegt, wiederum stark abfällt.

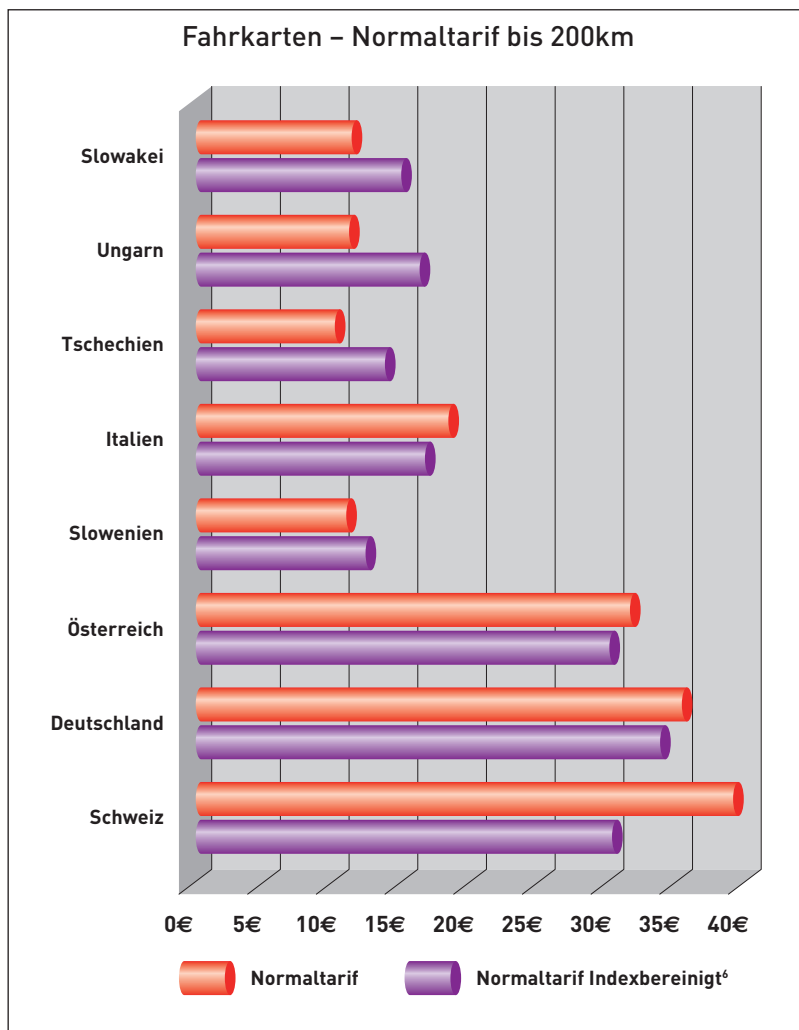
Fahrkarten – Normaltarif bis 200km

Hinweis: Ab 200km wurden in Deutschland, Schweiz bzw. Italien die IC/EC-Tarife herangezogen bzw. in jenen Ländern, in welchen Zuschläge verrechnet werden, diese miteingerechnet.

Die Schweiz ist weiterhin das teuerste Land, diesmal vor Deutschland und auf Platz 3 liegt Österreich. Der Abstand zwischen dem teuersten und dem billigsten Eisenbahnunternehmen ist nahezu gleich geblieben und liegt knapp unter dem vierfachen. Unverändert die Existenz zweier Preisgruppen und deren Zusammensetzung. Im Verhältnis zur vorigen Distanz verdoppeln sich die Preise recht einheitlich. Die Ausnahme ist Italien, hier machen sich die teureren Preise für die IC/EC-Züge überproportional bemerkbar.

Fahrkarten – Normaltarif bis 200km, indexbereinigt⁶

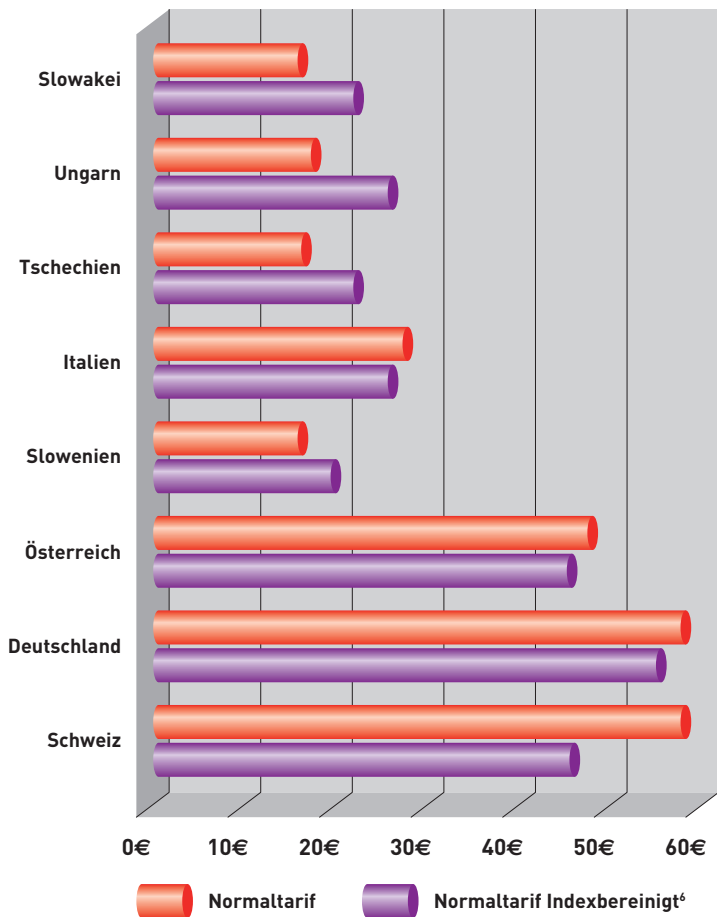
Deutschland ist nach Indexbereinigung klar das teuerste Land, während die Schweiz knapp hinter Österreich nur mehr auf Platz 3 liegt. Der Abstand zwischen dem teuersten und dem billigsten Eisenbahnunternehmen beträgt nur mehr das 2,8-fache. Unverändert die Existenz einer hohen und einer niedrigen Preisgruppe und deren Zusammensetzung. Im Verhältnis zur vorigen Distanz verdoppeln sich die Preise recht einheitlich. Slowenien löst Italien als günstigstes Land ab.



Fahrkarten-Vollpreise von Österreich und den Nachbarstaaten⁷, 2. Klasse, einfache Fahrt bis 200km. Basis für die indexbereinigte Preise ist Eurostat 2008 für die EU-27. Quellen: Preistabellen bzw. -auskünfte der Bahnen



Fahrkarten – Normaltarif bis 320km



Fahrkarten-Vollpreise von Österreich und den Nachbarstaaten⁷, 2. Klasse, einfache Fahrt bis 320km. Basis für die indexbereinigte Preise ist Eurostat 2008 für die EU-27. Quellen: Preistabellen bzw. -auskünfte der Bahnen

Fahrkarten – Normaltarif bis 320km

Die Schweiz und Deutschland liegen nun ex aequo an der Spitze der teuersten Länder, Österreich folgt mit Abstand. Der Abstand zwischen dem teuersten und dem billigsten Eisenbahnunternehmen bleibt unverändert knapp unter dem vierfachen. Unverändert auch die Existenz einer hohen und einer niedrigen Preisgruppe und deren Zusammensetzung.

Fahrkarten – Normaltarif bis 320km, indexbereinigt⁶

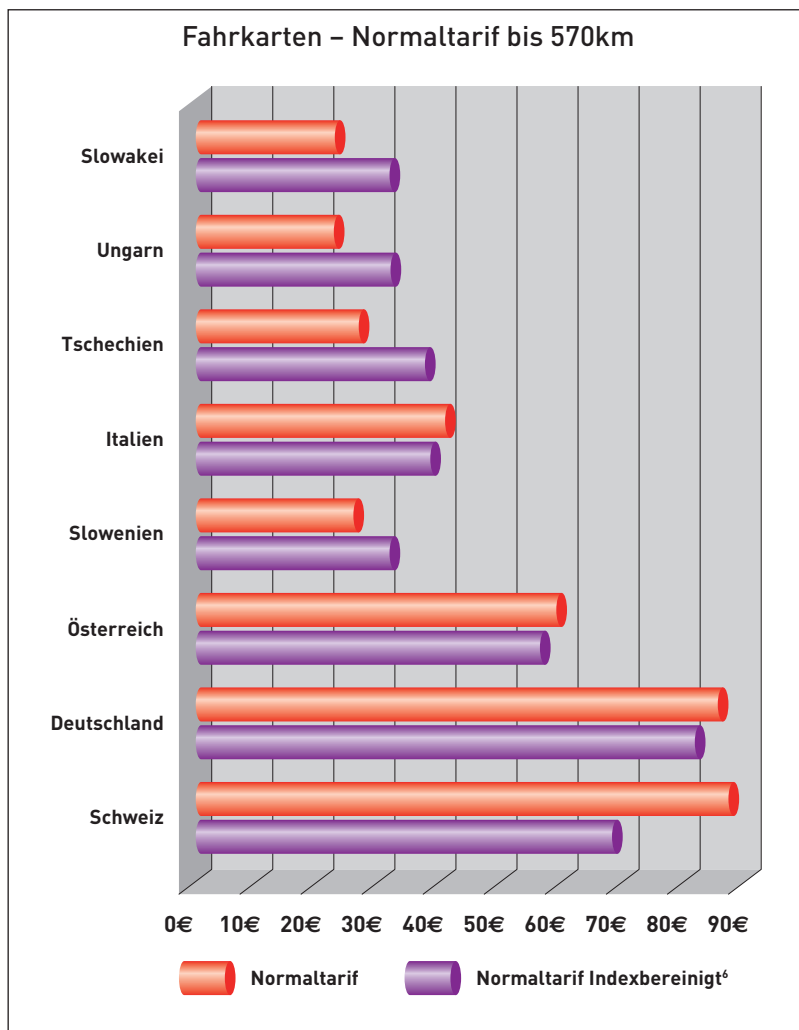
Deutschland wird nach Indexbereinigung wieder das klar teuerste Land, während Österreich und die Schweiz die Plätze tauschen. Der Abstand zwischen dem teuersten und dem billigsten Eisenbahnunternehmen verringert sich auf das dreifache. Unverändert die Existenz einer hohen und einer niedrigen Preisgruppe und deren Zusammensetzung. Slowenien ist nun das zweite Mal das günstigste Land.

Fahrkarten – Normaltarif bis 570km

Die Schweiz führt die Reihenfolge der teuersten Länder wieder alleine an, knapp gefolgt von Deutschland, Österreich liegt mit größerem Abstand auf Platz 3. Der Abstand zwischen dem teuersten und dem billigsten Eisenbahnunternehmen bleibt stabil, diesmal knapp über dem vierfachen. Unverändert auch die Existenz einer hohen und einer niedrigen Preisgruppe und deren Zusammensetzung.

Fahrkarten – Normaltarif bis 570km, indexbereinigt⁶

Deutschland bleibt nach Indexbereinigung wieder mit Abstand (fast 18%) das klar teuerste Land, die Schweiz liegt wieder auf Platz 2, an dritter Stelle Österreich. Die Schweiz ist bei den niedrigen Distanzen bis 30 km und bei der längsten überprüften Distanz teurer als Österreich, dazwischen ist es vier Mal in Österreich teurer. Der Abstand zwischen dem teuersten und dem billigsten Eisenbahnunternehmen verringert sich auf das 2,6-fache. Unverändert die Existenz einer hohen und einer niedrigen Preisgruppe und deren Zusammensetzung. Die Slowakei ist in der kürzesten verglichenen Distanz und bis 30km gemeinsam mit Italien das günstigste Land, Italien bei den Distanzen bis 50km und bis 100km, Slowenien bei den Distanzen bis 200km, bis 320km und bis 570km. Die Schweiz ist in der kürzesten verglichenen Distanz gemeinsam mit Deutschland und in der Distanz bis 30km das teuerste Land, Österreich bei den Distanzen bis 50km und bis 100km, Deutschland bei den Distanzen bis 200km, bis 320km und bis 570km.



Fahrkarten-Vollpreise von Österreich und den Nachbarstaaten⁷, 2. Klasse, einfache Fahrt bis 570km. Basis für die indexbereinigte Preise ist Eurostat 2008 für die EU-27. Quellen: Preistabellen bzw. -auskünfte der Bahnen

Resümee

Der Preisvergleich der Fahrt mit einem Normalticket zwischen Österreich und seinen 7 Nachbarländern (ohne Liechtenstein) stellt einen guten Vergleich der Preisniveaus dar. Insbesondere bei Betrachtung der indexbereinigten Preise, welche eine realistischere Analyse der Preise ermöglicht, können interessante Schlüsse gezogen werden.

Wie ein roter Faden zieht sich das große Preisgefälle zwischen grob zusammengefasst 2 Preisgruppen durch den gesamten Vergleich. Die günstige Gruppe besteht aus den Ländern Slowakei, Italien, Ungarn, Slowenien und Tschechien. Die teure Gruppe besteht aus den Ländern Österreich, Schweiz und Deutschland. Wenig überraschend gehören die Länder Ost- und Südosteuropas zu den billigeren Ländern, etwas überraschender ist sicherlich, dass bei gewissen Entfernungen auch Italien dazu gehört.

Die Schweiz war insgesamt 7 Mal das teuerste Land, davon einmal gemeinsam mit Deutschland. Rechnet man jedoch das unterschiedliche Preisniveau mit ein, dann sieht das Resultat doch anders aus. Deutschland ist demnach viermal „Preisspitzenreiter“, die Schweiz und Österreich je zweimal. Auffallend ist, dass die Schweiz gar nicht so ein hohes Preisniveau hat, denn sie liegt nur mehr bei 2 Distanzen an der Spitze. Deutschland hingegen ist bei 4 von 7 verglichenen Distanzen das teuerste Land. Die Preise der ÖBB PV sind, wenn die unterschiedlichen Preisniveaus in den Ländern berücksichtigt werden, immerhin zweimal die teuersten, nämlich bei den Distanzen bis 50km und 100km. Dazu kommt noch dreimal der 2. Platz, nämlich auf den Distanzen bis 30km, 200km und 320km und zweimal der 3. Platz,

nämlich auf den Distanzen bis 10km und bis 570km. Mit Ausnahme der längsten verglichenen Distanz liegen die Preise in Österreich immer unter den beiden Höchsten bzw. sind nur geringfügig darunter. Damit zeigt sich ein im Vergleich recht hohes Preisniveau.

Im Nahstreckenbereich bis 10km (entspricht etwa den Entfernungen Wien Stadtgrenze-Flughafen oder nach Mödling) liegt der Durchschnitt bei ca. 1,33 €, indexbereinigt bei 1,35 €. In Österreich kostet diese kurze Entfernung 2 € bzw. 1,9 € und liegt damit um fast 50% höher. Der Abstand zwischen dem teuersten und dem billigsten Ticket schwankt ohne Berücksichtigung des unterschiedlichen Preisniveaus zwischen dem vierfachen und dem 6,5-fachen. Bei den beiden kürzesten Distanzen beträgt es 6- bzw. das 6,5-fache, ab 50km das fünffache, darüber das vierfache.

Bei Indexanpassung beträgt die Schwankung zwischen dem teuersten und dem billigsten Ticket nur mehr zwischen dem 2,6- und 3,6-fachen. Werden die unterschiedlichen Preisniveaus berücksichtigt, sinkt etwa das Verhältnis bei den beiden geringsten Distanzen um die Hälfte. Bei den höheren Distanzen ist der Unterschied geringer. Jedenfalls ist nach Berücksichtigung der unterschiedlichen Preisniveaus das Preisgefälle deutlich geringer.

Günstigster Anbieter ist über weite Strecken die slowakische Bahn. Sie ist immerhin sechsmal (davon einmal gemeinsam mit Italien) am Günstigsten, einmal ist dies die tschechische Bahn. Bei Beachtung des unterschiedlichen Preisniveaus sieht das Ergebnis entscheidend anders aus. Danach ist die italienische und slowenische Bahn je dreimal die günstigste Bahn, zweimal ist dies die slowakische Bahn (davon einmal gemeinsam mit Italien).

Preisvergleich des Normaltarifes - Ergebnis einer Schweizer Studie

Zu ähnlichen Ergebnissen kommt auch LITRA, der Informationsdienst für den Öffentlichen Verkehr in der Schweiz. Dieser erstellt regelmäßig Vergleichsstudien¹, welche die Leistungen der Schweizer Bahnen mit denjenigen der Nachbarländer vergleicht. Inhaltlich beschäftigt sich die Studie mit dem Wandel des Angebotes, dem Angebot der SBB und der Nachbarbahnen.

Verglichen wurden die Preise für den 200km Normaltarif, 2. Klasse. Dabei liegt die DB mit 36 € unangefochten an der Spitze, gefolgt von der SBB mit 31,5 €, der ÖBB PV mit 29,2 €, der SNCF mit 25,3 € und eindeutig am billigsten die FS mit 15,5 €. Etwas anders ist das Bild, wenn die Preise indexbereinigt² werden. Der Comparative Price Level (CPL) der OECD ist als relativer Preis eines umfassenden Warenkorbes in der Form eines Preisindex zu verstehen. Ver-

einfacht gesagt werden beim Preisvergleich die unterschiedlichen Preisniveaus in den Ländern berücksichtigt und damit einzelne Produkte vergleichbar gemacht. Weiterhin unangefochten an der Spitze liegt die DB mit 44 €, danach folgt nun aber die ÖBB PV mit 36,3 €, die SBB mit 31,5 €, die SNCF mit 30,4 € und wieder am letzten Platz die FS mit 19 €.

Ergebnis dieser Studie ist, dass unter der Berücksichtigung des unterschiedlichen Preisniveaus die ÖBB PV hinter der DB und noch vor der SBB das zweithöchste Preisniveau aufweist. Dieses Ergebnis deckt sich auch mit der eigenen, allerdings umfangreicheren, Untersuchung.

Im nächsten Kundenzufriedenheitsbericht finden Sie einen Preisvergleich der verschiedenen Abonnements, wie etwa Generalabonnement oder Halbp reisabonnement.

¹Angebote und Preise der Schweizer Bahnen im Vergleich mit den Nachbarbahnen, 29.02.2008, Litra Informationsdienst für den Öffentlichen Verkehr in der Schweiz, www.litra.ch

²OECD, Comparative Price Levels, Indexstand November 2007 (gerundet), www.oecd.org/std/ppp



ÖBB Kundenforum

¹ www.oebb.at/pv/de/Aktuelles/OeBB_Kundenforum/index.jsp

Das Kundenforum ist laut Definition der ÖBB PV¹ dazu da, „um die Wünsche aller Fahrgäste noch besser berücksichtigen zu können. Dieses Forum besteht aus Vertreterinnen und Vertretern der unterschiedlichen Kundengruppen und berät die Bahn. Die Mitglieder des Kundenforums stellen das Bindeglied zwischen Fahrgästen und ÖBB dar und bringen Wünsche, Bedürfnisse, Anregungen und Kritik ein. Aus insgesamt 2.800 Personen, die sich aus ganz Österreich für eine Teilnahme am Kundenforum beworben haben, wurden von einem renommierten Personalunternehmen 20 Mitglieder ausgewählt. Die Mitglieder des Kundenforums wurden nach Merkmalen wie Geschlecht, Alter, Beruf, Bundesland und Bahnnutzungsverhalten ausgewählt und repräsentieren damit die österreichischen Bahnkundinnen und Bahnkunden.

Eine Arbeitsperiode des Kundenforums umfasst 4 Jahre, nach jedem Jahr wird ein Teil der Teilnehmerinnen und Teilnehmer durch neue Interessenten abgelöst. Das sorgt für ständige Erneuerung im Kundenforum. Das Kundenforum trifft sich viermal im Jahr. Der bekannte Ver-

kehrsexperte Univ. Prof. Hermann Knoflacher moderiert als Vorsitzender des Kundenforums alle Treffen.“

Die konstituierende Sitzung fand am 28. September 2006 in Wien statt. Seit dem Herbst 2007 wird auch ein Vertreter der SCG-Schlichtungsstelle als Beobachter zum Kundenforum der ÖBB PV eingeladen. Einem durchaus kritischen aber konstruktiven Dialog zwischen den Kundenvertretern, Vertretern der ÖBB PV und sonstigen geladenen Vertretern werden die jeweiligen Anfragen und Anliegen diskutiert. Dies hat auch in einigen Fällen zu konkreten Verbesserungen und Umsetzungen seitens der ÖBB PV geführt. Mehr zum Kundenforum findet sich auf der ÖBB-Homepage. Hier können auch kurze Zusammenfassungen der Sitzungen eingesehen werden.

Vor dem eigentlichen Ablauf der Arbeitsperiode wurden per mehrstufigem Auswahlverfahren neue Mitglieder für das Kundenforum gesucht. Im November 2009 fand die konstituierende Sitzung des neu zusammengesetzten Forums statt.

Umfragen und Befragungen

Die SCG führte selbst bis dato keine Umfragen oder Fahrgastbefragungen durch. Da diese eine gute Möglichkeit der Meinungsäußerung und -feststellung durch die Bahnkunden

darstellen, finden Sie nun im Folgenden die Zusammenfassung von 4 Umfragen bzw. Fahrgastbefragungen in den beiden Berichtsjahren.

VCÖ-Bahntests 2007 & 2008

Der Verkehrsclub Österreich (VCÖ), eine unabhängige Organisation, welche sich insbesondere für eine ökologische und sozial gerechte Mobilität einsetzt, begann im Jahr 2001 mit seinen jährlichen Bahntests. Mittlerweile nehmen daran jährlich fast 20.000 Fahrgäste teil, was ihn zu einem durchaus repräsentativen Test macht und als eine Art Zeugnis der Fahrgäste für die Bahn qualifiziert.

Gesamtnote 2,2 für die Bahn

Gleich vorweg, die Gesamtnote war in den beiden Bahntests 2007¹ & 2008² ein Gut, genauer gesagt die 2,2. Dies ist immerhin eine deutliche Verbesserung, so lag der Wert beim 2. VCÖ-Bahntest im Jahr 2002 noch bei 2,9. Positiv hervorstechen in beiden untersuchten Jahren die guten Werte für das Personal, so wird das Personal am Schalter für Freundlichkeit und Kompetenz mit 1,8 und das Zugpersonal mit 2 bis 2,1 bewertet, ebenfalls überdurchschnittlich positiv wird die Fahrplanauskunft und Ticketbestellung im Internet mit 1,9 bewertet. Am schlechtesten fällt in beiden Jahren mit 2,6 die Zufriedenheit mit der Information über Verspätungen aus, 2008 kam mit der Note 2,7 als absolutes Schlusslicht noch die Zufriedenheit mit Anschlüssen an Bussen hinzu. Diese Tendenz deckt sich auch mit den Erfahrungen bei den eingelangten Beschwerden bei der SCG-Schlichtungsstelle.

Entwicklung der Bahn aus Sicht der Fahrgäste

Für mehr als 1/3, nämlich 37% hat sich die Bahn verbessert bzw. für 35% (2007) und 37% (2008) zumindest teilweise verbessert. 28% (2007) bzw. 26% (2008) meinen, dass sich die Bahn nicht verbessert hat. Ähnlich ist das Bild bei den Fragen nach der Pünktlichkeit bzw. der Qualität der Wagons. Für 39% (2007) bzw. 41% (2008) ist die Bahn pünktlicher bzw. für weitere 37% (2007) bzw. 38% (2008) ist sie zumindest teilweise pünktlicher geworden. Für 42% (2007) bzw. 47% (2008) ist die Qualität der Wagons besser geworden, für weitere 33% (2007) bzw. 32% (2008) zumindest teilweise. Dies sind sicher erste Erfolge der massiven Investitionen der ÖBB PV in neues Wagenmaterial. Positiv scheint den Bahnkunden die ÖBB PV auch bei den Preisen aufgefallen sein, denn für 38% (2007) bzw. 34% (2008) hat die Bahn bessere Preisaktionen angeboten, weitere 29% (2007) bzw. 31% (2008) befinden dies zumindest teilweise. Nicht ganz so positiv wurde die Schnelligkeit der Bahn und die Häufigkeit der Zugverbindungen beurteilt.

Prioritäten für Bahnfahrer

Besonders wichtig ist den Bahnfahrern mit jeweils 93% (2007) bzw. 77% & 76% (2008) schnelle und pünktliche Zugverbindungen, gefolgt von 87% (2007) bzw. 67% (2008) für gute

¹ VCÖ-Bahntest 2007
– Umfragezeitraum
vom 14.5. – 18.7.07,
19.800 befragte
Personen

² VCÖ-Bahntest 2008
– Umfragezeitraum
vom 14.4. – 6.6.08,
19.809 befragte
Personen



Anschlüsse an Bus und Bahn und 86% (2007) bzw. 63% (2008) für mehr Zugverbindungen. 83% (2007) ist eine Netzkarte für den gesamten Öffentlichen Verkehr, 82% (2007) bzw. 53% (2008) sind kurze Wartezeiten beim Umsteigen und 81% (2007) bzw. 62% (2008) sind Zugverbindungen auch am späten Abend wichtig. Auch wenn diese Ergebnisse keine wirklichen Überraschungen bringen, so ist es doch immer wichtig, die Wünsche der Fahrgäste zu eruieren und in die Planungen einfließen zu lassen.

Beurteilung der Bahnhöfe

Bei der Wahl der schönsten und weniger schönen Bahnhöfe gab es die eine oder andere Änderung. Unverändert schönster Bahnhof und das nun schon zum dritten Mal blieb auch 2007 der Linzer Hauptbahnhof, gefolgt von Klagenfurt und Wiener Neustadt. Auch 2008 führte der Linzer Hauptbahnhof die Liste der schönsten Bahnhöfe an, diesmal gefolgt vom Innsbrucker und vom Grazer Hauptbahnhof. Das negative Trio wird 2007 vom St. Pöltner Hauptbahnhof angeführt, auf den Plätzen fol-

gen Wien Mitte und dem bisherigen negativen Spitzenreiter, dem Wiener Südbahnhof. Allerdings muss bei allen Drei angemerkt werden, dass sie entweder bereits im Umbau sind oder sich kurz davor befinden. 2008 löste der Wiener Südbahnhof den St. Pöltner Hauptbahnhof wieder ab, Zweiterer lag nun auf Platz 2, gefolgt vom Salzburger Hauptbahnhof.

Geschätzt wird eine gute Anbindung an die öffentlichen Verkehrsmittel, Kundenfreundlichkeit und Barrierefreiheit, Sauberkeit und Helligkeit, angenehme Atmosphäre und Geschäfte. Mit der Zufriedenheit mit dem Einsatz der Bundesregierung für den Öffentlichen Verkehr ist es laut dieser Umfrage nicht allzu gut bestellt. Quer durch alle Bundesländer geben zwischen 32% und 43% der Befragten entweder ein befriedigend oder ein nicht zufrieden an. Dies spiegelt sicherlich die allgemeine Unzufriedenheit mit der Politik wieder. Damit einhergehend fordern etwa 80%, dass die Bundesregierung mehr für die Verbesserung des Öffentlichen Verkehrs tun soll. 86% empfinden den Öffentlichen Verkehr als wichtig oder sogar sehr wichtig für den Klimaschutz.

Probahn Österreich – Umfrage zur Bahnqualität

Neben der Umfrage des VCÖ führt auch probahn Österreich³, eine österreichweite Zusammenarbeit von Umwelt- und Verkehrsinitiativen für einen attraktiven Öffentlichen Verkehr, regelmäßig Umfragen unter Bahnkunden durch. Dabei kommen beide Umfragen durchaus zu unterschiedlichen Ergebnissen.

Allgemeine Zufriedenheit

3,1% waren sehr zufrieden, 45,1% eher zufrieden mit der Bahn, 40,5% eher unzufrieden und 11,3% unzufrieden. Beide Blöcke sind in etwa gleich groß, die Anzahl der Unzufriedenen etwas größer. Besonders unzufrieden waren 30% der Befragten mit den Tarifen, gefolgt von 21% mit der Pünktlichkeit und 20% mit der Dienstleistungsqualität, wobei hier mit 11,35% auch die größte Zufriedenheit herrscht, gefolgt vom Fahrplan mit 10,43%. Eindeutig am Schlechtesten sind die Werte für den Bereich Tarife, wo fast 68,5% mehr oder weniger unzufrieden sind.

Tarife

Betrachtet man die Zufriedenheit mit dem Tarifangebot der ÖBB PV noch etwas genauer, dann sticht die Unzufriedenheit über das Tarifangebot durch die Gelegenheitsfahrer mit 61% besonders heraus. Dies bestätigt das auch schon an anderer Stelle kritisierte Angebot an diese Zielgruppe, wobei hier vergessen wird, dass aus zufriedenen Gelegenheitsfahrern durchaus auch Vielfahrer werden können. Ebenfalls besonders schlechte Bewertungen bekommt das Angebot für Wochenendausflüge mit 41%. Eindeutiger Sieger ist das Tarifangebot für Senioren, das mit 27% Zufriedenheit im Vergleich zu 6% Unzufrieden-

heit offensichtlich als attraktiv gesehen wird. Bis zu 44% wissen über die Tarife nicht Bescheid, was ein weiteres Indiz dafür ist, dass der unübersichtliche Tarifdschungel ein großes Manko für die Bahn darstellt. Hier besteht auch aus Sicht der SCG dringender Handlungsbedarf für die Verantwortlichen im Öffentlichen Verkehr.

Fahrplan

Wenig überraschend die Ergebnisse, dass den Bahnkunden die Häufigkeit, Regelmäßigkeit, Schnelligkeit und Merkbarkeit der Verbindungen und kurze Wartezeiten beim Umsteigen besonders wichtig sind. Daraus ergibt sich auch, dass sich 84% der Befragten einen integrierten Taktfahrplan nach Schweizer Vorbild wünschen, der aus regelmäßigen, leicht merkbaren Verbindungen und beim Umsteigen aus kurzen Anschlüssen besteht. Dies ist auch deshalb von Bedeutung, da nur gut 10% mit den Anschlussmöglichkeiten zufrieden sind. Ebenfalls wenig überraschend ist das Ergebnis, dass zwischen 63% und 73% der Befragten Ihr Ticket am Schalter, im Zug/Bus oder am Fahrkartenautomaten kaufen wollen, während alle übrigen Verkaufswege zwischen 17% und knapp 22% Zustimmung bekamen.

Beschwerdemanagement

Im Beschwerdemanagement ergibt die Befragung, dass bei Verspätungen die Information über Anschlussverbindungen bzw. über die voraussichtliche Verspätung am Wichtigsten für die Befragten ist. Die Entschädigung für Zugverspätungen ist für 49,2% unbedingt, für 46,3% fallweise notwendig. Wichtiger als eine allfällige Entschädigung

³Probahn Österreich – Online-Fahrgastumfrage vom 7.2. – 25.2.07, 1.541 Personen, durchgeführt vom Marktforschungsunternehmen euroSEARCH dialog GmbH

ist jedenfalls die schnelle Information, dabei sind sich die Befragten in großer Mehrheit einig.

(Verkehrs-) Politische Fragen

Fast 60% sprachen sich für eine gesetzliche Fahrgastvertretung aus, 20% meinten, dass dies nichts bringe. Über 80% sprachen sich für politische Vorgaben für bundesländerübergreifende Verkehre aus. Politische Vorgaben wären insbesondere im Tarifschongel und bei der Abstimmung der Verbindungen notwendig, immerhin wird der Öffentliche Verkehr maßgeblich von staatlichen Stellen mitfinanziert. Zusätzliche Finanzen für den Öffentlichen Verkehr wollen 42% über den allgemeinen Steuertopf, 28,4% über eine höhere Straßenmaut, 25,2% über höhere Benzinsteuern und nur 4,5% über höhere Fahrkartenpreise finanzieren. Insbesondere der Wunsch nach einer höheren Straßenmaut und noch höheren Benzinsteuern ist angesichts der Diskussionen über die massiven Verteuerungen im Straßenverkehr und der öffentlichen Meinung derzeit eher ein Wunschtraum. Ein allfälliges Volksbegehren stößt bei 78,3% auf Akzeptanz, was allerdings wenig überrascht und nicht unbedingt auch auf eine große tatsächliche Beteiligung schließen lässt, was vergangene Volksbegehren gezeigt haben.

Kundenservice

Mehr als die Hälfte, genauer 56% fühlen sich mit Schaffnerbetrieb sicherer, dazu kommen noch einmal 21,3%, welche diesen zumindest am Abend für ihre Sicherheit wünschen würden. Bei den unerwünschten Begleitumständen einer Bahnreise wurde besonders häufig mit fast 82% Verspätungen und mit 67,5% die

mangelnde Sauberkeit genannt. Die Umständlichkeit des Ticketerwerbs, nicht zufrieden stellendes Kundenservice im Zug, das Versäumen des Anschlusses beim Umsteigen oder den fehlenden Sitzplatz gaben jeweils zwischen 50% und 57% an.

Zufriedenheit mit den ÖBB

So wünschen sich jeweils deutlich mehr der Befragten Sauberkeit, Rauchverbote, Klimaanlage oder Speisewägen als sie damit in der Realität zufrieden sind. So ist etwa für 79% die Sauberkeit sehr wichtig, aber nur 12% sind damit sehr zufrieden oder für 66% ist das Rauchverbot sehr wichtig, aber nur 32% sind damit sehr zufrieden. Allerdings muss dabei angemerkt werden, dass der Anteil der Zufriedenen relativ hoch ist und damit die Ergebnisse etwas verzerrt sind. Überraschenderweise wird die Homepage der ÖBB, insbesondere in punkto Design, korrekte Information oder Fahrplanauskunft, relativ positiv mit Gut bewertet. Dies überrascht etwas, da bei den Beschwerdefällen die ÖBB-Homepage weniger gut und übersichtlich bewertet wird. Die Ausstattung der Bahnhöfe wird eher zwiespältig gesehen. Überwiegend negativ werden das Serviceangebot und die Wartebereiche gesehen, bei der Fahrgastinformation halten die positiven und negativen Beurteilungen die Waage und nur in Punkto Sauberkeit überwiegen die positiven Bewertungen leicht. Diese Befragung ist also insgesamt kein Ruhmeszeichen für den Zustand der Bahnhöfe, was die Dringlichkeit der ÖBB-Bahnhofsoffensive und dem massiven Umbau der wichtigsten Bahnhöfe unterstreicht. Auf die Frage, ob man sich bei der letzten Bahnfahrt gut betreut gefühlt hat, haben immerhin 1/3 der Befragten mit Nein geantwortet!

BMVIT – Umfrage „Zukunftsbahn“

In Zusammenarbeit mit der Wochenzeitschrift NEWS ließ das BMVIT eine Publikumsbefragung zum Thema ÖBB durchführen⁴.

Allgemeine Zufriedenheit

11% waren sehr zufrieden, 53% eher zufrieden mit der Bahn, 29% eher unzufrieden und 7% unzufrieden. Im Gegensatz zur probahn-Umfrage war hier die Zahl der Zufriedenen mit 64% eindeutig größer als das Lager der Unzufriedenen mit 36%. Besonders unzufrieden waren auch bei dieser Umfrage 27% der Befragten mit den Tarifen, gefolgt von 16% mit der Dienstleistungsqualität (Schalterservice, Telefonauskunft, etc.). Je 11% waren dies mit der Allgemeinen Sauberkeit und der Verbindungshäufigkeit. Die größte Zufriedenheit herrschte beim Fahrplan mit 20%, gefolgt von

der Allgemeinen Sauberkeit und den Bahnhöfen mit je 15%. Eindeutig am Schlechtesten waren auch hier die Werte für den Bereich Tarife, wo 69% mehr oder weniger unzufrieden sind.

Tarife

Betrachtet man auch hier die Zufriedenheit mit dem Tarifangebot der ÖBB PV noch etwas genauer, dann sticht wiederum die Unzufriedenheit über das Tarifangebot für Gelegenheitsfahrer mit 58% besonders heraus. Ebenfalls besonders schlechte Bewertungen bekommt das Angebot für Wochenendausflüge mit 38%. Wieder eindeutiger Sieger ist das Tarifangebot für Senioren, das mit 36% Zufriedenheit bei nur 7% Unzufriedenheit als attraktiv gesehen wird.

⁴BMVIT in Zusammenarbeit mit der Zeitschrift News – Online-Umfrage vom 8.5. – 22.5.08, 4.672 Personen, durchgeführt vom Marktforschungsunternehmen euroSE-ARCH dialog GmbH



Bahnkunden haben es nicht immer leicht, sich auf Bahnanlagen zu orientieren.

Fahrplan

Die stärksten Verbesserungspotentiale sehen die Befragten beim Angebot an den Tagesrandzeiten und den Wochenenden mit 33% bzw. 29%. Für je 11% funktionieren kurze Umsteigewege, kurze Wartezeiten beim Umsteigen und die Regelmäßigkeit und Merkbarkeit der Verbindungen (Takt) schon jetzt ganz gut. Allerdings ist auch hier jene Befragtengruppe, die starkes Verbesserungspotential sieht, durchwegs fast doppelt so hoch.

Mitarbeiter

Die Bewertungen der ÖBB-Mitarbeiter (im Zug, beim Ticketverkauf, am Bahnhof bzw. am Telefon) fallen durchwegs positiv aus. Knapp jeweils 1/3 findet die Mitarbeiter kompetent, hilfsbereit und freundlich, am Schlechtesten fällt mit 27% die Kompetenz der Mitarbeiter am Telefon (Callcenter) aus. Dazu vergeben noch 44%-48% ein eher kompetent, hilfsbereit und freundlich.

Sicherheit

45% der Befragten fühlen sich sehr und noch einmal 47% eher sicher in den Zügen. Nur 6% fühlen sich weniger sicher und gar nur 1% nicht sicher. Schlechter fällt das Ergebnis für die Bahnhöfe aus. Hier fühlen sich nur mehr 18% sehr sicher, 50% eher sicher, aber immerhin 27% weniger sicher und noch 4% nicht sicher. 66% (36% sehr, 30% eher) würden sich durch Videoüberwachung auf Bahnhöfen und in Zügen sicherer fühlen.

Ticketverkauf

Führende Vertriebskanäle der Befragten sind eindeutig weiterhin der Fahrkartenschalter mit 74% bzw. der Fahrkartenautomat mit 71%. Im Mittelfeld liegen die Online-Buchung mit

44% und der Kauf im Zug oder Postbus mit 31%. Abgeschlagen sind der Kauf beim Callcenter mit 17%, im Reisebüro mit 13% und der Kauf übers Handy mit gerade einmal 5%. 39% sehen bei den Verkaufsformen Verbesserungspotential.

Kundenservice

Besonders negative Begleitumstände für die Befragten stellen Verspätungen und fehlende Sitzplätze dar. Mit Verspätungen haben 32% häufig und 49% gelegentlich zu kämpfen, 37% finden häufig bzw. 48% gelegentlich nur schwer einen Sitzplatz. Für immerhin 48% ist der Ticketkauf häufig oder gelegentlich zu umständlich, für 34% ist eine gute Information über die Reise und die ÖBB-Serviceangebote selten bis nie vorzufinden.

Während 60% häufig die ÖBB-Homepage nutzen, trifft dies gerade einmal bei 4% auf das Callcenter zu.

Beschwerdemanagement

Im Beschwerdemanagement ergibt auch diese Befragung, dass bei Verspätungen die Information über Anschlussverbindungen mit 90% bzw. über die voraussichtliche Verspätung mit 86% am Wichtigsten für die Befragten ist. An dritter Stelle ist mit 84%, dass die Fahrkarte auch für alternative Möglichkeiten gültig ist.

(Verkehrs-) Politische Fragen

Den Ausbau des Öffentlichen Verkehrs wollen 51% über den allgemeinen Steuertopf, 27% über eine höhere Straßenmaut, 15% über höhere Benzinsteuern und nur 6% über höhere Fahrkartenpreise finanzieren. Diese Ergebnisse entsprechen großteils den Ergebnissen der probahn-Umfrage.

Heitereres aus dem Tagebuch einer Pendlerin

Zum Abschluss etwas Heitereres aus dem Tagebuch einer Pendlerin¹. Dies ist ausdrücklich als Satire zu verstehen und veranschaulicht,

welche Kreativität österreichische Pendler bzw. Pendlerinnen entwickeln können.

¹ „Wir bitten um Verständnis“, aus den Aufzeichnungen eines ÖBB-Pendlers

Partnerinnentest für Bahnfahrer

Man kann über die Bahn schimpfen, was man will. Sie hat auch Vorteile! Man verbessert z.B. seine Menschenkenntnis. Bei langer Zugehörigkeit zu den Pendlern entwickelt man sogar ein System blitzschneller Einschätzung seiner Mitmenschen – vorzüglich solcher des anderen Geschlechts!

Zur Typologisierung ist lediglich folgende Situation nötig:

Der Zug hat Verspätung!

An Gelegenheit wird es also nicht mangeln, Sie können täglich üben. Damit Sie schneller in die Materie eindringen, hier ein paar Grundtypen:

Die NERVÖSE

Kommt der Zug nicht pünktlich, läuft sie zur Anzeigetafel und kontrolliert die Abfahrtszeit. Alle zwei Minuten schaut sie auf die Armbanduhr, alle drei auf die vom Bahnhof. Dazwischen späht sie aufgeregt entlang der Gleise, ob nicht doch ein Zug kommt.

Vorsicht in der Partnerschaft: Diese Frau neigt zu Hektik, erwartet ständig Korrektheit und Zuverlässigkeit und wird mit Enttäuschungen schwer fertig. Nur anzuraten, wenn Sie der perfekte Mann sind. Und eine kurze Partnerschaft wollen, da diese Frau nach drei Jahren Pendeln ein Wrack ist.

Die PRAGMATISCHE

Hat immer ein dickes Buch mit. Setzt sich beim Betreten des Bahnhofes sofort nieder und versinkt im Lesen. Ein zufällig vorbeikommender Zug wird nur am Rande wahrgenommen.

Vorsicht in der Partnerschaft: Diese Frau bringt zwar nichts aus der Ruhe. Aber wo es keine Tiefen gibt, gibt es auch keine Höhen. Als Partnerin geeignet, wenn Ihr Motto „Das Leben ist ein langer, ruhiger Fluss“ ist.

Die UNGLÄUBIGE

Sieht, dass kein Zug da ist! Hört, dass keiner kommt! Und fragt alle drei Minuten einen Umstehenden, ob der Zug Verspätung habe.

Vorsicht in der Partnerschaft: Ist in einer Beziehung sehr anstrengend. Sie müssen ihr mindestens 5 mal am Tag versichern, dass Sie sie lieben.

Die UNRUHIGE

Geht von einer Seite des Bahnhofs zur anderen und zurück. Ununterbrochen! Bis ein Zug kommt.

Vorsicht in der Partnerschaft: Diese Frau kommt teuer – sie braucht im Laufe ihrer Pendlerjahre sehr viele Schuhe. Außerdem wird ihr im Urlaub die Bewegung fehlen. Als Partnerin geeignet für einen betuchten, sportlichen Mann.

Die IMPULSIVE

Stürzt sofort zum Kartenschalter und verlangt Auskunft über die Dauer der Verspätung.

Vorsicht in der Partnerschaft: Reagiert unbesonnen und lebt in einer Traumwelt. Im Alltag nicht zu gebrauchen.



Welchem Typus der Bahnfahrerin diese Dame auf dem Bild wohl entspricht?

Die VERSTÄNDNISVOLLE

Nimmt sämtliche Verspätungen ergebnislos hin, findet für alles eine Entschuldigung. Äußert nie Unmut oder Ärger, sondern harret geduldig des Zuges, wann immer der auch kommt.

Vorsicht in der Partnerschaft: Verständnis ist ja gut und schön, aber zu viel davon fordert Ihre schlechten Seiten heraus. Außerdem, wollen Sie wirklich immer nur hören: „Ja, Liebes!“?

Die PRAKTISCHE

Kommt, prüft, ob der Zug pünktlich ist, sieht die offensichtliche Verspätung, greift in ihre Handtasche, zückt ihre Autoschlüssel und verschwindet.

Als Partnerin sehr geeignet: Ist prinzipiell bereit, Unbequemlichkeit zugunsten des Umweltschutzes in Kauf zu nehmen. Aber nicht um jeden Preis. Stellt sich sehr schnell auf Tatsachen ein, wie z.B. auf die Unmöglichkeit, mit dem Zug pünktlich zu sein. Handelt rasch und entschlossen.

Außerdem hat sie ein Auto – Sie sind nicht länger auf die Bahn angewiesen!

RICHTLINIE für die Beschwerdestelle bei der Schienen-Control GmbH gem. § 78a EisbG

I. Allgemeines

Abgrenzung zu den Kompetenzen der Schienen-Control Kommission (SCK)

§ 1. (1) Die Zuständigkeit der Beschwerdestelle bei der Schienen-Control GmbH (SCG) gem. § 78a EisbG umfasst einerseits sämtliche Beschwerdefälle, welche zwischen Gebietskörperschaften und Interessensvertretungen mit Marktteilnehmern (Eisenbahnverkehrsunternehmen und Eisenbahninfrastrukturunternehmen) entstanden sind und die bis dahin nicht zur Zufriedenheit erledigt werden konnten. Andererseits besteht die Möglichkeit der Beschwerde für Kunden der genannten Eisenbahnunternehmen. Diese Beschwerden werden aber nur dann einem förmlichen Schlichtungsverfahren zugeführt, wenn sie von grundsätzlicher Bedeutung sind oder gehäuft auftreten (ab zehn Beschwerden von verschiedenen Kunden zum selben Themenkreis).

Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt davon unberührt.

(2) Die Schienen-Control Kommission ist gem. § 81 (2) EisbG unter anderem für Beschwerden

- über Begehren über den Anschluss und die Mitbenützung gem. § 53c EisbG;
- gegen die Zuweisungstelle gem. § 72 EisbG;
- gegen ein Eisenbahnverkehrsunternehmen gem. § 73 EisbG;
- über Begehren über den Zugang auf anderen Eisenbahnen gem. § 75a (3) EisbG;
- über Begehren über den Zugang zu Schulungseinrichtungen gem. § 75e EisbG zuständig.

Die Zuständigkeiten gem. § 81 (2) EisbG beziehen sich auf Eisenbahninfrastruktur-

und Eisenbahnverkehrsunternehmen, die diese Eigenschaft mittels Konzession verliehen bekommen haben.

Beschwerdegegenstand

§ 2. (1) Gegenstand einer Beschwerde an die Beschwerdestelle der SCG können Beschwerdefälle zwischen Gebietskörperschaften, Interessensvertretungen und Kunden mit den genannten Marktteilnehmern sein. Die SCG ist nur dann als Schlichtungsstelle anrufbar, wenn sich die Beschwerde auf einen nachweisbaren Beförderungsvertrag, der die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern zum Inhalt hat, oder gemeinwirtschaftliche Leistungsverträge bezieht.

(2) Eine Beschwerde über Vorfälle, welche sich länger als drei Jahre vor dem Zeitpunkt der Anrufung der Schlichtungsstelle der SCG zugetragen haben, oder über Entgelte, welche vor diesem Zeitpunkt fällig wurden, ist unzulässig. Dasselbe gilt für Streitigkeiten betreffend Forderungen, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig sind, über welche bereits (verwaltungsrechtlich oder gerichtlich) rechtskräftig entschieden wurde, oder die bereits einmal Gegenstand eines Streitschlichtungsverfahrens waren. Rechnungsbeträge, die vom Kunden bereits anerkannt wurden, können nicht mehr zum Gegenstand eines Streitschlichtungsverfahrens gemacht werden.

Beschwerdeführer

§ 3. Beschwerden können gem. § 78a (1) EisbG von Gebietskörperschaften, Interessensvertretungen und Kunden eingebracht werden, sofern letztere einen nachweisbaren

Beförderungsvertrag über Fahrgäste, Reisegepäck oder Güter vorweisen können.

Mitwirkungspflicht

§ 4. Die Beschwerdeführer sowie die Eisenbahnverkehrs- und Eisenbahninfrastrukturunternehmen sind verpflichtet, am Beschwerdeverfahren mitzuwirken und der Beschwerdestelle der Regulierungsbehörde alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen.

Form

§ 5. (1) Eine Beschwerde kann nur in schriftlicher Form bei der Beschwerdestelle der Schienen-Control GmbH eingebracht werden. Dabei ist die Form der Übermittlung (Post, Telefax, E-Mail) Sache des Beschwerdeführers. Der Beschwerde sind der relevante Sachverhalt und alle nötigen Unterlagen, bei Kunden vor allem der abgeschlossene Beförderungsvertrag, beizulegen.

(2) Stellungnahmen im Rahmen des Verfahrens sind, sofern von der Beschwerdestelle der Schienen-Control GmbH nicht anderes gefordert wird, schriftlich einzubringen.

Entscheidung

§ 6. (1) Die Beschwerdestelle der Schienen-Control GmbH hat sich zu bemühen, innerhalb einer Frist von sechs Wochen eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. Die Frist beginnt mit Einlangen des vollständigen Antrages (Antrag, Sachverhalt, Beilagen) bei der Behörde.

(2) Kommt zwischen den Parteien über den Beschwerdegegenstand – gleich in welchem Verfahrensstadium – eine Einigung zustande, so ist diese Tatsache sowie der Inhalt der Einigung der Beschwerdestelle unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Das Beschwerdeverfahren wird sodann von der Behörde eingestellt und den Verfahrensparteien wird die Einstellung schriftlich mitgeteilt.

Datenschutz

§ 7. (1) Die Beschwerde hat, sofern dies notwendig ist, eine schriftliche Zustimmung des Beschwerdeführers nach dem Datenschutzgesetz zu enthalten, nach der die Beschwerdestelle der Schienen-Control GmbH ermächtigt wird, alle zur Beurteilung des Falles nötigen Daten, einschließlich Stammdaten, von den Eisenbahninfrastruktur- und Eisenbahnverkehrsunternehmen anzufordern, und nach der die Eisenbahninfrastruktur- und Eisenbahnverkehrsunternehmen dazu ermächtigt werden, diese Daten an die Beschwerdestelle der Schienen-Control GmbH zu übermitteln.

(2) Eine Erklärung nach Absatz 1 ist jedenfalls notwendig im Fall von Beschwerden, welche die Richtigkeit der von einem Eisenbahninfrastruktur- und Eisenbahnverkehrsunternehmen verrechneten Tarife betreffen.

Kosten

§ 8. Jede Partei trägt die ihr durch das Beschwerdeverfahren erwachsenen Kosten selbst. Dazu zählen unter anderem die eigenen Porto und Kopierkosten, allfällige Rechtsanwaltskosten und Kosten für von den Parteien selbst beauftragte Gutachten.

Vertretung im Beschwerdeverfahren

§ 9. (1) Der Beschwerdeführer kann sich in jedem Stadium des Verfahrens von einem Rechtsanwalt oder einer anderen Vertrauensperson vertreten lassen. Hinsichtlich der durch die Vertretung entstehenden Kosten wird auf § 8 dieser Verfahrensrichtlinien verwiesen. Wenn die Vertretung nicht durch einen Anwalt erfolgt, ist auf Verlangen durch die Regulierungsbehörde eine schriftliche Vollmacht vorzulegen.

(2) Für die Zwecke der Durchführung des Beschwerdeverfahrens gemäß dieser Verfahrensrichtlinien haben die Verfahrensparteien auf Anfrage eine Person namhaft

zu machen, die zur Durchführung des Beschwerdeverfahrens, zur Verhandlung und zum Abschluss einer einvernehmlichen Lösung bevollmächtigt ist. Es können weiters bis zu drei Vertreter dieser Personen benannt werden.

II. Inhaltliche Überprüfung

Informationspflicht

§ 10. In jedem Stadium des inhaltlichen Überprüfungsverfahrens kann die Regulierungsbehörde einer Verfahrenspartei die Übermittlung bestimmter Unterlagen oder Informationen auftragen. Dafür ist den Verfahrensparteien eine angemessene Frist, die mindestens eine, maximal aber vier Wochen beträgt, zu setzen.

Stellungnahme

§ 11. Ersucht die Beschwerdestelle der Regulierungsbehörde die Verfahrensparteien im Zuge des Verfahrens um Abgabe einer Stellungnahme oder um Übermittlung von Informationen, so haben diese binnen der gesetzten Frist, gerechnet vom Zeitpunkt des Einlangens des Ersuchens, bei der Beschwerdestelle einzulangen.

Mündliche Verhandlung

§ 12. (1) Die Beschwerdestelle der Regulierungsbehörde kann unter Ladung aller Beteiligten eine mündliche Verhandlung in den Geschäftsräumen der Regulierungsbehörde einberufen, wenn sie dies für zweckmäßig erachtet. Namens der Eisenbahninfrastruktur- und Eisenbahnverkehrsunternehmen ist eine genannte Person gem. § 9 (2) zu laden. Diese Person kann sich durch den der Regulierungsbehörde gem. § 9 (2) benannten Vertreter in der mündlichen Verhandlung vertreten lassen.

(2) Die Beschwerdestelle der Regulierungsbehörde sieht von einer mündlichen Ver-

handlung ab, wenn die Durchführung einer solchen vom Beschwerdeführer abgelehnt wird.

(3) In der mündlichen Verhandlung besteht für beide Parteien Gelegenheit zur mündlichen Sachverhaltsdarstellung. Ein Vertreter der Regulierungsbehörde referiert deren Ansicht zum Fall und bemüht sich um die Herbeiführung einer Einigung.

Lösungsvorschlag

§ 13. (1) Auf der Basis der beiderseitigen Vorbringen sowie allfälliger eingeholter Gutachten nimmt die Beschwerdestelle der Regulierungsbehörde eine Beurteilung des Falles in rechtlicher und tatsächlicher Hinsicht vor. Aufgrund dieser Beurteilung erarbeitet die Beschwerdestelle – gegebenenfalls in Zusammenarbeit mit den Parteien – einen Lösungsvorschlag. Ergeben die Überprüfungen durch die Beschwerdestelle keinen Anhaltspunkt dafür, dass dem Vorbringen des Beschwerdeführers gefolgt werden kann, wird ohne die Erstellung eines Lösungsvorschlags das Verfahren gem. § 15 beendet.

(2) Die Beschwerdestelle der Regulierungsbehörde übermittelt den Parteien den Lösungsvorschlag samt den vorliegenden Gutachten.

(3) Der Lösungsvorschlag erhält den Hinweis, dass mit beiderseitiger Unterschriftsleistung und Rückstellung an die Beschwerdestelle innerhalb von einer durch die Behörde zu setzenden Frist, die nicht kürzer als zwei und nicht länger als vier Wochen ist, beide Streitparteien einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zugestimmt haben.

(4) Binnen der von der Behörde gemäß Absatz 3 gesetzten Frist (gerechnet ab Zugang des Lösungsvorschlags) haben die Parteien entweder diesen unterschrieben an die Beschwerdestelle der Regulierungsbehörde zurückzustellen oder dieser ihre Gründe offen zu legen, weshalb der Lösungsvorschlag nicht angenommen wird.

Verkürztes Verfahren

§ 14. Die Beschwerdestelle der Regulierungsbehörde setzt die Verfahrensmittel der §§ 11 bis 15 je nach ihrer Zweckmäßigkeit und je nach der Bedeutung der Beschwerde für den Einzelfall und für die Allgemeinheit nach den Grundsätzen der Verfahrensökonomie ein.

Abschluss des Verfahrens

§ 15. Das Verfahren vor der Beschwerdestelle der Regulierungsbehörde wird durch eine abschließende, nicht verbindliche und nicht anfechtbare Empfehlung zur Regelung der Angelegenheit beendet. Darin wird den Parteien das Ergebnis des Beschwerdeverfahrens mitgeteilt.

III. Schlussbestimmungen

Jährlicher Bericht

§ 16. (1) Die Beschwerdestelle bei der Regulierungsbehörde veröffentlicht jährlich

bis spätestens Juni des Folgejahres einen Bericht über ihre Tätigkeit und die Entwicklung der Kundenzufriedenheit. In diesem Bericht ist eine Aufstellung über die beteiligten Eisenbahninfrastruktur- und Eisenbahnverkehrsunternehmen, über deren Einhaltung der Verfahrensfristen, über die Akzeptanz der Lösungsvorschläge der Beschwerdestelle sowie über die durchschnittliche Verfahrensdauer aufzunehmen.

(2) Im Bericht sind weiters eine Darstellung der wesentlichen durch die Beschwerdeverfahren hervorgekommenen Probleme insbesondere bei der Behandlung von Beschwerdefällen sowie eventuelle Verbesserungsvorschläge aufzunehmen.

Inkrafttreten

§ 17. Diese Verfahrensrichtlinie tritt mit 1.1.2007 in Kraft.

Auszug aus dem Eisenbahngesetz, BGBl. Nr. 60/1957 zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 95/2009

Beschwerdestelle

§ 78a (1) EisebG

Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte oder der Behörden können Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Kunden Beschwerdefälle, welche die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betreffen und die mit einem Eisenbahninfrastrukturunternehmen oder Eisenbahnverkehrsunternehmen nicht befriedigend gelöst worden sind, der Schienen-Control GmbH vorlegen. Die Schienen-Control GmbH hat sich bei vorgelegten Beschwerdefällen von Gebietskör-

perschaften und Interessenvertretungen jedenfalls und bei vorgelegten Beschwerdefällen von Kunden in Fällen von grundsätzlicher Bedeutung oder überdurchschnittlicher Häufung gleich gelagerter Beschwerdefälle um eine einvernehmliche Lösung zu bemühen. In beiden Fällen hat sie eine Empfehlung, die nicht verbindlich und nicht anfechtbar ist, zur Regelung der Angelegenheit abzugeben.

(2)

Die Schienen-Control GmbH hat in einer Richtlinie eine Verfahrensweise zur Behandlung von Beschwerdefällen gemäß Abs. 1 festzulegen und auf ihrer Internetseite zu veröffentlichen.

Von Beschwerdefällen betroffene Eisenbahninfrastrukturunternehmen oder Eisenbahnverkehrsunternehmen haben mitzuwirken und nach Anforderung durch die Schienen-Control GmbH alle zur Beurteilung des beschwerderelevanten Sachverhaltes erforderlichen Auskünfte zu erteilen.

(3)

Die Schienen-Control GmbH hat über die Kundenzufriedenheit im Eisenbahnbereich im allgemeinen und über die anhängig gemachten Beschwerdefälle im besonderen jährlich einen Bericht zu erstellen. Der Bericht ist in geeigneter Weise, jedenfalls auf ihrer Internetseite, zu veröffentlichen.

Tätigkeitsbericht § 78b EISbG

Die Schienen-Control GmbH hat jährlich einen Tätigkeitsbericht über ihre im jeweiligen Kalenderjahr in Wahrnehmung aller ihrer Aufgaben gemäß § 77 Eisenbahngesetz durchgeführten Tätigkeiten und deren Ergebnisse, insbesondere die Entwicklung des Schienenverkehrsmarktes bis spätestens 30. Juni des dem Berichtsjahr folgenden Kalenderjahres zu erstellen. Der Bericht ist in geeigneter Weise zu veröffentlichen und vom Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie dem Nationalrat vorzulegen.

Beschwerdeabteilungen der Bahnen

Unter folgenden Kontaktdaten sind die Beschwerdeabteilungen der Bahnen für Sie erreichbar:

ÖBB Personenverkehr AG

Anregungen und Kritik
Postfach 76, 1020 Wien
Tel.: 0810 100 755
anregungen.kritik@pv.oebb.at
www.oebb.at

Wiener Lokalbahnen AG (WLB)

Abteilung Kundendienst
Eichenstraße 1, 1120 Wien
Tel.: 01 90444
kundendienst@wlb.at
www.wlb.at

Montafonerbahn AG

Bahnhofstrasse 15
6780 Schruns
Tel.: 05556 9000
info@montafonerbahn.at
www.montafonerbahn.at

Raab-Oedenburg- Ebenfurter Eisenbahn AG

Bahnhofplatz 5
7041 Wulkaprodersdorf
Tel.: 02687 62224-0
beschwerden@raaberbahn.at
www.raaberbahn.at

City Air Terminal Betriebs GmbH (CAT)

Postfach 1
1300 Wien-Flughafen
Tel.: 01 25 250
info@cityairporttrain.com
www.cityairporttrain.com

Steiermärkische Landesbahnen (StLB)

Eggenberger Straße 20,
8020 Graz
Tel.: 0316 81 25 81-0
office@stlb.at
www.stlb.at

Graz Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH (GKB)

Köflacher Gasse 35-41
8020 Graz
Tel.: 0316 5987 300
beschwerde@gkb.at
www.gkb.at

Salzburger Lokalbahn (SLB)

Plainstrasse 70, 5020 Salzburg
Tel.: 0662 4480 1500
kundenservice.verkehr@
salzburg-ag.at
www.salzburg-ag.at/verkehr/
lokalbahn

Stern & Hafferl Verkehrs- gesellschaft mbH

Bahnhofstrasse 45
4070 Eferding
Tel.: 07272 2232-0
einsatzleitung@stern-verkehr.at
www.stern-verkehr.at

Links

Für Inhalte von verlinkten Seiten Dritter übernehmen wir keinerlei Verantwortung, da die verlinkten Seiten nicht kontrolliert werden und wir für die dort bereit gehaltenen Inhalte und Informationen auch nicht verantwortlich sind.

SCG Schienen-Control GmbH → www.scg.gv.at

SCG-Schlichtungsstelle Schlichtungsstelle für Kunden von Eisenbahnunternehmen
→ http://www.scg.gv.at/SCHLICHTUNG/_MAIN_FRAME.htm

BMVIT Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie → www.bmvit.gv.at

OTIF Zwischenstaatliche Organisation für den Internationalen Eisenbahnverkehr → www.otif.org

RailPassenger.info Seite für Personenverkehr der Europäischen Eisenbahnen → www.railpassenger.info

CIT - Internationales Eisenbahntransportkomitee → www.cit-rail.org

ÖBB Tarifbestimmungen Österreichischer Eisenbahn- Personen- und Reisegepäcktarif (ÖPT) der ÖBB Personenverkehr AG → www.oebb.at/pv/de/Tarifbestimmungen/index.jsp

ÖBB Passagiercharta → www.oebb.at/vip8/pv/de/Rund_ums_Reisen/Passagiercharta_und_Versicherung/index.jsp

ÖBB Kundenforum → http://www.oebb.at/pv/de/Aktuelles/OeBB_Kundenforum/index.jsp

Arbeiterkammer / Verkehr → www.arbeiterkammer.at/umweltundverkehr/verkehr.htm
→ wien.arbeiterkammer.at/online/page.php?P=3150

Wirtschaftskammer / Sparte Transport & Verkehr → www.wko.at/verkehr

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) → www.vor.at

Verkehrsverbund Niederösterreich-Burgenland (VNVB) → www.vvnb.at

Verkehrsverbund Tirol → www.vvt.at

Verkehrsverbund Vorarlberg → www.vmobil.at

Steirischer Verkehrsverbund → www.verbundlinie.at

Oberösterreichischer Verkehrsverbund → www.ooev.at

Verkehrsverbund Kärnten → www.kaerntner-linien.at

Salzburger Verkehrsverbund → www.svv-info.at

Verein für Konsumentenschutz (VKI) → www.konsument.at

Europäisches Verbraucherzentrum Österreich → www.europakonsument.at

VCÖ – Verkehrsclub Österreich → www.vcoe.at

Verein Fahrgast → www.fahrgast.at

Verein REGIONALE SCHIENEN → www.regionale-schienen.at

probahn Österreich → www.probahn.at

Verkehrsforum → www.verkehrsforum.at

FAHRGASTRECHTE-Info → www.fahrgastrechte.info

Glossar

Abb.	Abbildung	MAV-START	Magyar Államvasutak-START Zrt. – Personenverkehr Tochtergesellschaft des ungarischen Eisenbahnunternehmens MAV AG
Abs.	Absatz	MBS	Montafonerbahn AG
AK	Arbeiterkammer	Mio.	Million
Art.	Artikel	ÖBB	Österreichische Bundesbahnen AG
BahnCard	Kundenkarte der DB	ÖBB Infra Betrieb	ÖBB Infrastruktur Betrieb AG
BGBL	Bundesgesetzblatt	ÖBB PV	ÖBB Personenverkehr AG
BMVIT	Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie	OECD	Organisation for Economic Cooperation and Development – Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung
BUSINESScard	ÖBB-Kundenkarte für Firmen, Vereine und Institutionen	ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
CAT	City Air Terminal Betriebs GmbH, CityAirportTrain	ÖPT	Österreichischer Eisenbahn-, Personen- und Reisegepäcktarif der ÖBB PV
ČD	České Dráhy a.s. – Tschechisches Eisenbahnunternehmen	ÖSTERREICHcard	Jahresnetzkarte für alle Züge der ÖBB und zahlreicher Privatbahnen mit Ausnahme der Zahnradbahnen, Sonderverkehre und dem CityAirportTrain
CIT	Comité international des transports ferroviaires, Internationale Eisenbahntransportkomitee	OTIF	Organisation intergouvernementale pour les transports internationaux ferroviaires - Zwischenstaatliche Organisation für den internationalen Eisenbahnverkehr
COICOP	Classification of Individual Consumption by Purpose	PKW	Personenkraftwagen
CPL	Comparative Price Level	RAILPLUS	Kundenkarte der SZ
DB	Deutsche Bahn AG – Deutsches Eisenbahnunternehmen	RCA	Rail Cargo Austria AG
DB Regio	DB Regio AG – Tochtergesellschaft der DB AG	ROeEE	Raab-Oedenburg-Ebenfurter Eisenbahn AG
EC	EuroCity	RTR	Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH
e-control	Energie-Control GmbH	SBB	Schweizerische Bundesbahnen – Schweizer Eisenbahnunternehmen
EisbG	Eisenbahngesetz 1957	SC	SuperCity
EU	Europäische Union	SCG	Schienen-Control GmbH
Eurostat	Statistische Amt der Europäischen Union	SCHULcard	ÖBB-Kundenkarte für österreichische Schulen und Jugendorganisationen
FS/Trenitalia	Ferrovie dello Stato/Trenitalia S.p.A.- Personen- und Güterverkehr Tochtergesellschaft des italienischen Eisenbahnunternehmens FS	SCK	Schienen-Control Kommission
GmbH, GesmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung	SLB	Salzburger Lokalbahnen AG
GKB	Graz Köflacher Eisenbahn Ges.m.b.H	SNCF	Societe Nationale des Chemins de fer francais – Französisches Eisenbahnunternehmen
HVPI	Harmonisierter Verbraucherpreisindex		
IC	InterCity		
ICS	InterCity Slovenija		
In-Karta	Kundenkarte der ČD		
LITRA	Informationsdienst für den Öffentlichen Verkehr in der Schweiz		

St&H	Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft mbH	VOR	Verkehrsverbund Ost-Region
StLB	Steiermärkische Landesbahnen	VORTEILScard	Kundenkarte der ÖBB PV
SŽ	Slovenske Železnice – Slowenisches Eisenbahnunternehmen	VPI	Verbraucherpreisindex
TBNE	Tarifverband der Bundeseigenen und Nichtbundeseigenen Eisenbahnen in Deutschland	VVNB	Verkehrsverbund Niederösterreich-Burgenland
VCÖ	Verkehrsclub Österreich	WLB	Wiener Lokalbahnen AG
VO	Verordnung	ŽSR	Železnice Slovenskej Republiky – Slowakisches Eisenbahnunternehmen

Impressum

Eigentümer, Herausgeber und Redaktion:
Schienen-Control GmbH, GF Georg Fürnkranz
Frankenberggasse 9/5, A-1040 Wien

Tel.: 0043/1/505 0707

Fax: 0043/1/505 0707 17

email: office@scg.gv.at

www.scg.gv.at

Grafik und Druck:
Atelier Tintifax, Breitenfurt
www.tintifax.biz

Fotos: Archiv SCG

Grafiken: SCG/Atelier Tintifax