



Bericht der Schlichtungsstelle Schienen-Control GmbH



Liebe Leserinnen und Leser!

Wir konnten im Jahr 2011 als Schlichtungsstelle vielen Fahrgästen von österreichischen Bahnunternehmen unbürokratisch und rasch bei ihren Fragen und Beschwerdefällen helfen.

Bahnkundinnen und Bahnkunden haben einen rechtlichen Anspruch auf Entschädigung bei Zugverspätungen. Geregelt ist dies seit zweieinhalb Jahren durch die EU-Fahrgastrechteverordnung, die nationale Umsetzung mittels Bundesgesetz erfolgte vor zwei Jahren. Rund zehn Prozent der Beschwerden, die bei uns eingebracht werden, betreffen unter anderem Verspätungen.

Bei anderen Themen, die an uns herangetragen werden, versuchen wir auf dem Kulanzweg im Sinne der Fahrgäste eine zufriedenstellende Einigung zu erzielen. Auf Platz 1 der Beschwerdegründe befinden sich 2011 wieder Fälle zu Fahrgeldnachforderungen, Inkassogebühren und Erstattungen. Weit vorne liegt auch die Kategorie Information und Kundenkontakt, gefolgt von der Kategorie Personal.

Insgesamt sind die Schlichtungsverfahren bei der Schienen-Control GmbH angestiegen, im Vergleich zum Vorjahr verzeichneten wir rund ein Drittel mehr Beschwerdefälle – 2011 waren es 659.

Dies ist insbesondere auf die höhere Bekanntheit der Schlichtungsstelle zurückzuführen. Wir informieren auf verschiedenen Wegen, vor allem mittels Website,

Folder und durch Pressekontakte, über unseren Aufgabenbereich und unsere Arbeit. Darüber hinausgehend müssen die Bahnunternehmen seit Inkrafttreten der Fahrgastrechte auf ihren Internetseiten auf die Schlichtungsstelle hinweisen. Im Dezember 2011 konnten wir mit der Anbringung von Aushängen über die wichtigsten Rechte und Pflichten aus der Fahrgastrechteverordnung in allen Bahnhöfen der ÖBB-Infrastruktur AG eine weitere Verbesserung der Information der Fahrgäste erreichen. Wir werden auch künftig aufmerksam und engagiert Verbesserungsvorschläge erarbeiten und die Weiterentwicklung sowie Stärkung der Fahrgastrechte vorantreiben.

Aus Sicht der Schienen-Control sollten bei sämtlichen Verstößen gegen Bestimmungen der Verordnung Sanktionen vorgesehen sein. Der Schienen-Control sollte darüber hinaus das Recht erteilt werden, die Tarife und Beförderungsbedingungen auf Gesetzmäßigkeit zu überprüfen. Dies würde die Transparenz und Akzeptanz der Tarife und Beförderungsbedingungen bei den Fahrgästen erhöhen.

Mit der durch Bundesministerin Doris Bures initiierten Gesetzesnovelle ist eine Kompetenzerweiterung für die Schienen-Control zu erwarten, welche die Durchsetzungskraft der Schlichtungsstelle erhöhen wird.

Mag. Maria-Theresia Röhler, LL.M., MBA

Geschäftsführerin der Schienen-Control GmbH



Sehr geehrte Damen und Herren!

Es freut mich, dass es uns auch 2011 gelungen ist, mehr als vier von fünf Schlichtungsverfahren mit einer positiven Einigung oder zumindest mit einer zufriedenstellenden Information für den Beschwerdeführer abzuschließen. Dies ist nur durch eine sachliche und effiziente Zusammenarbeit mit den zuständigen Beschwerdestellen bei den Bahnunternehmen, insbesondere der ÖBB-Personenverkehr AG, möglich.

Im intensiven Kontakt mit dem marktführenden Bahnunternehmen haben wir versucht, Verbesserungen für die Fahrgäste zu erreichen. Erfreulich ist, dass die ÖBB-Personenverkehr AG einige Anregungen unsererseits umgesetzt und dringend notwendige Änderungen am überarbeitungsbedürftigen Onlinebuchungssystem vorgenommen hat. Die Details dazu und was uns in anderen Bereichen gelungen ist, lesen Sie bitte im Kapitel Schwerpunkte.

Wenig verbessert hat sich 2011 bei den intransparenten Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen. Ein Tarifsystem mit insgesamt 78 nationalen und internationalen Tarifen sowie allgemeinen Geschäftsbedingungen, das insgesamt mehr als 1.000 Seiten umfasst, verwirrt Fahrgäste mehr, als dass es sie zur Benützung der Bahn einlädt. Hier bedarf es einer größeren Anstrengung seitens der Bahnunternehmen, um die Bestimmungen im Sinne der Transparenz massiv zu kürzen.

Das Thema Entschädigung bei Verspätungen hat die Schlichtungsstelle das gesamte Jahr über beschäftigt. Bei den Einzelkarten im Fernverkehr waren erstmals die Auswirkungen des Bescheides der Schienen-Control Kommission zu sehen. Durch diesen Bescheid, welcher die Gründe für die Verweigerung einer Verspätungsentschädigung spürbar eingeschränkt hat, haben wesentlich mehr Fahrgäste einen Entschädigungsanspruch. Dies war sicherlich eine der wichtigsten und für die Fahrgäste am stärksten spürbaren Entscheidungen durch die Regulierungsbehörde. Die Umsetzung einer weiteren Forderung der Schienen-Control GmbH, nämlich die Absenkung der 60-Minuten-Grenze auf eine 30-Minuten-Grenze für einen Entschädigungsanspruch, würde diese Regelung noch weiter verbessern.

Weniger positiv ist die erste Zwischenbilanz bei der Entschädigung für (Verbund-)Jahreskarten. Die Befürchtung der Schienen-Control, dass die bisherige gesetzliche Regelung und die Vorgehensweise der Bahnunternehmen zu einem kleinen Kreis an Anspruchsberechtigten und geringen Entschädigungen führen, wurde durch die ersten Zahlen klar bestätigt. Wir erwarten von der bereits angekündigten gesetzlichen Neuregelung durch das Verkehrsministerium positive Auswirkungen.

Ich hoffe, der Bericht der Schlichtungsstelle wird Ihr Interesse finden. Selbstverständlich stehen wir für weitere Fragen und Anliegen gern zur Verfügung.

Mag. Norman Schadler

Fachbereichsleiter Schlichtungsstelle

05 ZUSAMMENFASSUNG/SUMMARY

06 Zusammenfassung

11 Summary

15 SCHLICHTUNGSTÄTIGKEIT UND BESCHWERDESTATISTIK BAHNEN

16 Schlichtungsverfahren

20 Jahresbilanz der Schlichtungsstelle

26 Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit

48 Beschwerdestatistik der Bahnen

55 FAHRGASTRECHTE

56 Umsetzung der Fahrgastrechte

64 Pünktlichkeit

66 PREISENTWICKLUNG

67 Preisentwicklung Verkehr

69 Preisentwicklung Bahnen und Verbände

74 SERVICE UND INFORMATIONEN

75 Tipps für Fahrgäste

79 Umfragen

80 Richtlinie der Schlichtungsstelle

83 Eisenbahngesetz

85 Beschwerdeabteilungen der Bahnen

86 Links

88 Glossar

IMPRESSUM

Eigentümer, Herausgeber und Redaktion

Schienen-Control GmbH, GF Mag. Maria-Theresia Röhler, LL.M., MBA
Praterstraße 62–64, 1020 Wien
T: +43 1 505 0707
F: +43 1 505 0707 180
office@schienencontrol.gv.at
www.schienencontrol.gv.at

Grafik und Druck

Atelier Tintifax, Breitenfurt,
www.tintifax.biz

Fotos und Grafiken

Doris Kucera (Seite 1), gangl.com (Seite 26 und 76), Schienen-Control (alle weiteren Bilder)

Redaktionsschluss: April 2012
Erscheinung: Mai 2012

Hinweis:

Aus Gründen der sprachlichen Vereinfachung und besseren Lesbarkeit wird im vorliegenden Bericht (außer bei den Vorworten) bei personenbezogenen Bezeichnungen nur die männliche Form verwendet. Darin ist das weibliche Geschlecht einbezogen.



Z

usammenfassung/Summary

Lesen Sie als Einstieg markante Aspekte des Berichts, die wir für Sie zusammengefasst haben. Wir stellen unter anderem dar, wie die Jahresbilanz für das Jahr 2011 aussieht und mit welchen Schwerpunkten wir uns insbesondere auseinandergesetzt haben. Sie erfahren die Fahrgast-, Beschwerde- und Entschädigungszahlen der Bahnen sowie den Stand der Umsetzung der Fahrgastrechte.

ZUSAMMENFASSUNG

Gemäß § 78a Abs. 4 Eisenbahngesetz (EisbG) hat die Schlichtungsstelle jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeiten und Ergebnisse zu erstellen. Im Folgenden fassen wir wesentliche Inhalte des Berichts für das Jahr 2011 zusammen, die Details können Sie in den jeweiligen Kapiteln nachlesen. Sie finden den gesamten Bericht auch auf der Website der Schienen-Control GmbH.¹

Staatliche Schlichtungsstelle

Mit Inkrafttreten der Eisenbahngesetznovelle 2006² (am 27. Juli 2006) übernahm die Schienen-Control GmbH die Aufgabe einer unabhängigen staatlichen Schlichtungsstelle für Kunden von Eisenbahnunternehmen (im Güter- und Personenverkehr) gemäß § 78a EisbG. Die Schienen-Control GmbH ist seitdem neben ihrer behördlichen Aufgabe im Rahmen der Regulierung des Schienenverkehrsmarktes auch für die exemplarische Behandlung von Fahrgastbeschwerden mittels Schlichtungsverfahren als außergerichtliche Einrichtung zuständig.

Schienen-Control erfüllt Vorgaben der EU-Kommission als außergerichtliche Streitbeilegungsstelle

Das für den Verbraucherschutz zuständige Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK) bestätigte die Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH als Schlichtungseinrichtung, die den Empfehlungen der EU-Kommission³ entspricht. Die Schlichtungsstelle ist in Aufbau, Finanzierung, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung von den Betreibern der Infrastruktur, den Entgelt erhebenden Stellen, den Zuweisungsstellen und den Eisenbahnunternehmen unabhängig. Die Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH wurde bei der Europäischen Union offiziell notifiziert und ist damit Teil der europaweiten außergerichtlichen Streitbeilegung.

¹ www.schienencontrol.gv.at

² BGBl. Nr. 60/1957, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 124/2011

³ 98/257/EG bzw. 2001/310/EG

⁴ Bundesgesetz zur VO (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, BGBl. I Nr. 25/2010

⁵ Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315

Nationale Stelle zur Durchsetzung der Fahrgastrechte

Durch das Bundesgesetz zur VO (EG) Nr. 1371/2007⁴ wurde die gesetzliche Umsetzung der VO (EG) Nr. 1371/2007⁵ in innerstaatliches Recht vollzogen und die Schlichtungsstelle als eine der nationalen Stellen zur Durchsetzung der Fahrgastrechte gemäß Art. 30 benannt und mit zusätzlichen Aufgaben und Kompetenzen betraut.

Dazu zählt etwa die Prüfung der Beförderungsbedingungen auf Gesetzmäßigkeit hinsichtlich einzelner Bestimmungen der EU-Verordnung und des Bundesgesetzes zur EU-Verordnung. Die Eisenbahnunternehmen müssen die Entschädigungsbedingungen bei der erstmaligen Veröffentlichung und bei Änderungen der Schienen-Control GmbH vorlegen. Die Schienen-Control Kommission kann unter bestimmten Voraussetzungen die Entschädigungsbedingungen ganz oder teilweise für unwirksam erklären.

Fahrgäste können sich wegen unrichtiger oder unzumutbarer Regelungen in den Entschädigungsbedingungen bei der Schienen-Control GmbH beschweren. Zusätzlich ist die Schienen-Control Kommission über ungelöste Beschwerden gemäß § 78a Abs. 2 EisbG (z. B. wegen behaupteter Verstöße gegen die Verordnung bzw. wegen behaupteter unrichtiger oder für die Fahrgäste unzumutbarer Regelungen in den Entschädigungsbedingungen) von der Schienen-Control GmbH zu informieren. Die wichtigsten Informationen zum Ablauf des Schlichtungsverfahrens finden Sie im Kapitel Schlichtungsverfahren.

Jahresbilanz 2011 der Schlichtungsstelle

Als unabhängige staatliche Schlichtungsstelle sind wir stets darum bemüht, zwischen dem Fahrgast und dem Eisenbahnunternehmen zu vermitteln und eine beiderseits akzeptable Lösung zu finden. Unser Ziel ist es, berechtigten Kundeninteressen zur Durchsetzung zu verhelfen und unnötige sowie langwierige Rechtsstreitigkeiten zu vermeiden. Dies kann dazu beitragen, das Ansehen der Eisenbahnen zu verbessern und somit auch den Eisenbahnunternehmen nützen. Im Jahr 2011 verzeichnete die Schlichtungsstelle 659 Beschwerdefälle, was gegenüber dem Vorjahr mit einem Plus von rund 31 Prozent eine erneute

Steigerung bedeutet. Davon konnten 538 Fälle positiv erledigt und in 319 Fällen darüber hinaus auch eine Entschädigung oder ein Strafnachlass für den Beschwerdeführer erreicht werden. 90 Fälle mussten 2011 abgelehnt werden. Der Hauptgrund der Ablehnung war, dass Beschwerdeführer sich teilweise nicht – wie gesetzlich vorgeschrieben – zur Problemlösung zuerst an das Bahnunternehmen gewandt hatten. Trotz intensiver Bemühungen der Schlichtungsstelle war in 19 Beschwerdefällen keine Einigung möglich. Wie bereits in den Jahren zuvor stellen Fahrgeldnachforderungen, sonstige Strafgebühren bzw. Inkassogebühren mit 37 Prozent die weitaus größte Gruppe an Beschwerden dar. Platz 2 nimmt die Kategorie Information/Kundenkontakt ein und auf Platz 3 der Beschwerdefälle sind Beschwerden über unfreundliches Personal zu finden.

Bei den von den Beschwerden betroffenen Eisenbahnunternehmen liegt weiterhin der ÖBB-Konzern mit mehr als 97 Prozent aller Beschwerden vorne. Innerhalb des Konzerns beziehen sich mehr als 92 Prozent der Beschwerden auf die ÖBB-Personenverkehr AG. Im Jahr 2011 waren drei Beschwerden einem anderen österreichischen Bahnunternehmen zuzurechnen, je eine der Wiener Lokalbahnen AG, dem City Airport Train und der Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH. Beschwerden über ausländische Eisenbahnunternehmen sind zurückgegangen. Beschwerden zu grenzüberschreitenden Fahrten, bei denen der Fahrgast das Ticket bei der ÖBB-Personenverkehr AG gekauft hat, wurden dem österreichischen Unternehmen zugeordnet.

Die durch die Schlichtungsstelle erreichten monetären Entschädigungen und Strafnachlässe sind um 8,8 Prozent auf 27.542 Euro angestiegen. Der größte Anteil an Entschädigungen und Strafnachlässen lag zwischen 51 und 100 Euro.

Schwerpunkte der Schlichtungsarbeit

Durch Einzelbeschwerden werden auch grundsätzliche Probleme an die Schlichtungsstelle der Schienen-Control herangetragen. Diese greift die Schlichtungsstelle häufig auf, um Verbesserungen für die Fahrgäste zu erreichen. Schwerpunkte im Jahr 2011 waren weiterhin vor allem das Tarifsystem, die Tarifbestimmungen, die Vertriebskanäle und der Ticketverkauf, Kontrollen, Fahrgeldnachforderungen,

Inkassogebühren und ganz allgemein die Information der Fahrgäste über ihre Rechte und Pflichten.

Bei vielen Beschwerden wird die mangelnde Informationspolitik und Aufklärung durch die Eisenbahnunternehmen kritisiert. Das Thema Information/Kundenkontakt stellte 2011 den zweithäufigsten Beschwerdegrund dar.

Jeder Fahrgast unterwirft sich mit dem Erwerb eines Tickets automatisch den Tarifbestimmungen des benützten Eisenbahnverkehrsunternehmens, bei Verbund-Tickets zusätzlich den Tarifbestimmungen des jeweiligen Verkehrsverbundes. Eine Überprüfung mehrerer Bahnhöfe ergab, dass es für Fahrgäste nicht möglich ist, sich beim Ticketkauf an der Personenkasse oder am Ticketautomaten über die Tarifbestimmungen zu informieren. Die Schienen-Control schlug den Eisenbahnunternehmen vor, Aushänge, Infotafeln und Folder mit Tarifinformationen zu veröffentlichen. Sie wird die weitere Vorgehensweise auch 2012 aufmerksam verfolgen.

Das Tarifsystem bei den Bahnunternehmen ist nach wie vor wenig kundenfreundlich. Die Tarifbedingungen der mittlerweile zehn (vernetzten) Eisenbahnverkehrsunternehmen im Personenverkehr und in Ergänzung dazu der acht Verkehrsverbünde sind für den durchschnittlichen Fahrgast kaum verständlich und nicht ausreichend transparent. Dies führt dazu, dass der Kauf des richtigen und günstigsten Tickets, nicht nur für Gelegenheitsfahrer, schwierig ist. Bei der ÖBB-Personenverkehr AG gibt es 55 nationale und internationale Tarife sowie allgemeine Geschäftsbedingungen, zusammen mit den übrigen Eisenbahnverkehrsunternehmen und Verkehrsverbänden sind es 78. Die WESTbahn Management GmbH bietet seit Mitte Dezember 2011 Personenverkehr an und hat eigene Tarifbestimmungen veröffentlicht. Im Sinne der Fahrgäste sollte das gesamte Tarifsystem rasch reformiert werden.

Die Schienen-Control regte Verbesserungen am Onlinebuchungssystem der ÖBB-Personenverkehr AG an, einige wurden vorgenommen, es sollte allerdings eine umfassende Überarbeitung erfolgen.

Die meisten Eisenbahnunternehmen verkaufen Tickets im Zug. Bei der ÖBB-Personenverkehr AG müssen Fahrgäste das Ticket im Nahverkehr grundsätzlich vor dem Einsteigen in den Zug kaufen. Hier treten häufig Probleme mit Strafzahlungen auf. Die Schienen-Control hat die ÖBB-Personenverkehr AG

mehrfach auf einige Kritikpunkte bei der derzeitigen Vorgehensweise zur Eintreibung von Forderungen hingewiesen, z. B., dass derzeit unverzüglich Inkassounternehmen eingeschaltet werden.

Beschwerdestatistik der Bahnen

Im Jahr 2011 beförderten in Österreich tätige vernetzte Eisenbahnverkehrsunternehmen (mit DB Regio AG) insgesamt 240,5 Millionen Fahrgäste, was einen Zuwachs von rund 0,6 Millionen gegenüber 2010 bedeutet. Davon entfallen 209,3 Millionen Fahrgäste auf die ÖBB-Personenverkehr AG. Mit Ausnahme der Raaberbahn und der Steiermärkischen Landesbahnen konnten die übrigen Personenverkehrsbahnen von 2010 auf 2011 leichte Zuwächse an Fahrgästen verzeichnen. Die neue WESTbahn beförderte von ihrem Betriebsbeginn am 11. Dezember 2011 bis zum Jahresende 97.595 Personen.

Auch im Jahr 2011 wurden mehr als fünf Sechstel aller Fahrgäste der ÖBB-Personenverkehr AG im Nah- und Regionalverkehr transportiert. Der Anteil der 2. Klasse blieb bei der ÖBB-Personenverkehr AG 2011 bei 99,2 Prozent. Die Zahl der Beschwerden an die ÖBB-Personenverkehr AG stieg nach einem Rückgang im Jahr 2010 im Berichtsjahr wieder um rund 16,4 Prozent auf 49.470 Beschwerden. Bei den weiteren Eisenbahnverkehrsunternehmen meldeten drei von neun Personenverkehrsbahnen geringfügig zurückgehende und fünf steigende Beschwerdezahlen, die WESTbahn meldete erstmalig ihre Beschwerdezahlen.

2011 entfielen fast unverändert 87,7 Prozent aller beförderten Fahrgäste und 98,3 Prozent aller gemeldeten Beschwerden der verglichenen Bahnunternehmen (ohne DB-Regio) auf die ÖBB-Personenverkehr AG. Sie zahlte bei den Beschwerden Entschädigungen in der Höhe von 352.782 Euro aus, dies entspricht einer Steigerung um fast 10,4 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Die ausbezahlten Entschädigungssummen bewegten sich bei den anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen weiterhin im geringen Umfang.

Für Zugverspätungen wurden im Berichtsjahr insgesamt 320.313 Euro seitens der ÖBB-Personenverkehr AG entschädigt. Dies entspricht einer Zunahme von 15,7 Prozent im Vergleich zum Jahr 2010. Des Weiteren meldeten nur der City Airport

Train 6.331 Euro und die WESTbahn 1.721 Euro für Entschädigungen bei Zugverspätungen.

Die ÖBB-Personenverkehr AG hat im Berichtsjahr insgesamt 3.666.041 Euro an Erstattungen ausbezahlt. Die übrigen Eisenbahnverkehrsunternehmen meldeten nur geringe Rückzahlungen.

Pünktlichkeit

Für 2011 kann eine deutliche Verbesserung festgestellt werden. Im gesamten Personenverkehr stieg die Pünktlichkeit auf 96,6 Prozent (2010: 94,2 Prozent). Vergleicht man die Eisenbahnachsen in Österreich, zeigt sich, dass die Tauernstrecke mit 89,5 Prozent eine der unpünktlichsten Achsen ist. Die Südbahnstrecke zählt mit 96,3 Prozent neben der Wiener Schnellbahnstrecke mit über 98 Prozent zu den pünktlichsten Strecken.

Der Nahverkehr konnte seine Pünktlichkeit auf 97 Prozent (2010: 95,2 Prozent) verbessern, der Fernverkehr auf 87 Prozent (2010: 75,7 Prozent). 34 Prozent der Verspätungen im Fernverkehr verursachen die Nachbarbahnen.

Umsetzung der Fahrgastrechte

Der österreichische Gesetzgeber entschied sich dafür, die Rechte aus der Verordnung unbeschränkt nur im Fernverkehr, national und international, gelten zu lassen. Im Vorort- und Regionalverkehr gibt es etwa keine Entschädigung für Einzelkarten, allerdings wurde eine Fahrpreisentuschädigung für Verbund-Jahreskarten eingeführt. Die Beförderung im Stadtverkehr ist von der EU-Verordnung weitestgehend ausgenommen.

Derzeit kann die Schienen-Control bis auf wenige Ausnahmen nur im Wege eines Schlichtungsverfahrens tätig werden und auch die Tarife und Beförderungsbedingungen nur sehr eingeschränkt auf ihre Gesetzmäßigkeit überprüfen.

Das Inkrafttreten der EU-Fahrgastrechteverordnung und des Bundesgesetzes zur Verordnung hatte unter anderem zur Konsequenz, dass den Eisenbahnverkehrs- und Eisenbahninfrastrukturunternehmen einige Informationspflichten auferlegt wurden. Seit Dezember 2011 gibt es in allen Bahnhöfen der ÖBB-Infrastruktur AG einen Aushang „Information zu Ihren Fahrgastrechten“, auf welchem die



Fahrgäste auszugsweise die wichtigsten Rechte aus der Verordnung nachlesen können. Dies war ein wichtiger Schritt hin zu mehr Information der Reisenden.

Bei einem allfälligen Anspruch auf Verspätungsentschädigung muss das Eisenbahnverkehrsunternehmen gemäß der Fahrgastrechteverordnung innerhalb von einem Monat den Antrag bearbeiten und die Entschädigungssumme ausbezahlen. In der Praxis dauerten Erledigung und Ausbezahlung jedoch länger. Viele Beschwerdeführer geben in ihren bei der Schlichtungsstelle eingebrachten Beschwerden an, dass Entschädigungen von der ÖBB-Personenverkehr AG zu spät ausbezahlt werden. Sie erhalten auch keine genaue Aufschlüsselung, wie sich die Entschädigungszahlungen zusammensetzen.

Für die Entschädigung von Jahreskartenbesitzern sind die Pünktlichkeitsgrade relevant. Von den Eisenbahnverkehrsunternehmen wurden folgende, teilweise angehobene Pünktlichkeitsgrade für 2011 vorge-

geben: City Airport Train 97 Prozent, Graz-Köflacher Bahn, Steiermärkische Landesbahnen, Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m. b. H. und Salzburger Lokalbahn 95 Prozent, Montafonerbahn AG 94 Prozent, ÖBB-Personenverkehr AG, WESTbahn, Raaberbahn, Wiener Lokalbahnen und DB-Regio (für die Außerfernbahn) 90 Prozent. Vorerst wurden die vorgelegten Pünktlichkeitsgrade angesichts der bevorstehenden Fahrgastrechtenovelle seitens der Schienen-Control Kommission zur Kenntnis genommen. Voraussichtlich wird der Pünktlichkeitsgrad im neuen Fahrgastrechtegesetz einheitlich mit 95 Prozent festgelegt und nicht mehr durch das jeweilige Eisenbahnverkehrsunternehmen vorgegeben.

In Ausübung ihrer Zuständigkeit überprüfte die Schienen-Control Kommission die gemäß § 22a Abs. 2 EiszG vorgelegten Entschädigungsbedingungen der Eisenbahnen im Personenverkehr im Wege eines aufsichtsbehördlichen Verfahrens. Hinsichtlich der nicht gesetz- bzw. verordnungskonform umge-

setzten Punkte, bei denen keine Einigung erzielt werden konnte, erließ die Schienen-Control Kommission am 6. Dezember 2010 einen Bescheid (rechtswirksam seit Anfang Jänner 2011). Die Anordnungen wurden mittlerweile umgesetzt und führten zu wesentlichen Verbesserungen für die Fahrgäste.

Die ÖBB-Personenverkehr AG hat eine Beschwerde gegen den Bescheid vom 6. Dezember 2010 beim Verwaltungsgerichtshof (VwGH) erhoben. Sie wendet sich insbesondere gegen die Anordnung der Schienen-Control Kommission, dass bei außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegenden Umständen (wie witterungsbedingte oder technische Gründe) dem Fahrgast trotzdem die Fahrpreisschädigung für Einzeltickets zu zahlen ist. Der VwGH hat diese Frage dem Europäischen Gerichtshof (EuGH) mit dem Ersuchen um Vorabentscheidung vorgelegt. Dessen Entscheidung wird abzuwarten sein. Dem beim VwGH gestellten Antrag auf Zuerkennung der aufschiebenden Wirkung wurde nicht stattgegeben, daher gilt der Bescheid der Schienen-Control Kommission bis auf Weiteres, was eine entscheidende Stärkung der Rechte der Fahrgäste bedeutet.

Zweieinhalb Jahre nach Inkrafttreten der EU-Fahrgastrechteverordnung und rund zwei Jahre nach der nationalen Umsetzung haben die Erfahrungen gezeigt, dass eine Weiterentwicklung der Fahrgastrechte wichtig ist. Einerseits muss insbesondere das Eisenbahnbeförderungsgesetz (EBG) den rechtlichen Entwicklungen auf EU-Ebene angepasst werden und andererseits müssen die Regelungen weiter ausgebaut werden, um für die Praxis wirklich effektiv zu sein. Die Schienen-Control hat einige Vorschläge zur Weiterentwicklung der Fahrgastrechte eingebracht.

Weitere Themen

Ein Kapitel beschäftigt sich unter anderem mit der Preisentwicklung im Verkehr in Österreich. Die Preisentwicklung im Schienenverkehr stieg von 2001 bis 2011 um rund 27 Prozent und liegt damit um etwas mehr als fünf Prozent über dem Verbraucherpreisindex (VPI).

Genauer werden die Preise der ÖBB-Personenverkehr AG und der Verkehrsverbände analysiert. Der Vergleich mit dem Jahr 2010 zeigt, dass im Berichtsjahr nur geringe bzw. keine Veränderungen in den Tarifhöhen der ÖBB-Personenverkehr AG vorgenommen wurden. Die Preise auf den mittleren Strecken über 100 Kilometer wurden zwischen 2001 und 2011 am stärksten angehoben. Die Strecke Wien–Salzburg verteuerte sich in der 2. Klasse um 42 Prozent und in der 1. Klasse um 55 Prozent. Im Vergleichszeitraum betrug die Inflation 22 Prozent. Seit Ende 2011 bieten die ÖBB-Personenverkehr AG und die neu in den Markt eingetretene WESTbahn verstärkt Aktionstarife an.

In diesem Bericht stellen wir auch wichtige Tipps fürs Bahnfahren zur Verfügung und bilden Ergebnisse einer Umfrage zur Zufriedenheit der Fahrgäste ab. Als weiterer Service sind die aktuelle Richtlinie, welche den rechtlichen Rahmen der Schlichtungsstelle darstellt, und die für die Schlichtungsstelle maßgeblichen Bestimmungen des Eisenbahngesetzes beigefügt. Die Liste der Kontaktdaten der Beschwerdeabteilungen der österreichischen Personenverkehrsbahnen und relevante Links zu Institutionen, Organisationen, Verkehrsverbänden sowie weiteren Websites mit Informationen zum Themenbereich Eisenbahn und Fahrgäste runden den Bericht ab.

SUMMARY

According to § 78a (4) of the Railway Act the Arbitration Board is required to publish annual reports on its activities and results. This is a summary of the main contents for the year 2011; details can be found in the different chapters. The complete publication is available on the Schienen-Control web page.¹

National Arbitration Board

When the 2006 amendment of the Railway Act came into force on 27 July 2006², Schienen-Control GmbH assumed the role of an arbitration board for customers of railway undertakings (passenger and freight) in accordance with § 78a of the Railway Act. In addition to its official task of regulating the railway market, Schienen-Control is now also responsible for dealing with significant examples of passenger complaints by conducting arbitration procedures.

Schienen-Control fulfils requirements of European Commission as arbitration body

The Federal Ministry of Labour, Social Affairs and Consumer Protection (BMASK) has confirmed that the Schienen-Control Arbitration Board complies with the recommendations for arbitration bodies laid out by the European Commission³. In terms of its financial and legal structure as well as its decision making, Schienen-Control is independent from infrastructure managers, fee collecting bodies, path allocation bodies and railway undertakings. The Schienen-Control Arbitration Board has been officially recognised by the European Union and is therefore part of the European network of arbitration bodies.

National passenger rights enforcement body

Regulation (EC) No. 1371/2007⁴ was implemented into national law by the Act concerning Regulation (EC) No. 1371/2007⁵, which named the Schienen-Control Arbitration Board one of the national enforcement bodies for passenger rights in accordance with Article 30 and assigned it additional tasks and competences.

These include supervision of compliance with individual points of the EU regulation and the

respective national law. Railway undertakings must submit their terms and conditions for passenger compensation to Schienen-Control whenever such are issued or amended. Under certain conditions the Schienen-Control Commission may declare parts or even all of the terms and conditions legally invalid. Passengers are entitled to make complaints concerning incorrect or unreasonable terms and conditions to Schienen-Control. In addition, according to § 78a (2) Railway Act, Schienen-Control GmbH must inform the Schienen-Control Commission about unresolved complaints (for example, concerning allegations of infringement of the regulation or of unreasonable terms for reimbursements). An overview of how arbitration procedures are conducted can be found in the chapter Arbitration Procedures.

Arbitration Board results 2011

As an independent national arbitration board, we always try to negotiate between the passenger and the railway undertaking and to find a solution acceptable to both parties. It is our aim to enforce justifiable interests of clients and to avoid prolonged and unnecessary legal disputes. This can help to improve the image of railways in general and is thus of advantage for railway undertakings. In 2011 the Arbitration Board dealt with 659 complaints, which was an increase of 31% compared to the previous year. 538 complaints were resolved with positive results and 319 complaints led to compensations or reductions in fines. 90 cases had to be rejected in 2011, usually because complainants had not first contacted the railway undertaking itself as foreseen by law. Despite intensive efforts by the Arbitration Board, 19 cases could not be resolved.

As in previous years, additional fare demands and collection penalties accounted for the largest group (37%) of complaints. These were followed

¹ www.schiennencontrol.gv.at

² BGBl. Nr. 60/1957, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 124/2011

³ 98/257/EG bzw. 2001/310/EG

⁴ Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315

⁵ Bundesgesetz zur VO (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, BGBl. I Nr. 25/2010

by complaints about customer information, while complaints about unfriendly staff were in third place. Again, most complaints (97%) concerned the ÖBB group (Austrian Federal Railways), and most of these (more than 92%) applied to ÖBB-Personenverkehr AG. In 2011 three complaints referred to other railways, one each to Wiener Lokalbahnen, City Airport Train and Graz-Köflacher Bahn. There were fewer complaints dealing with foreign railway undertakings. Complaints about cross-border journeys where the ticket had been bought from ÖBB-Personenverkehr AG were directed toward this Austrian railway undertaking.

Direct compensation payments and penalty reductions achieved by the Arbitration Board rose by 8.8% to € 27,542. Most of the refunds ranged between € 51 and € 100.

Focus of arbitration

Individual complaints sometimes reveal fundamental problems. These are often taken up by the Schienen-Control Arbitration Board so that improvements can be achieved for customers in general. The focus in 2011 was on the fare system, terms and conditions of fares, ticket outlets, ticket inspections, additional demands for fares, collection fees and communicating the rights and duties of passengers.

Many complaints pointed out the lack of information and explanation by railway undertakings. The issue of communication with customers was the second most important reason for complaints in 2011.

In buying a ticket, each passenger becomes subject to the terms and conditions of the railway undertaking he is using. When using a ticket of integrated ticket organisations he is also subject to the terms and conditions of the latter. Spot checks at various railway stations showed, however, that it was not always possible for customers to obtain information on the terms and conditions at the point of sale. Schienen-Control has recommended that railway undertakings provide signs and printed material at each point of sale (ticket windows and machines) and will continue to monitor implementation of this in 2012.

The fare systems of the railway undertakings continue to be customer-unfriendly. The terms and conditions of ten (linked) train operators in passenger transport plus eight integrated ticket organisations are not

transparent enough to the average passenger. Thus it is difficult for occasional and even for regular passengers to find the most appropriate and least expensive tickets for their needs. ÖBB-Personenverkehr AG has 55 national and international types of fares plus general terms and conditions; together with other train operators and integrated ticket organisations, there is a total of 78. Since mid-December 2011 WESTbahn Management GmbH has been operating its new passenger trains and has published its own terms and conditions. For the sake of all railway passengers, the fare system should be revised as soon as possible.

Schienen-Control has encouraged ÖBB-Personenverkehr AG to improve its online ticket sales system. A few changes have been made so far, but Schienen-Control recommends that the system be completely overhauled.

Most train operators sell tickets on board the train. ÖBB-Personenverkehr AG, however, requires its short-distance passengers to buy tickets before getting on the train. This often leads to fines for passengers. Schienen-Control has criticised the railway undertaking's practice of immediately using external collection agencies to collect such fines.

Railway complaint statistics

In 2011 Austrian railway undertakings (including DB Regio AG) carried 240.5 million passengers, which was an increase of 0.6 million passengers compared to 2010. ÖBB-Personenverkehr AG carried 209.3 million of these. All train operators except Raaberbahn and Steiermärkischen Landesbahnen reported a slight increase of passenger figures from 2010 to 2011. New entrant WESTbahn commenced operations on 11 December 2011 and had transported 97,595 passengers by the end of the year. Some eight out of every ten passengers on ÖBB-Personenverkehr AG used local and regional trains in 2011. The share of 2nd class passengers remained at 99.2%. After a decrease in 2010, the number of complaints against ÖBB-Personenverkehr AG rose again by 16.4% to 49,470. Three out of nine train operators reported a slight decrease in the number of complaints, five reported an increase and WESTbahn also reported its first complaints.

In 2011 ÖBB-Personenverkehr AG had a share of 87.7% of total rail passengers and accounted for 98.3% of all complaints (excluding DB-Regio). The complaints resulted in compensation payments of € 352,782, which was an increase of nearly 10.4% compared to 2010. Compensation payments by other train operators were again very low.

Train delays led to compensation payments by ÖBB-Personenverkehr AG of € 320,313. This was an increase by 15.7% compared to 2010. Only two other providers reported paying compensation for train delays, namely City Airport Train (€ 6,331) and WESTbahn (€ 1,721).

In total ÖBB-Personenverkehr AG paid reimbursements of € 3,666,041 in 2011. The other train operators reported only minor reimbursements.

Punctuality

Punctuality improved significantly in 2011, rising to 96.6% (2010: 94.2%) for total passenger traffic.

A comparison of major railway corridors in Austria reveals that the Tauern line has the lowest punctuality at 89.5%. The Südbahn line (96.3%) and the Vienna S-Bahn service (more than 98%) are the lines with the highest punctuality.

Local and regional traffic punctuality increased to 97% (2010: 95.2%), while long-distance traffic punctuality improved from 75.7 to 87%. Some 34% of delays in long-distance passenger traffic are caused by railway undertakings from neighbouring countries.

Implementing passenger rights

Austria chose to apply the EU regulations only to national and international long-distance transport. In regional and suburban transport there is no compensation for individual tickets, although there is compensation for holders of annual passes issued by integrated ticket organisations. Urban transport is widely excluded from the EU regulation.

At present, in most cases Schienen-Control may only act via an arbitration procedure, and audits of the legal aspects of terms and conditions for fares can only be carried out to a very limited extent.

When the EU regulation on passenger rights and the accompanying national law came into force, one of the consequences was that railway operating and

railway infrastructure undertakings were charged with certain duties of information. Since December 2011, all stations operated by ÖBB-Infrastruktur AG display a poster "Information on Your Passenger Rights", which carries an excerpt of the most important passenger rights according to the regulation. This has been an important step towards more information for passengers.

If there is a claim for compensation because of a delay, the regulation on passenger rights stipulates that the railway undertaking must deal with the application and effect payment within one month. In reality this process takes much longer. Many complainants report to the Arbitration Board that payments by ÖBB-Personenverkehr AG have been delayed. There has also been no detailed information on how payments are calculated.

Compensation for holders of annual passes is based on punctuality levels. The railway undertakings set themselves the following punctuality targets:

City Airport Train 97%, Graz-Köflacher Bahn, Steiermärkische Landesbahnen, Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft and Salzburger Lokalbahn 95%, Montafonerbahn 94%, ÖBB-Personenverkehr AG, WESTbahn, Raaberbahn, Wiener Lokalbahnen and DB-Regio (for Außerfernbahn) 90%. In view of the pending amendments to the regulation on passenger rights, Schienen-Control has accepted these figures for the time being. It is expected that a punctuality level of 95% will soon be required by law from all railway undertakings, instead of being set by the railway undertakings themselves.

In accordance with its responsibilities under § 22a (2) Railway Act, the Schienen-Control Commission investigated whether the terms and conditions for compensation were in line with the law. In respect of content which was not lawful and not amended by mutual agreement, the Schienen-Control Commission issued a ruling dated 6 December 2010 which came into force in January 2011. In the meantime the contents of this ruling have been implemented by an amendment to the Austrian Passenger Tariff (fare schedule), which has resulted in significant improvements for passengers.

ÖBB-Personenverkehr AG made an appeal against the decision of 6 December 2010 at the Administrative High Court. The appeal concentrates on the order by Schienen-Control for ÖBB to pay compensation to

passengers also for delays caused by circumstances outside railway operations (such as weather conditions or technical reasons). The Administrative High Court passed the case to the European Court of Justice, asking for a preliminary decision. This decision is still being awaited. The request for a suspensive effect of the appeal was rejected by the Administrative High Court, so the decision of the Schienen-Control Commission remains in force. This is an important reinforcement of passenger rights. Two and a half years after the coming into force of the EU regulation on passenger rights and two years after its national implementation, experience has shown that further development of passenger rights is essential. The national Act on Railway Transportation must be adapted to legal developments at EU level and several provisions of the regulation need to be improved to be effective in everyday life. Schienen-Control has made several proposals for further development of passenger rights.

Other issues

One chapter of this report deals with price developments in general and concerning fares. Fare levels

rose by 27% from 2001 to 2011, which was 5% higher than the rise in the consumer price index. A more detailed analysis deals with fares of ÖBB-Personenverkehr AG and integrated ticket organisations. A comparison with 2010 shows only minor changes in ÖBB fare levels. Between 2001 and 2011 medium-distance fares (more than 100 kilometres) increased the most. The fare for Vienna–Salzburg increased by 42% in 2nd class and by 55% in 1st class, while in the same period the inflation indicator was 22%. Since the end of 2011 ÖBB-Personenverkehr AG and new entrant WESTbahn have been offering an increasing number of discount fares.

In this report we also provide tips for railway passengers and publish the results of a survey on passenger satisfaction. An additional service for our readers is a copy of the current regulation, which gives the legal framework for our work and includes the articles of the Railway Act relevant to the Arbitration Board. This is supplemented by a list of contact data of complaint departments of Austrian passenger railway undertakings and links to webpages of institutions, organisations, and integrated ticket organisations as well as to other websites with information on railways and railway passengers.



Schlichtungstätigkeit und Beschwerdestatistik Bahnen

In diesem Kapitel informieren wir darüber, dass die Schlichtungsstelle bei der Europäischen Union offiziell notifiziert wurde. Sie ist damit Teil der europaweiten außergerichtlichen Streitbeilegung. Wir geben Ihnen des Weiteren einen genauen Überblick darüber, was wir 2011 für Bahnkunden erreicht und welche Verbesserungsvorschläge wir mit den Bahnunternehmen diskutiert haben.

SCHLICHTUNGSVERFAHREN

Staatliche Schlichtungsstelle

Mit Inkrafttreten der Eisenbahngesetznovelle 2006¹ (am 27. Juli 2006) übernahm die Schienen-Control GmbH die Aufgabe einer unabhängigen staatlichen Schlichtungsstelle für Kunden von Eisenbahnunternehmen (im Güter- und Personenverkehr) gemäß § 78a Eisenbahngesetz (EisbG).

Die Schienen-Control ist seitdem neben ihrer behördlichen Aufgabe im Rahmen der Regulierung des Schienenverkehrs auch für die exemplarische Behandlung von Fahrgastbeschwerden mittels Schlichtungsverfahren als außergerichtliche Einrichtung zuständig. Das Schlichtungsverfahren bei der Schienen-Control ist kostenlos. Im Rahmen der Berichterstattung können auch Empfehlungen abgegeben werden.

Gerichtliche Durchsetzung von Ansprüchen

Eine gerichtliche Durchsetzung ist bei geringen Streitwerten oft mit unverhältnismäßigem Aufwand und finanziellem Risiko für den Beschwerdeführer verbunden. Die Höhe der Gerichtsgebühren richtet sich nach dem Streitwert. In einem zivilgerichtlichen Verfahren erster Instanz betragen die Gebühren 21 Euro bei einem Wert des Streitgegenstandes bis 150 Euro, 41 Euro bei einem Wert bis 300 Euro und 58 Euro bei einem Wert bis 700 Euro. Dazu kommen bei höheren Streitwerten Rechtsanwaltskosten, eventuell auch Kosten für Sachverständige usw.

Schienen-Control erfüllt Vorgaben der EU-Kommission als außergerichtliche Streitbelegungsstelle

Das für den Verbraucherschutz zuständige Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK) bestätigte die Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH als Schlichtungseinrichtung, die den Empfehlungen der EU-Kommission² entspricht.

¹ BGBl. Nr. 60/1957, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 124/2011

² 98/257/EG bzw. 2001/310/EG

³ Bundesgesetz zur VO (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, BGBl. I Nr. 25/2010

⁴ Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315

Die Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH erfüllt damit die Grundsätze für außergerichtliche Streitbelegungsstellen in puncto Unabhängigkeit, Transparenz, kontradiktorische Verfahrensweise (Anhörung aller Parteien), Effizienz, Rechtmäßigkeit, Handlungsfreiheit und Vertretungsmöglichkeit der Parteien. Sie ist in Aufbau, Finanzierung, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung von den Betreibern der Infrastruktur, den Entgelt erhebenden Stellen, den Zuweisungsstellen und den Eisenbahnunternehmen unabhängig.

Die Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH wurde bei der Europäischen Union offiziell notifiziert und ist damit Teil der europaweiten außergerichtlichen Streitbeilegung.

Nationale Stelle zur Durchsetzung der Fahrgastrechte

Durch das Bundesgesetz zur VO (EG) Nr. 1371/2007³ wurde die Umsetzung der VO (EG) Nr. 1371/2007⁴ in innerstaatliches Recht vollzogen und die Schlichtungsstelle als eine der nationalen Stellen zur Durchsetzung der Fahrgastrechte gemäß Art. 30 benannt und mit zusätzlichen Aufgaben und Kompetenzen betraut.

Dazu zählt etwa die Prüfung der Beförderungsbedingungen auf Gesetzmäßigkeit hinsichtlich einzelner Bestimmungen der EU-Verordnung und des Bundesgesetzes zur EU-Verordnung. Die Eisenbahnunternehmen müssen die Entschädigungsbedingungen bei der erstmaligen Veröffentlichung und bei Änderungen der Schienen-Control GmbH vorlegen. Die Schienen-Control Kommission kann unter bestimmten Voraussetzungen die Entschädigungsbedingungen ganz oder teilweise für unwirksam erklären.

Fahrgäste können sich wegen unrichtiger oder unzumutbarer Regelungen in den Entschädigungsbedingungen bei der Schienen-Control GmbH beschweren.

Zusätzlich ist die Schienen-Control Kommission über ungelöste Beschwerden gemäß § 78a Abs. 2 EisbG (z. B. wegen behaupteter Verstöße gegen die Verordnung bzw. wegen behaupteter unrichtiger oder für die Fahrgäste unzumutbarer Regelungen in den Entschädigungsbedingungen) von der Schienen-Control GmbH zu informieren.

Fragen und Antworten zum Schlichtungsverfahren

Welche Aufgabe hat die Schlichtungsstelle der Schienen-Control?

Aufgabe der Schlichtungsstelle ist, Fahrgästen von österreichischen Eisenbahnunternehmen ohne Gerichtsweg zu ihrem Recht zu verhelfen. Wir sehen uns als unabhängiger Vermittler zwischen den Eisenbahnunternehmen und ihren Kunden.

Was ist ein Schlichtungsverfahren?

Schlichtung ist ein Konfliktlösungsverfahren, bei dem ein Streitfall ohne die Hilfe eines Gerichtes beigelegt wird. Die Schlichtungsstelle erarbeitet einen individuellen Lösungsvorschlag und vermittelt so zwischen dem Fahrgast und dem Eisenbahnunternehmen.

Wer kann sich an die Schlichtungsstelle wenden?

Die Schlichtungsstelle ist für alle Kunden von österreichischen Eisenbahnunternehmen zuständig (d. h., es muss beispielsweise der Kauf eines Tickets oder der Besitz einer Ermäßigungskarte vorliegen).

Muss ich für ein Schlichtungsverfahren etwas bezahlen?

Das Schlichtungsverfahren ist kostenlos. Jede Partei trägt aber die Kosten selbst, die für sie durch das Schlichtungsverfahren entstehen. Dazu zählen unter anderem die eigenen Porto- und Kopierkosten oder wenn Sie z. B. selbst einen Rechtsanwalt oder Gutachter beauftragen.

Wann kann ich mich an die Schlichtungsstelle wenden?

Bevor die Schlichtungsstelle für Sie aktiv werden kann, müssen Sie selbst versuchen, sich mit dem betroffenen Eisenbahnunternehmen zu einigen. Wenn kein für Sie zufriedenstellendes Ergebnis erzielt wurde, übernehmen wir Ihren Fall gern. Die Schlichtungsstelle ersetzt nicht das Beschwerdemanagement des jeweiligen Eisenbahnunternehmens.



Für welche Beschwerden ist die Schlichtungsstelle NICHT zuständig?

Die Schlichtungsstelle bearbeitet keine Beschwerden

- über Vorfälle, die länger als drei Jahre zurückliegen
- über Forderungen, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig oder rechtskräftig entschieden sind
- die bereits einmal Gegenstand eines Streitschlichtungsverfahrens waren
- über Forderungen, die vom Bahnkunden bereits anerkannt wurden
- wenn das Ticket nicht bei einem österreichischen Eisenbahnunternehmen gekauft wurde
- über Bauarbeiten, Lärmbelastungen, allgemeine (verkehrs-)politische Angelegenheiten usw.
- über Busse und Straßenbahnen (auch wenn sie zum jeweiligen Eisenbahnunternehmen gehören), außer es handelt sich um Busse im Schienenersatzverkehr.

Was braucht die Schlichtungsstelle von mir, damit sie aktiv werden kann?

Bitte stellen Sie uns alle Informationen und Unterlagen schriftlich zur Verfügung. Verwenden Sie

dazu das Beschwerdeformular auf der Website www.schienencontrol.gv.at. Wenn Sie keine Möglichkeit haben, alle Dokumente elektronisch beizufügen, können Sie diese auch per Post oder Fax übermitteln. Folgendes benötigen wir von Ihnen:

1. Ihre persönlichen Daten, also Name, Adresse, Telefonnummer, Faxnummer, E-Mail-Adresse.
2. Eine vollständige schriftliche Darstellung des Sachverhalts. Bitte schildern Sie, was genau passiert ist.
3. Die schriftliche Beschwerde, die Sie bereits an das Eisenbahnunternehmen geschickt haben.
4. Die Antwort des Eisenbahnunternehmens samt kompletter Korrespondenz.
5. Ihre jetzige Forderung gegenüber dem Eisenbahnunternehmen – was sollen wir für Sie erreichen?
6. Zustimmung nach § 8 Datenschutzgesetz 2000. Damit erlauben Sie uns, alle zur Beurteilung des Falles nötigen Daten anzufordern.

Wie läuft ein Schlichtungsverfahren ab?

Sobald die Schlichtungsstelle die schriftliche Beschwerde erhalten hat, wird geprüft, ob die Schlichtungsstelle tatsächlich zuständig ist und ob ein Schlichtungsverfahren eröffnet werden kann. Sollte kein Schlichtungsverfahren möglich sein, werden Sie darüber informiert.

Wird ein Schlichtungsverfahren eröffnet, fordert die Schlichtungsstelle das betroffene Eisenbahnunternehmen ebenfalls zu einer schriftlichen Stellungnahme auf.

Sollte es zweckmäßig erscheinen, kann die Schlichtungsstelle einen oder alle Beteiligten zu einer mündlichen Verhandlung in den Geschäftsräumen der Regulierungsbehörde einladen. Sie können es aber auch ablehnen, an solch einer Verhandlung teilzunehmen, wenn Sie das nicht möchten.

Die genauen Verfahrensabläufe („Richtlinie“) können Sie unter www.schienencontrol.gv.at abrufen. Die Richtlinie ist diesem Bericht im Anhang beigegeben.

Wie lange dauert das Schlichtungsverfahren?

In vielen Fällen kann bereits in kürzester Zeit, in der Regel binnen zwei bis drei Wochen, eine Lösung gefunden werden. Die Schlichtungsstelle strebt eine

einvernehmliche Lösung innerhalb von zumindest sechs Wochen an.

Was muss ich für das Schlichtungsverfahren tun?

Damit Ihre Beschwerde bearbeitet werden kann, braucht die Schlichtungsstelle von Ihnen alle notwendigen Informationen in schriftlicher Form. Siehe auch: Was braucht die Schlichtungsstelle von mir, damit sie aktiv werden kann?

Im Laufe des Schlichtungsverfahrens sind sowohl Sie als auch das Eisenbahnunternehmen verpflichtet, am Schlichtungsverfahren mitzuwirken und der Schlichtungsstelle alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen.

Kann ich mich vertreten lassen?

Sie können sich in jedem Stadium des Verfahrens von einem Rechtsanwalt oder einer anderen Vertrauensperson auf eigene Kosten vertreten lassen.

Was ist das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens?

Die Schlichtungsstelle erarbeitet einen Lösungsvorschlag, der in den meisten Fällen zur Beilegung und damit zur Beendigung des Streitfalls führt. Wenn keine Einigung zustande kommt, wird das Verfahren eingestellt.

Ist das Schlichtungsergebnis bindend?

Mit der Annahme des Lösungsvorschlags wird einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zugestimmt. Nimmt eine der Parteien den Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle nicht an, hat er keine bindende Wirkung. Sie können dann jederzeit Ihre Ansprüche vor den zuständigen Gerichten geltend machen. Der Schlichtungsvorschlag hat in so einem Fall nur Empfehlungscharakter.

Was passiert mit Inkasso- oder Zahlungsaufforderungen des Eisenbahnunternehmens an mich?

Wenn es in Zusammenhang mit Ihrer Beschwerde bereits Inkasso- oder Zahlungsaufforderungen des Eisenbahnunternehmens an Sie gibt, dann ersucht die Schlichtungsstelle das Eisenbahnunternehmen,

dass bis zur endgültigen Klärung des Streitfalls keine weiteren Gebühren anfallen und das Inkassounternehmen über das Verfahren informiert wird. Sicherheitshalber raten wir Ihnen, das Inkassounternehmen auch selbst über das Schlichtungsverfahren zu informieren.

Wie kann ich mich an die Schlichtungsstelle wenden?

Für Ihre Beschwerde verwenden Sie am besten das Beschwerdeformular auf unserer Website www.schienencontrol.gv.at.

Sie erhalten per Mail eine Bestätigung, dass Ihre Beschwerde bei uns eingelangt ist. Sollten Sie binnen zwei Wochen keine weitere Nachricht von uns erhalten, bitten wir Sie um nochmalige Kontaktaufnahme. Wenn Fristen einzuhalten sind,

kontaktieren Sie uns bitte bei Bedarf schon früher. Sollte dies für Sie nicht möglich sein, können Sie uns Ihre Beschwerde auch per Post oder Fax zukommen lassen.

Am Postweg:
Schienen-Control GmbH
z. H. Schlichtungsstelle
Praterstraße 62–64
1020 Wien

Per Fax:
+43 1 5050707 180

Kann ich bei der Schlichtungsstelle auch anrufen?

Wir sind für Sie zu Bürozeiten unter der Telefonnummer +43 1 5050707 700 erreichbar.

JAHRESBILANZ DER SCHLICHTUNGSSTELLE

Die Schienen-Control behandelt einerseits Fälle, bei denen es um Rechtsansprüche aus der VO (EG) Nr. 1371/2007 geht und andererseits Kulanzfälle ohne einen derartigen Rechtsanspruch. Nahezu alle Beschwerden bezüglich Verspätungsentschädigungen betreffen Rechte aus der Fahrgastreueverordnung. Bei den anderen Beschwerden, für die eine Kulanzlösung angestrebt wird, geht es insbesondere um Fahrgeldnachforderungen. Seitens der Schlichtungsstelle wird derzeit keine getrennte Auswertung gemacht, die in der Abbildung angeführte Beschwerdezahl umfasst beide Bereiche.

Maßstab für die Behandlung von Schlichtungsverfahren ist immer der durchschnittlich verständige, informierte und redliche Fahrgast. Dies ist Voraussetzung dafür, dass die Schlichtungsstelle ein Schlichtungsverfahren in Kulanzfällen einleiten kann. Als unabhängige staatliche Schlichtungsstelle sind wir stets darum bemüht, zwischen dem Fahrgast und dem Eisenbahnunternehmen zu vermitteln und eine beiderseits akzeptable Lösung zu finden. Unser Ziel ist es, berechtigten Kundeninteressen zur Durchsetzung zu verhelfen und unnötige sowie langwierige und womöglich kostenintensive Rechtsstreitigkeiten vor Gericht zu vermeiden. Das kann dazu beitragen, das Ansehen der Eisenbahnunternehmen zu verbessern und somit für diese auch einen durchaus wichtigen Nutzen darstellen.

Beschwerdeentwicklung

Erhöhung der Anzahl der Beschwerdefälle um ein Drittel

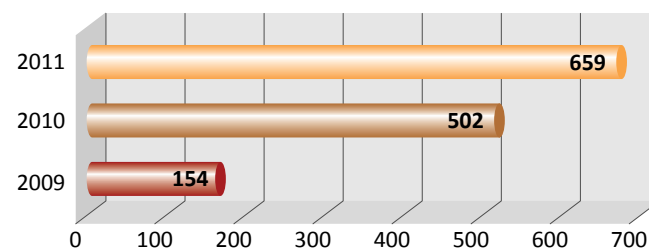
Aufgabe der Schlichtungsstelle ist es, Fahrgästen von österreichischen Eisenbahnunternehmen ohne Gerichtsweg zu ihrem Recht zu verhelfen und als unabhängiger Vermittler zwischen den Eisenbahnunternehmen und ihren Kunden eine Lösung zu erzielen.

Im Jahr 2011 gingen bei der Schlichtungsstelle 659 Beschwerdefälle ein. Das bedeutet gegenüber dem Vorjahr eine Steigerung um 157 Fälle bzw. 31,3 Prozent. Auch im fünften Jahr des Bestehens der Schlichtungsstelle konnte somit die Position als kompetente Anlaufstelle für Fahrgäste ausgebaut werden.

Durch die weitere Umsetzung der Informationspflicht der Bahnunternehmen mittels Aushang der Fahrgastreue auf allen Bahnhöfen ist es gelungen, noch mehr Fahrgäste über die Möglichkeit des Schlichtungsverfahrens in Streitfällen zu informieren.

Abb. 1: Vergleich der Zahl der eingelangten Beschwerden 2009–2011 (in absoluten Zahlen).

Quelle: Schienen-Control



In den ersten Jahren der Tätigkeit der Schlichtungsstelle wurde der Großteil der Beschwerden über das Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (bmvit) bzw. über Weiterleitung durch Interessenvertretungen an die Schienen-Control herangetragen.

Da die Eisenbahnunternehmen nun auf die Schlichtungsstelle hinweisen müssen (z. B. auf ihrer Website) und aufgrund verstärkter Informationsmaßnahmen der Schienen-Control ist die Schlichtungsstelle in der Öffentlichkeit besser bekannt. Die meisten Beschwerden werden jetzt direkt bei der Schlichtungsstelle eingebracht.

Seit Ende Februar 2011 steht auf der Website der Schienen-Control ein Beschwerdeformular zur Verfügung, welches die Kontaktaufnahme erleichtert und die Beschwerdebearbeitung beschleunigt.

Eine Beschwerde muss gemäß der Richtlinie der Schienen-Control (siehe Anhang) schriftlich bei der Schlichtungsstelle eingebracht werden, wobei prinzipiell alle Formen der Übermittlung (Beschwerdeformular, E-Mail, Fax, Post) zulässig sind.

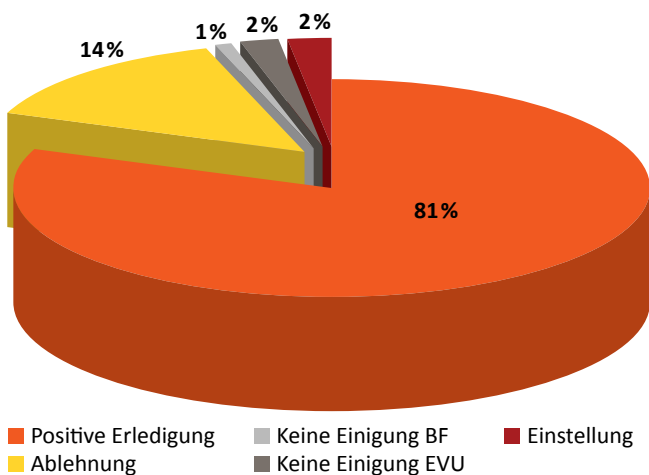
Auch telefonische Beratungen nahmen im Jahr 2011 weiter zu, insbesondere ältere Personen, Personen ohne Computer und Personen mit dringlichen Fragen oder Fristen nahmen diese Kontaktmöglichkeit in Anspruch.

Beendete Schlichtungsverfahren 2011

538 positiv erledigte Schlichtungsfälle

Von den 659 Beschwerden konnten 538 positiv erledigt werden, das sind 81 Prozent der Fälle. Bei den positiv erledigten Beschwerdefällen reichte es oft aus, wenn der Beschwerdeführer seitens des Eisenbahnunternehmens die gewünschte Information oder eine rasche Stellungnahme erhielt. Es ging nicht nur um Geldforderungen. In 319 Fällen erreichten wir eine Entschädigung oder einen Strafnachlass für den Beschwerdeführer.

Abb. 2: Beendete Schlichtungsverfahren 2011 nach Art der Erledigung (in Prozent).
Quelle: Schienen-Control



90 abgelehnte Schlichtungsfälle

Im Jahr 2011 mussten 90 Fälle abgelehnt werden. Der Hauptgrund der Ablehnung war, dass Beschwerdeführer sich teilweise nicht – wie gesetzlich vorgeschrieben – zur Problemlösung zuerst an das Bahnunternehmen gewandt hatten. Abgelehnt wird ein Fall auch, wenn ein Beschwerdeführer Kontakt mit der Schlichtungsstelle aufnimmt, aber im weiteren Verlauf nicht entsprechend mitwirkt (z. B. benötigte Daten nicht bekannt gibt). Kein Verfahren wird eröffnet, wenn bereits bei Erhalt der Beschwerde ersichtlich ist, dass die Schlichtungsstelle nicht zuständig, die Beschwerde gemäß § 2 der Richtlinie der Schienen-Control nicht zulässig (Beschwerden, welche bereits rechtsanhängig sind oder bei welchen kein nachweisbarer Beförderungsvertrag vorhanden ist) oder der Fall nicht kulanz-

würdig ist. Dies betrifft unter anderem Probleme durch Ruhestörungen gegenüber Anrainern, Parkplatzprobleme und Probleme mit Bauarbeiten. Der Großteil der von der Schlichtungsstelle behandelten Fälle ist im Wege der Kulanz zu lösen, insbesondere bei Verspätungsentschädigungen besteht ein rechtlicher Anspruch. Durch den kooperativen Stil der Schienen-Control und die gute Zusammenarbeit mit den Bahnunternehmen gelingt es oft, die Anliegen der Bahnfahrer zu einem positiven Ausgang für alle Beteiligten zu bringen.

19 Schlichtungsfälle ohne Einigung

Trotz intensiver Bemühungen der Schlichtungsstelle war in 19 Beschwerdefällen keine Einigung möglich, diese Fälle mussten ohne positives Ergebnis geschlossen werden.

In 13 von 19 Fällen waren die Eisenbahnverkehrsunternehmen mit der von der Schlichtungsstelle vorgeschlagenen Lösung nicht einverstanden. In den restlichen sechs Fällen wollten die Beschwerdeführer nicht auf das zwischen der Schlichtungsstelle und dem Eisenbahnverkehrsunternehmen ausverhandelte Angebot eingehen.

Zwölf eingestellte Schlichtungsfälle

Im Jahr 2011 mussten zwölf Fälle eingestellt werden, teils mangels Zulässigkeit und teils mangels Mitwirkung.

Wird ein Verfahren eröffnet und stellt sich während des Verfahrens heraus, dass eine Unzuständigkeit der Schlichtungsstelle besteht oder gewisse Voraussetzungen nicht erfüllt werden, fällt dies in die Kategorie „mangels Zulässigkeit“. Ist jedoch ein Verfahren eröffnet worden und fehlt die Mitwirkung seitens des Beschwerdeführers, wird das Verfahren „mangels Mitwirkung“ eingestellt.

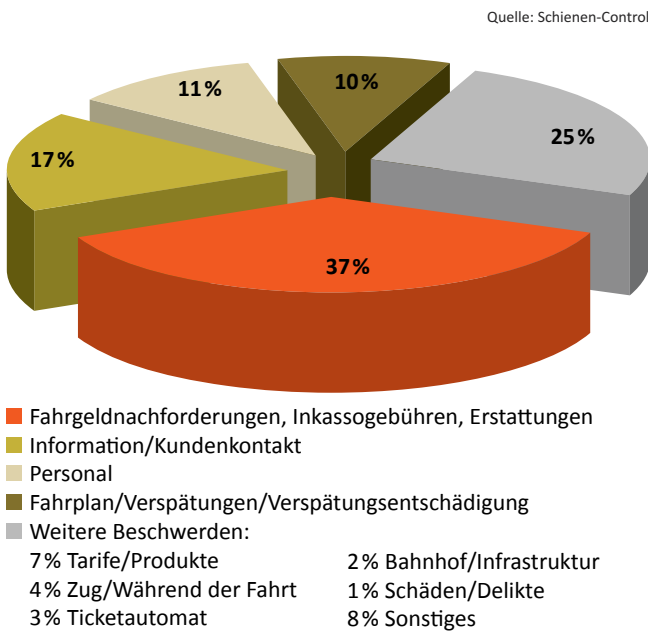
Die wichtigsten Beschwerdegründe

Fahrgeldnachforderungen, Inkassogebühren und Fahrpreiserstattungen auf Platz 1

Wie bereits in den Jahren zuvor stellen Fahrgeldnachforderungen, Inkassogebühren und Fahrpreiserstattungen mit 37 Prozent die weitaus größte Gruppe dar.

Forderungen von Eisenbahnunternehmen werden von einem Teil der Beschwerdeführer lange nicht ernst genommen sowie von Schülern bzw. Kindern nicht den Erziehungsberechtigten übergeben. Das Bahnunternehmen antwortet seinerseits oft erst sehr spät.

Abb. 3: Die wichtigsten Beschwerdegründe 2011 (in Prozent).



In vielen Fällen erwartet der Bahnkunde eine Mahnung des Bahnunternehmens, zusätzlich zum Erlagschein muss allerdings gesetzlich nicht gemahnt werden. Derzeit übergibt die ÖBB-Personenverkehr AG die Forderung direkt dem Inkassounternehmen, ohne Mahnung und manchmal auch ohne Behandlung des Kundeneinspruchs. Das dürfte den relativ starken Anteil an Verfahren betreffend Inkassogebühren erklären. Die Kosten für den betroffenen Fahrgast steigen dadurch stark an. Obwohl alle Strecken der ÖBB-Personenverkehr AG im Nah- sowie Regionalverkehr seit Dezember 2010 einheitlich auf Selbstbedienungsbetrieb umgestellt sind – d. h., das Ticket muss in der Regel vor dem Zustieg in den Zug gekauft werden –, kommt es vermehrt zu Problemfällen. Insbesondere Touristen und Gelegenheitsfahrer glauben, dass sie das Ticket im Zug erwerben können. Vielen Reisenden ist nicht bekannt, unter welchen Umständen ein Ticketautomat der ÖBB-Personenverkehr AG tatsächlich als defekt zu werten ist.

Nur dann darf ausnahmsweise ohne Ticket in den Zug eingestiegen werden. Bei Ausfall der Kartenzahlung (Bargeldzahlung ist aber möglich) oder bei Nichtannahme von zu hohen Banknoten (Wechselgeld ist maximal 9,90 Euro) gilt der Automat als funktionsfähig. Große Eile ist kein Rechtfertigungsgrund für den Zustieg ohne Ticket.

Information und Kundenkontakt auf Platz 2

Die Kategorie Information/Kundenkontakt ist 2011 auf Platz 2. In diese Kategorie fallen Beschwerden, wenn z. B. seitens eines Bahnunternehmens der Kundenkontakt nicht optimal verlief, es zu Falschankünften kam oder seit Längerem keine oder keine adäquate Antwort übermittelt wurde. Keine, falsche oder widersprüchliche Informationen von Zugbegleitern oder Mitarbeitern an den Personenkassen können Reisende verwirren. Wenn sich erst im Nachhinein herausstellt, dass eine Information nicht oder nicht ganz richtig war, kann dies, etwa bei Fahrgeldnachforderungen, zu hohen Kosten und Unannehmlichkeiten führen. Im Zusammenhang mit Fahrgeldnachforderungen wird häufig bemängelt, dass die abwickelnde Stelle des Bahnunternehmens bei Einsprüchen nicht telefonisch kontaktiert werden kann, sondern nur per Mail. Besonders bei der Onlinebuchung von Tickets kommt es vermehrt zu Problemen, da für viele Nutzer nicht ersichtlich ist, dass bei der ÖBB-Personenverkehr AG die Erstattung bzw. Stornierung von Onlinetickets grundsätzlich ausgeschlossen ist. Aber auch bei der Ticketbuchung am Schalter kann eine falsche Information, z. B. bei SparSchiene-Tickets, welche von Erstattung und Umtausch ausgeschlossen sind, große Komplikationen nach sich ziehen. Reisende unterliegen des Weiteren dem Irrglauben, dass aus einer einmal gewährten Kulanz ein Anspruch abgeleitet werden kann. Bezüglich der Beschwerdebearbeitung gibt es seit Ende 2011 eine Neuerung bei der ÖBB-Personenverkehr AG. Wandte sich ein Fahrgast vormals an die Beschwerdeabteilung, erhielt er nur ein automatisches Schreiben zum Erhalt der Beschwerde. Seit Ende 2011 vergibt die ÖBB-Personenverkehr AG Bearbeitungsnummern, unter welchen man sich z. B. im Falle einer längeren Bearbeitungsdauer über den Status informieren kann.

Personal auf Platz 3

Im Jahr 2011 erhielten wir zahlreiche Beschwerden über unfreundliches Personal. Besonders bei Fahrgeldnachforderungen wird das Verhalten der Mitarbeiter der Bahnunternehmen oft als inakzeptabel beschrieben, obwohl viele Reisende erklären, warum sie ein falsches, ungültiges oder kein Ticket besitzen. Laut Angabe von Beschwerdeführern wird auf Argumente kaum bis gar nicht eingegangen, werden Informationen nicht gegeben und Erlagscheine mit kurzer Einzahlungsfrist ohne Aufklärung überreicht.

Umgekehrt beschwerten sich Zugbegleiter über aggressives Verhalten von Reisenden.

Gingen Kunden aufgrund mangelhafter Informationen durch Bahnmitarbeiter fälschlich von einem bestimmten Anspruch aus, führte dies zu großer Unzufriedenheit bei den Betroffenen.

Fahrplan/Verspätungen/Verspätungsentschädigung auf Platz 4

Die Anzahl der Beschwerden betreffend Verspätungen und Zugausfälle war 2011 geringer als im Jahr 2010. Dies geht einher mit dem Anstieg der Pünktlichkeit. Im Vergleich Fernverkehr – Nahverkehr reduzierte sich die Zahl der Beschwerden bezüglich Einzeltickets, es kam aber vermehrt zu Beschwerden über Jahreskartenentschädigungen.

Ein Anspruch auf Jahreskartenentschädigung besteht seit 2010, somit erfolgten Auszahlungen erstmalig im Jahr 2011, was eine Häufung der Beschwerden erklärt.

Wenige Beschwerden gab es diesmal zum Fahrplan. Anlass für Beschwerden ist oftmals, dass nicht zeitnah auf einen Anspruch geantwortet oder nicht über sämtliche Aspekte des Anspruches informiert wird. Dies betrifft z. B. die Aufschlüsselung einer Entschädigung oder den Anspruch auf Taxi- und Nächtigungskosten. 2010 lag die Kategorie Verspätungen/Unregelmäßigkeiten, besonders durch die neuen Regelungen durch die VO (EG) Nr. 1371/2007, auf Platz 2 der Beschwerdegünde der Schlichtungsstelle.

Weitere Beschwerdethemen

Andere Beschwerdethemen betrafen die Zugänglichkeit der Bahnhöfe für Menschen mit Behinderungen

und eingeschränkter Mobilität, bestimmte Tarife oder Produkte eines Bahnunternehmens, die Infrastruktur, Schäden, Delikte und Ticketautomaten.

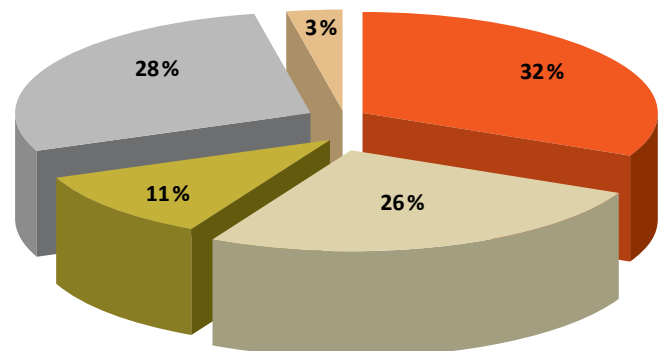
Nicht alle Beschwerden fallen in den Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle der Schienen-Control. Beispielsweise erreichten uns im Jahr 2011 vermehrt Beschwerden betreffend Wiener Linien-Strafzahlungen. Alle Fälle wurden so weit wie möglich behandelt, an die zuständigen Stellen weitergeleitet oder es wurde auf die Kontaktadressen der dafür zuständigen Stellen verwiesen.

Herkunft der Beschwerdeführer

Seit der Einführung des Beschwerdeformulars Anfang 2011 stehen umfassendere Daten bezüglich Wohnanschrift zur Verfügung und ermöglichen eine genauere Auswertung.

Abb. 4: Herkunft der Beschwerdeführer 2011 aufgrund ihres Wohnsitzes (in Prozent).

Quelle: Schienen-Control



- Wien
- Niederösterreich
- Oberösterreich
- Restliche Bundesländer
- Ausland

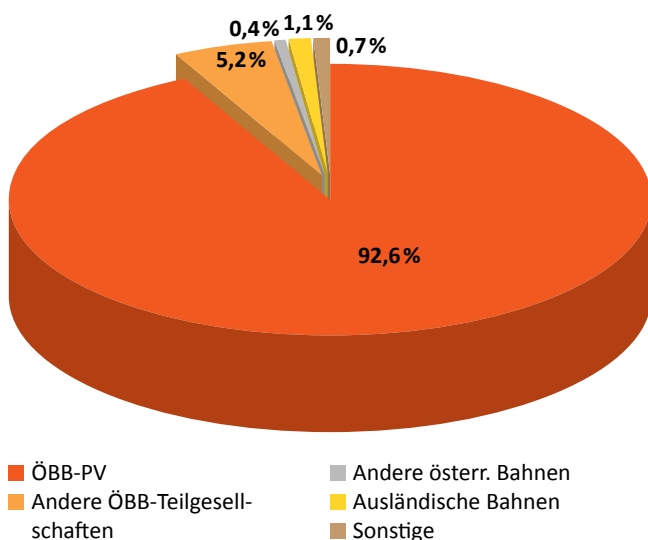
Fast ein Drittel der Beschwerdeführer kommt aus der Bundeshauptstadt Wien, gefolgt von Niederösterreich mit 26 Prozent, an dritter Stelle steht das Bundesland Oberösterreich. Dies lässt erkennen, dass die Bewohner der Ostregion im Vergleich zur Einwohnerzahl überdurchschnittlich viele Beschwerden an die Schlichtungsstelle übermitteln. Drei Prozent der Beschwerdeführer kommen aus dem Ausland, Deutschland ist wie im Jahr zuvor am häufigsten vertreten.

Verteilung der Beschwerden auf die Eisenbahnverkehrsunternehmen

97 Prozent aller Beschwerden betreffen die ÖBB

Wie bereits in den Jahren zuvor betreffen die meisten Beschwerden bei der Schlichtungsstelle der Schienen-Control auch im Jahr 2011 den ÖBB-Konzern (mit einer Steigerung von zwei Prozent im Vergleich zum Vorjahr). Innerhalb des Konzerns entfallen etwas mehr als 92 Prozent auf die ÖBB-Personenverkehr AG sowie fünf Prozent auf weitere Teilgesellschaften des ÖBB-Konzerns (vor allem Rail Cargo Austria AG, ÖBB-Postbus GmbH und ÖBB-Infrastruktur AG).

Abb. 5: Verteilung der Beschwerden auf Eisenbahnverkehrsunternehmen 2011 (in Prozent).
Quelle: Schienen-Control



2011 gab es drei Beschwerden über andere österreichische Bahnunternehmen, je eine zur Wiener Lokalbahnen AG, zum City Airport Train und zur Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH. Das Bundesministerium für Wirtschaft, Forschung und Jugend (BMWFJ) war im Jahr 2011 Adressat einer Beschwerde, drei Beschwerden bezogen sich auf den Verkehrsverbund Ost-Region und eine betraf die Wiener Linien GmbH. Beschwerden zu ausländischen Eisenbahnen sind 2011 im Vergleich zu 2010 zurückgegangen, von 16 auf sieben Beschwerden; alle betrafen die Deutsche Bahn AG. Jene Beschwerden zu grenzüberschreitenden Fahrten, bei denen der

Fahrgast das Ticket bei der ÖBB-Personenverkehr AG gekauft hat, wurden dem österreichischen Bahnunternehmen zugeordnet.

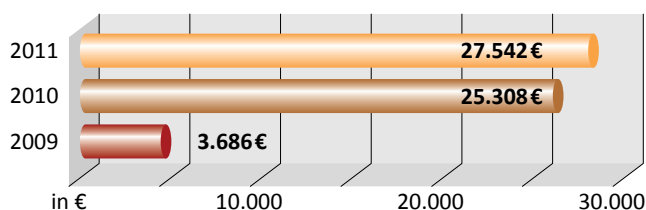
Entschädigungen und Strafnachlässe

Plus 8,8 Prozent an monetären Entschädigungen und Strafnachlässen

Besonders bei Konflikten um Klein- und Kleinststreitwerte kann im Wege der Schlichtung mit geringer Formalisierung und niedrigen Kosten gearbeitet werden.

An monetären Entschädigungen bzw. Strafnachlässen konnte die Schlichtungsstelle im Jahr 2011 für Kunden von österreichischen Eisenbahnunternehmen 27.541,72 Euro in 321 Fällen erzielen (2010: 25.308 Euro in 276 Fällen). Dazu kommen noch sonstige Einigungen wie etwa der Versand von Gutscheineheften, Upgrades, Ratenzahlungen etc. Dies ergibt eine moderate Steigerung der Entschädigungen und Strafnachlässe um 8,8 Prozent. Besonders bei Beschwerden, bei denen es um Fahrgeldnachforderungen und sonstige Strafzahlungen geht, kann oft eine kulante Lösung mit der ÖBB-Personenverkehr AG gefunden werden. Entgegenkommen gibt es vor allem bei Jugendlichen, wenn es sich um die erste Fahrgeldnachforderung eines Fahrgastes handelt, oder bei Stammkunden.

Abb. 6: Vergleich der durch die Schlichtungsstelle erreichten Strafnachlässe und Entschädigungen 2009–2011 (in Euro).
Quelle: Schienen-Control



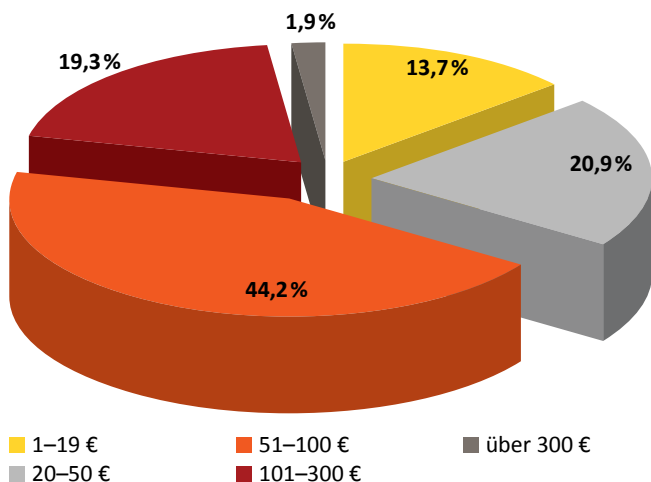
Im Fall von Inkassogebühren ist eine kulante Haltung meistens dann zu erwarten, wenn die Gebühren dadurch entstehen, dass ein Kundeneinspruch vor der automatischen Weiterleitung an das Inkassounternehmen noch nicht bearbeitet wurde oder die Inkassogebühren sehr hoch und dadurch unverhältnismäßig sind.

Höhe der Entschädigungen

Anhand der Abbildung zur Höhe der Entschädigungen ist die prozentuelle Verteilung ersichtlich. Den größten Anteil (142 Fälle) macht die Kategorie 51 bis 100 Euro aus. Dies liegt vor allem daran, dass die Fahrgeldnachforderung der ÖBB-Personenverkehr AG bei Bezahlung mittels Erlagschein 95 Euro beträgt.

Abb. 7: Verteilung der Schlichtungsverfahren nach der Höhe der erreichten Entschädigungen und Strafnachlässe 2011 (in Prozent).

Quelle: Schienen-Control



Die zweitgrößte Gruppe (63 Fälle) betrifft die Kategorie 20 bis 50 Euro, hier geht es meist um Gutscheinangebote. Knapp danach kommt die Kategorie 101 bis 300 Euro. Über 300 Euro befanden sich nur sechs Fälle.

SCHWERPUNKTE DER SCHLICHTUNGSARBEIT

Durch Einzelbeschwerden werden auch grundsätzliche Probleme an die Schlichtungsstelle der Schienen-Control herangetragen. Diese greift die Schlichtungsstelle häufig auf, um Verbesserungen für die Fahrgäste zu erreichen. Dabei wurden bereits Erfolge erzielt, der Verbesserungsprozess wird im Jahr 2012 aber natürlich fortgesetzt.

Die Behandlung von Grundsatzfragen erfordert intensive und längere Diskussions- sowie Bearbeitungsphasen, insbesondere mit dem hauptsächlich betroffenen Bahnunternehmen ÖBB-Personenverkehr AG. Anliegen der Schienen-Control ist es, Verbesserungen für Reisende, aber auch für die Bahnunternehmen zu erreichen. Dies ist für das Bahnunternehmen eine gute Chance, Probleme zu beseitigen und die Anzahl der Beschwerden zu reduzieren. In diesem Kapitel geben wir eine Übersicht über die Schwerpunkte unserer Schlichtungstätigkeit im Jahr 2011 und veranschaulichen einige Themen mit beispielhaften Fällen.

Tarifsystem

Probleme durch komplexes Tarifsystem

Das Tarifsystem bei den Bahnunternehmen ist nach wie vor wenig kundenfreundlich. Die Tarifbedingungen der mittlerweile zehn (vernetzten) Personenverkehrsunternehmen und in Ergänzung



dazu der acht Verkehrsverbünde sind für den durchschnittlichen Fahrgast kaum verständlich und nicht ausreichend transparent. Dies führt dazu, dass der Kauf des richtigen und günstigsten Tickets, nicht nur für Gelegenheitsfahrer, schwierig ist. Bei der ÖBB-Personenverkehr AG gibt es 55 nationale und internationale Tarife sowie allgemeine Geschäftsbedingungen, zusammen mit den übrigen Eisenbahnverkehrsunternehmen und Verkehrsverbänden sind es 78 (die Tarifbestimmungen umfassen, ausgedruckt im A4-Format, über 1.000 Seiten). Neben den bisher wichtigsten Tarifen, dem Österreichischen Eisenbahn-Personen- und Reisegepäcktarif (ÖPT) und dem Personentarif (PT) der ÖBB-Personenverkehr AG, hat nun die neue WESTbahn Management GmbH (Betriebsbeginn 11. Dezember 2011) eigene Tarifbestimmungen veröffentlicht.

Tarife der ÖBB-PV

Nationale Tarife	Inhalt
ÖPT/Österreichischer Eisenbahn-Personen- und Reisegepäcktarif	Allgemeine Bestimmungen über die Beförderung von Personen und Reisegepäck in Österreich
PT ÖBB/Personentarif der Österreichischen Bundesbahnen	Spezielle Bestimmungen über die Beförderung von Personen und Reisegepäck der ÖBB-PV
ÖBB-Personentarif: Platzreservierung PT 4	Tarif für Platzkarten
Tarifbestimmungen Onlinetickets	Bestimmungen für Fahrscheinkauf im Internet
Autoschleuse Tauernbahn	Tarif für Auto und Insassen für die Tauernbahn
Beförderungsbestimmungen Auto im Reisezug	Bedingungen für den Autotransport im Zug
Auto im Reisezug, ÖBB-Züge	Tarif für Auto und Insassen für Autoreisezüge
Auto im Reisezug, ÖAMTC-Aktion	Vergünstigungen für ÖAMTC-Mitglieder für Reisezüge

Nationale Sondertarife	Inhalt
Businessabteil und Premium Class	Tarif für den Fernverkehr in der gehobenen Klasse
EVENTticket	Kombiticket Fahrschein plus Veranstaltung
Fahrradmitnahme Tirol	Spezialtarif für die Fahrradmitnahme in Tirol
Kombinierter Tarif ÖBB – Privatbahnen	Gemeinsamer Tarif ÖBB-PV und Privatbahnen
Kombiticket Bahn Ahoi Linz–Passau	Tarif für spezielle Bahn- und Schifffahrt
Kombiticket Bahn Ahoi Linz–Grein/Melk	Tarif für spezielle Bahn- und Schifffahrt (ab 28. 4. 2012)
NÖ-CARD-Ticket	Kombiticket Fahrschein plus Veranstaltung in Niederösterreich
ÖBB-Kombitickets	Kombiticket Fahrschein plus Veranstaltung
ÖBB-Senioren-Thermenticket OÖ	Spezialtarif Oberösterreich: Ticket plus Eintrittskarte Therme
Österreich-Bahn-Kurierpaket (ÖBK)	Tarif für Kleingutbeförderung im Fernverkehr
Pendler-Ticket Wien	Wochen-/Monatskarten außerhalb der Verbünde
SparSchiene Österreich	Günstiger Sondertarif im nationalen Fernverkehr
Städtetourismus	Tarif nationaler Fernverkehr plus Übernachtung
Wachau-Ticket Bahn–Schiff–Stift Melk	Tarif für spezielle Bahn- und Schifffahrt (ab 7. 4. 2012)
Wedelweiss-Ticket	Tarif für Ticket plus Skipass
„Snow & Fun“-Ticket	Tarif für Ticket plus Skipass

Internationale Tarife	Inhalt
Brenner Kooperationsverkehr ÖBB – DB	Tarife für Fernverkehr Deutschland–Österreich–Italien
Gemeinsamer internationaler Tarif für die Beförderung von Personen (SCIC)	Besondere internationale Beförderungsbedingungen
Globalpreis Österreich–Italien via Tarvis	Tarife für Fernverkehr Österreich–Italien über Tarvis
InterCity-Bus Italien	Tarif für grenzüberschreitenden Busverkehr zwischen Österreich und Italien
SCIC-EWT	Besondere internationale Beförderungsbedingungen Ost–West
SparSchiene-Direktverbindungen	Internationaler günstiger Sondertarif ohne Umsteigen
SparSchiene (TEE)	International günstiger Sondertarif
TEE-Preissystem (ÖBB, DB, SBB)	Sondertarif Deutschland, Österreich, Schweiz

Internationale Sondertarife	Inhalt
Ausflugsticket Prag/Budapest	Sondertarif nach Prag/Budapest
Businessabteil und Premium Class	Fernverkehrstarif im internationalen Verkehr in der gehobenen Klasse
Rail inclusive Tours (RIT)	Tarif für Pauschalarrangements im internationalen Verkehr
Werdenfels-Ticket	Spezialtarife im österreichisch/deutschen Grenzgebiet
SparSchiene-Angebote	
SparSchiene-Direktverbindungen	Sondertarif ohne Umsteigen
SparSchiene (TEE)	Sondertarif Deutschland, Österreich, Schweiz
SparSchiene Osteuropa	Sondertarif nach Tschechien, Ungarn usw.
SparSchiene Österreich	Sondertarif für internationale Fernverkehre nach Österreich
EURegio-Angebote	
EURegio-Ticket	Sondertarif für grenzüberschreitenden Nahverkehr nach Ungarn, Tschechien und in die Slowakei
ÖBB-Slowenien-Ticket	Sondertarif für grenzüberschreitenden Nahverkehr nach Slowenien
Nachtreiseverkehr	
ÖBB-Globalpreis Nachtzüge (ÖBB, CityNight, Line)	Tarif nationaler Nachtverkehr

Internationale Passangebote	Inhalt
Austria-Railpass	Tarif für Fahrgäste mit Wohnsitz außerhalb Europas
Central Europe Triangle Pass	Tarif für einmalige Fahrt zwischen Österreich, Ungarn, Tschechien und der Slowakei
Eurail-Pass	Tarifpass für Europa; kein Verkauf in Österreich
European Eastpass (EEP)	Tarifpass mehrerer ausländischer Bahnen und der ÖBB
Eurail-Austria-Pass	Tarifpass für Österreich; kein Verkauf in Österreich
Eurail-Regionalpässe	Tarif für Fahrgäste mit Wohnsitz außerhalb Europas
InterRail	Tarifpass für Europa für Personen mit Wohnsitz in Österreich

Quelle: ÖBB-PV, Stand: 23. 3. 2012

Geltungsbereich des ÖPT

Die ÖBB-Personenverkehr AG wurde von der Schienen-Control darauf hingewiesen, dass der bisherige österreichweite Geltungsbereich des ÖPT nur dann gerechtfertigt ist, wenn sämtliche Eisenbahnunternehmen, welche die Beförderung von Personen und Reisegepäck auf Strecken in der Republik Österreich anbieten, auch ihren rechtsgeschäftlichen Willen erklärt haben, den ÖPT anzuwenden. Spätestens mit dem Markteintritt der WESTbahn im Dezember 2011 war dies nicht mehr der Fall. Mit Stand 21. März 2012 wurde der Geltungsbereich des ÖPT auf die Österreichischen Bundesbahnen (ÖBB), die Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH, die Montafonerbahn AG, die Raaberbahn, die Salzburger Lokalbahn, die Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft, die Steiermärkischen Landesbahnen, die Zillertaler Verkehrsbetriebe AG und die Pinzgauer Lokalbahn (Betreiber Salzburger Lokalbahn) eingeschränkt. Parallel dazu nehmen einige Bahnunternehmen eine Überarbeitung des ÖPT vor. Das Tarifsystem ist komplex und enthält viele verschiedene Tarife (Entgelte und Bedingungen), insbesondere geht es um Preisberechnungen, die Ausgabe oder Geltungsdauer von Fahrausweisen, die Mitnahme von Kindern, Hunden oder Fahrrädern, den Umtausch, die Übertragbarkeit oder Erstattung von Fahrausweisen und Sitzplatzreservierungen. Bezüglich der zahlreichen Auslands-, Inlands- und grenzüberschreitenden Tarife, Normal- und Sondertarife, Tarife der Eisenbahnen und Verkehrsverbände, Einzel- und Zeitkarten, Kleingruppen- und Gruppentarife, Schlafwagentarife, Tarife für den Autotransport und die Fahrradmitnahme usw. wird auf den Bericht 2010 und auf die überblicksmäßige Auflistung der derzeitigen Tarife der ÖBB-Personenverkehr AG in der Tabelle verwiesen. Wie dringend eine Totalreform ist, zeigt auch, dass selbst Zugbegleiter, die täglich mit Tarifen zu tun haben, die Bestimmungen nicht mehr durchschauen (können). Befragungen der Zugbegleiter durch die Schienen-Control und die Erfahrungen aus der Beschwerdebearbeitung bestätigen dies. Die ÖBB-Personenverkehr AG möchte das Problem mit einem neuen Vertriebssystem mildern, den Kunden soll dann beispielsweise automatisch das günstigste Ticket angeboten werden. Damit könnte das komplizierte Tarifsystem etwas entschärft werden.

Rechtliche Bestimmungen

Eine rasche Umsetzung ist jedenfalls im Sinne der VO (EG) Nr. 1371/2007 nötig, da gemäß Art. 8 und 10 Fahrgäste vor Fahrtantritt über die Bedingungen der Fahrt zum günstigsten Fahrpreis zu informieren sind. Gemäß § 23 Eisenbahngesetz (EisbG) haben die Eisenbahnunternehmen für die Beförderung von Personen, Reisegepäck und Gütern ein durchgehendes Ticket und einen durchgehenden Tarif im Vereinbarungsweg einzurichten. Diese Intention des Gesetzgebers ist in der Praxis derzeit nicht vollständig umgesetzt. Und gemäß § 6 Abs. 3 Konsumentenschutzgesetz (KSchG) sind in allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmungen unwirksam, wenn sie unklar oder unverständlich abgefasst sind. Die Tarife und Beförderungsbedingungen der Eisenbahnverkehrsunternehmen sind rechtlich gesehen AGB. Beim derzeitigen intransparenten Tarifsystem könnte eine rechtliche Überprüfung durch Gerichte zu einer Unzulässigkeitserklärung von Teilen der Tarifbestimmungen führen.

Ein Beschwerdeführer teilte der Schlichtungsstelle mit, dass ein preislicher Unterschied zwischen Schalter-, Automaten- und Onlinekauf bestünde. Der Grund für den Preisunterschied ist, dass die ÖBB-Personenverkehr AG Mitglied in verschiedenen Verkehrsverbänden (z. B. beim Verkehrsverbund Ost-Region) ist und dabei sogenannte Tarifexklusivität (ausschließlich Tickets zu Verbundtarifen) besteht. Während beim ÖBB-Normaltarif nur die auf Schiene zurückgelegten Kilometer zur Preisberechnung herangezogen werden, arbeiten Verbund-Tarife mit Zonen oder Waben. Für Fahrten innerhalb des Verbundes muss aufgrund der Tarifexklusivität grundsätzlich der Verbundtarif zur Anwendung kommen.

Tarifvorlage der WESTbahn

Das neue Eisenbahnunternehmen WESTbahn hat der Schienen-Control im Berichtsjahr seine Tarifbestimmungen, Beförderungsbedingungen und Entschädigungsbedingungen vorgelegt.

Bei der Überprüfung wurden insbesondere einige unklare Regelungen und Definitionen, eine missverständliche Regelung für alleinfahrende Kinder gemäß § 16 Eisenbahnbeförderungsgesetz (EBG), fehlende Bestimmungen für Fahrräder und Reservierungen, fehlende Fristen gemäß § 6 Abs. 4 EBG, der Ausschluss der Erstattung gemäß Art. 16, die fehlende Barentschädigung bei Verspätungen sowie Haftungsregelungen und Nutzungsbedingungen auf ihre Gesetzesmäßigkeit hinterfragt.

Die WESTbahn hat sämtliche bei der Überprüfung festgestellten Kritikpunkte ausgeräumt. Praktische Schwierigkeiten können aufgrund der kurzen bisherigen Betriebsphase im Berichtsjahr noch nicht abgeschätzt werden.

Mangelnde Kommunikation mit den Kunden

Wie auch aus unserer Jahresbilanz ersichtlich, wurden 2011 bei vielen Beschwerden an die Schlichtungsstelle die mangelnde Informationspolitik und Probleme beim Kundenkontakt durch die ÖBB-Personenverkehr AG kritisiert (zweithäufigster Beschwerdegrund). Späte oder unzureichende Beantwortungen von Anfragen und Beschwerden führen zu Ärger aufseiten der Fahrgäste sowie zu vermehrtem Aufwand bei den Eisenbahnunternehmen. Im Berichtsjahr wurden allerdings bei den an die Schlichtungsstelle herangetragenen Beschwerden Entschädigungen schneller ausgezahlt. Bei Fahrgeldnachforderungen und Inkassogebühren kommt es hingegen nach wie vor zu einer langen Bearbeitungsdauer bei der ÖBB-Personenverkehr AG.

Rechtliche Bestimmungen

Durch die Fahrgastrechteverordnung haben Kunden einen rechtlichen Anspruch, von den Bahnunternehmen bestmöglich über voraussichtliche Störungen oder Verspätungen von Verkehrsdiensten informiert zu werden. Normiert ist dies in den Art. 8 und 10, den Anhängen II und III und in den Erwägungsgründen zur Verordnung. Bei Fahrplanänderungen erhalten auch Reisende mit Reservierung keine Mitteilung, obwohl das Bahnunternehmen einige Daten dieser Kunden haben müsste. Mit der Fahrgastrechtenovelle sind hier Verbesserungen für Fahrgäste zu erwarten. Die Schlichtungsstelle wird bei Entschädigungs-

anträgen bei Verspätungen oft kontaktiert, weil die Beschwerdeführer eine fehlende Benachrichtigung beanstanden, z. B. über den Bearbeitungsstatus bei Verzögerungen, die genaue Zusammensetzung des Entschädigungsbetrages oder das konkrete Überweisungskonto (im Fall der Ticketbezahlung mit Kreditkarte wird automatisch auf das Kreditkartenkonto überwiesen, auch wenn der Fahrgast am Entschädigungsantrag sein Bankkonto angegeben hat). Die ÖBB-Personenverkehr AG lehnt die Aufschlüsselung des Entschädigungsbetrages mit dem Hinweis ab, dass sie dazu rechtlich nicht verpflichtet ist. Zu den übrigen Eisenbahnunternehmen wurden nur wenige Beschwerden über mangelnde Kommunikation bei der Schlichtungsstelle eingebracht. Seitens der Schienen-Control wurde bereits wiederholt bei allen Bahnunternehmen eine bessere Information der Kunden urged.

Ein Beschwerdeführer fuhr im Juli 2011 mit seinem Sohn von Wien nach Salzburg. Obwohl er sich bei der ÖBB-Personenverkehr AG nach dem günstigsten Ticket erkundigte, wurden ihm zwei normale Tickets verkauft. Bei der Rückfahrt erfuhr er von einem Zugbegleiter, dass es eine billigere Variante gegeben hätte. Der Beschwerdeführer wandte sich mit einer diesbezüglichen Beanstandung telefonisch und per Mail an das Bahnunternehmen. Das Bahnunternehmen teilte mit, dass er nicht nach einer VORTEILScard gefragt und dadurch Normalpreis-Tickets bekommen hatte. Auch die Recherche der Schlichtungsstelle ergab kostengünstigere Möglichkeiten für den Beschwerdeführer und seinen Sohn. Durch die Intervention der Schlichtungsstelle erhielt er einen Gutschein für den Kauf einer VORTEILScard Familie in der Höhe der Differenz zum günstigeren Ticket.

Unzureichende Information über die Tarifbestimmungen

Jeder Fahrgast unterwirft sich mit dem Kauf eines Tickets automatisch den Tarifbestimmungen des benützten Eisenbahnverkehrsunternehmens, bei Verbund-Tickets zusätzlich den Tarifbestimmungen des jeweiligen Verkehrsverbundes.

Die Tarifbestimmungen sind auf den Websites der Eisenbahnverkehrsunternehmen bzw. Verkehrsverbünde einseh- und ausdrückbar, allerdings sind sie teilweise nur schwer zu finden und nicht immer aktuell. Einen entsprechenden Hinweis gibt es nur auf der Rückseite des bereits gekauften Tickets. Eine Überprüfung mehrerer Bahnhöfe ergab, dass es für Fahrgäste nicht möglich ist, sich beim Ticketkauf an der Personenkasse oder am Ticketautomaten über die Tarifbestimmungen zu informieren. Die Schienen-Control schlug den Eisenbahnunternehmen, insbesondere der ÖBB-Personenverkehr AG, vor, Aushänge, Infotafeln und Folder mit Tarifinformationen zu veröffentlichen.

Rechtliche Bestimmungen

Das Bahnunternehmen ist verpflichtet, vor Vertragsabschluss mündlich oder schriftlich auf die AGB zu verweisen¹. Zudem muss der Fahrgast diese auch tatsächlich vor dem Kauf des Tickets einsehen können. Derzeit wird auf die AGB nur auf dem Ticket hingewiesen, was für den Kunden erst nach dem Kauf zu sehen ist, und eine Einsichtnahme ist grundsätzlich nicht möglich. Die Gültigkeit der AGB ist aufgrund der fehlenden Kundeninformation rechtlich fraglich. Die Schienen-Control wird die weitere Vorgehensweise der Eisenbahnunternehmen betreffend vorgeschlagene Informationsmaßnahmen 2012 aufmerksam verfolgen.

Die Fahrgastrechtenovelle dürfte diesbezüglich dringend notwendige Verbesserungen und Klärstellungen für Fahrgäste vorsehen.

Eine Beschwerdeführerin wollte Ende Mai 2011 mit dem Bus von Klagenfurt nach Graz fahren. Sie konnte die Fahrt aber nicht antreten, da alle Plätze im Bus reserviert waren. Die Rückgabe des Tickets in Klagenfurt war nicht möglich, die Personenkasse hatte bereits geschlossen. Am nächsten Tag wurde der Beschwerdeführerin nach eigenen Angaben in Graz mitgeteilt, dass das Ticket in Klagenfurt zurückzugeben sei und sie dort den Kaufpreis in bar erstattet

bekommen würde. In Klagenfurt erhielt sie dann jedoch anscheinend die Information, dass eine – am Automaten oder beim Busfahrer erhältliche – Nichtbenützungsbesccheinigung notwendig sei. Der Busfahrer wiederum verwies laut Beschwerdeführerin darauf, dass das Fehlen einer Zangenprägung ausreichend sein sollte. Bei einer erneuten Nachfrage an der Klagenfurter Personenkasse wurde der Beschwerdeführerin schlussendlich die Auskunft erteilt, sie müsse einen Antrag auf Fahrpreiserstattung ausfüllen und diesen mit dem Originalticket nach Wien senden. Die Beschwerdeführerin schaltete die Schlichtungsstelle ein. Diese zeigte der ÖBB-Personenverkehr AG auf, welche Schwierigkeiten aufgrund der Komplexität der Tarifbestimmungen entstehen, einerseits sind Mitarbeiter des Bahnunternehmens oft nicht oder nur unzureichend über die eigenen Tarife informiert, andererseits können sich Fahrgäste kaum zu recht finden. Mithilfe der Schlichtungsstelle konnte ohne Nichtbenützungsbesccheinigung ein Kulanzangebot in Form von Gutscheinen in der Höhe der Ticketkosten (abzüglich einer geringen Gebühr) erreicht werden, welches die Beschwerdeführerin gerne annahm.

Gesetzwidrige Tarifbestimmungen

Die Schienen-Control verfügt derzeit nicht über die Kompetenz, die Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen bzw. Verkehrsverbünde auf ihre Gesetzmäßigkeit zu überprüfen. Im Zuge von Beschwerden oder amtswegig werden den Bahnunternehmen Verstöße gegen Gesetze mitgeteilt und sie aufgefordert, diese zu korrigieren.

Rechtswidrige Erstattungsbestimmungen

Die Schienen-Control weist seit Jahren wiederholt auf Bestimmungen zur Erstattung im ÖPT bzw. PT ÖBB hin, die nach Rechtsansicht des Regulators im Widerspruch zum EBG stehen. Dazu zählt Ziffer 23.8 des ÖPT (nun Anlage 3 des PT ÖBB), welche gewisse Tickets von einer Erstattung ausschließt, u. a. einzelne

¹ Mayrhofer, Überlegungen zum Recht der allgemeinen Geschäftsbedingungen, JBl 1993, 94 und 174

Tarifangebote, Fahrpreisermäßigungen oder über besondere Vertriebskanäle gekaufte Tickets. Die ÖBB-Personenverkehr AG nimmt Online- und Handytickets zur Gänze von Erstattungen aus. Gemäß § 29 Abs. 2 EBG, 2. Satz können Eisenbahnverkehrsunternehmen nur Fahrausweise zu ermäßigten Fahrpreisen im Tarif ausschließen oder besondere Bedingungen vorsehen. Online- und Handytickets sind jedoch nicht generell ermäßigte Tickets. Die ÖBB-Personenverkehr AG teilte der Schienen-Control diesbezüglich mit, dass dies im Zuge der Einführung eines neuen Vertriebssystems zumindest entschärft werden soll. Die Umsetzung wird abzuwarten sein. Ähnlich sieht es bei Ziffer 23.9 ÖPT aus. Gemäß § 29 Abs. 6 EBG erlöschen Ansprüche auf Erstattung innerhalb von sechs Monaten mit Ablauf der Geltungsdauer des Fahrausweises. Ziffer 23.9 ÖPT sieht diesbezüglich jedoch lediglich eine Frist von einem Monat vor. Die Schienen-Control wies mehrfach darauf hin, dass die Bestimmung nicht dem Gesetz entspricht. Die ÖBB-Personenverkehr AG führte bislang jedoch keine Anpassung durch. Die Regulierungsbehörde hat aktuell keine allgemeine Tarifaufsicht und kann daher nicht rechtlich (mittels aufsichtsbehördlichem Verfahren) vorgehen. Sie forderte die ÖBB-Personenverkehr AG aber zur Herstellung des gesetzmäßigen Zustands auf (wurde mit dem PT ÖBB vom 26. April 2012 umgesetzt). Die Fahrgastrechtenovelle dürfte eine Kompetenzerweiterung der Schienen-Control vorsehen.

Vertriebskanäle und Ticketverkauf

Tickets können über mehrere verschiedene Tarifkanäle erworben werden. Zu den klassischen Möglichkeiten bei der Personenkasse, beim Ticketautomaten und beim Zugbegleiter kam der Ticketkauf über das Internet und als neueste Möglichkeit auch über das Mobiltelefon.

Seit Ende 2010 müssen bei der ÖBB-Personenverkehr AG Tickets im Nah- und Regionalverkehr grundsätzlich vor dem Zustieg gekauft werden. Für Fahrten im ÖBB-Fernverkehr und bei den übrigen Personenverkehrsbahnen können Tickets beim Zugbegleiter oder bei Ticketautomaten im Zug erworben werden (mit oder ohne Aufpreis).

Onlinebuchungen bei der ÖBB-Personenverkehr AG

Die grundsätzlichen Kritikpunkte der Schienen-Control an den Onlinebuchungen der ÖBB-Personenverkehr AG bleiben aufrecht, da es diesbezüglich nur punktuelle positive Änderungen gab.

Verfügbarkeit der Tickets

Vielfach wird von Beschwerdeführern kritisiert, dass Tickets als verfügbar angezeigt werden, dies schlussendlich bei der Buchung aber nicht sind. Eine kleine Verbesserung ist der Hinweis am Beginn des Buchungsvorganges, dass sich die Verfügbarkeit des angezeigten Angebots auf einen bestimmten Zeitpunkt bezieht und sich im Laufe der Anfrage ändern kann. Sollte das gewählte Ticket schlussendlich nicht mehr erhältlich sein, bekommt der Kunde eine entsprechende Information. Wichtig ist auch das hinzugefügte Kontrollkästchen, mit dem der Kunde bewusst dem Kauf eines teureren Tickets zustimmen muss.

Eingabe der Zahlungsdetails

Bei der Buchung mit Kreditkarte kam es bei den Zahlungsdetails häufig zu Fehlbuchungen, weil sich die zahlende Person nur dann in das Namensfeld eintragen darf, wenn sie selbst mit dem Ticket fährt, andernfalls ist die tatsächlich reisende Person anzugeben (Onlinetickets sind namensgebunden).

Auf Empfehlung der Schlichtungsstelle verbesserte die ÖBB-Personenverkehr AG diesen Eingabebereich, indem sie einen Hinweis einfügte, dass die unter „Name des Reisenden“ eingetragene Person an der Reise teilnehmen muss. Zudem muss dieser Name nicht mit dem Namen des Zahlungskarteninhabers übereinstimmen.

Zusammenfassung der Reisedaten

Ebenfalls eine Verbesserung ist, dass am Ende des Buchungsvorganges bei der endgültigen Buchung eine vollständige Zusammenfassung der Reisedaten inklusive gewählter Zugverbindung zur Prüfung dargestellt wird. Zuvor fehlte etwa bei Tickets mit Zugbindung die konkrete Verbindung bei der abschließenden Buchung.

Namensgebundenheit und mangelnde Möglichkeit der Stornierung

Onlinetickets sind namensgebunden und nicht übertragbar. Sie können weder umgetauscht werden noch ist – im Gegensatz zu an Personenkassen oder Ticketautomaten gekauften Tickets – vor Fahrtantritt eine Fahrpreiserstattung möglich. Auch bei der Buchung eines Tickets für mehrere Personen sieht die Eingabemaske nur ein Namensfeld vor (es ist ein Reisender der Gruppe anzuführen). Wird ein falscher Name eingetragen oder kann die eingetragene Person die Reise nicht antreten, dann können die restlichen Personen das Ticket ebenfalls nicht nutzen.

Probleme bei der Bezahlung und fehlende Mahnung

Sollte es zu Problemen bei der Bezahlung kommen, beispielsweise durch Eingabe einer falschen Kontonummer, sodass der Betrag nicht abgebucht werden kann, bekommt der Fahrgast ohne Hinweis oder Mahnung eine Inkassonachricht. Die ÖBB-Personenverkehr AG argumentiert, dass aufgrund der Vielzahl von Buchungen eine Überprüfung des Zahlungseingangs in Einzelfällen nicht vorgenommen werden kann.

Flugunternehmen gehen diesbezüglich anders vor. Bei fehlerhafter Eingabe von Zahlungsdetails erhält der Kunde am nächsten Tag eine Nachricht, er möge seine Angaben auf Richtigkeit überprüfen und die Zahlung noch einmal tätigen. Dafür wird ihm eine geringe Gebühr vorgeschrieben. Die Schienen-Control regte bei der ÖBB-Personenverkehr AG an, die Onlinebuchungen zu überarbeiten. Einige Verbesserungen im bestehenden System wurden vorgenommen.

Ein neues Vertriebssystem sollte hier künftig zu grundlegenden Verbesserungen führen.

Ein Beschwerdeführer hatte für seine Eltern und seinen Bruder Onlinetickets der ÖBB-Personenverkehr AG für die Strecke Graz–Hamburg für rund 400 Euro gekauft. Bei der Buchung hatte er als Zahlender und Kreditkarteninhaber im Feld „Reisender“ versehentlich seinen Namen angegeben. Weder telefonisch noch per E-Mail erhielten die Beschwerdeführer von der ÖBB-Personen-

verkehr AG eine für sie adäquate Lösung (das Bahnunternehmen bot an, bei Neubuchung von Tickets einen Teil der alten Tickets in Form von Gutscheinen zu erstatten). Die Schlichtungsstelle versuchte – leider erfolglos –, den Namen auf dem Ticket auf die richtige Person ändern zu lassen. Die ÖBB-Personenverkehr AG argumentierte dahingehend, dass nur für den inländischen Streckenteil eine kulante Erstattung in Form von Gutscheinen möglich sei. Daraufhin wandte sich die Schlichtungsstelle an die Deutsche Bahn AG und ersuchte um eine kulante Akzeptanz des auf den falschen Namen ausgestellten Tickets (zwischen dem Beschwerdeführer und seinen Verwandten bestand Namensgleichheit). Aber auch die Deutsche Bahn schloss eine Kulanzlösung aus. So konnte dem Beschwerdeführer nur das – mithilfe der Schlichtungsstelle etwas erhöhte – Gutscheinangebot für die Neubuchung von Tickets vorgeschlagen werden. Der Beschwerdeführer hat das Schlichtungsangebot bis Redaktionsschluss nicht angenommen.

Ticketautomaten

Im Nah- und Regionalverkehr der ÖBB-Personenverkehr AG ist, aufgrund der starken Einschränkung des Ticketverkaufs im Zug bzw. vieler unbesetzter Bahnhöfe (keine Personenkasse), der Ticketautomat mittlerweile jener Vertriebskanal, über welchen am häufigsten Tickets erworben werden.

Funktionsuntüchtige Ticketautomaten

Probleme mit Ticketautomaten führen sehr häufig zu Fahrgeldnachforderungen. Nur wenn an einer Haltestelle alle Automaten ausgefallen sind und keine Personenkasse vorhanden ist, darf ein Fahrgast auch auf Selbstbedienungsstrecken im Nah- und Regionalverkehr ohne Ticket in den Zug einsteigen. Ein Automat gilt erst dann als defekt, wenn sämtliche Zahlungsmöglichkeiten (Bargeld und Karte) nicht verfügbar sind. Dieser Problematik hat sich die Schienen-Control angenommen und bei der ÖBB-Personenverkehr AG angeregt,

zumindest auf den Automaten einen Hinweis über allfällige weitere Automaten am selben Bahnhof anzubringen. Die Anregung wurde positiv aufgenommen, eine konkrete Maßnahmensetzung fehlt bislang noch.

Ticketautomaten – Wechselgeld

Auf wenig Verständnis bei den Bahnkunden stößt das geringe Wechselgeld bei Ticketautomaten. Da das Retourgeld auf knapp unter zehn Euro beschränkt ist, kann z. B. ein Fahrpreis von 9,95 Euro nicht mit einer 20-Euro-Banknote bezahlt werden. Dies führt oft dazu, dass der Fahrgast einen Defekt annimmt, das Ticket im Zug erwerben will, aber dann Strafe bezahlen muss, weil der Ticketkauf im Zug auf Selbstbedienungsstrecken im Nah- und Regionalverkehr grundsätzlich nicht mehr möglich ist.

Die Schlichtungsstelle bat die ÖBB-Personenverkehr AG, diese Regelung zu überdenken, und machte konkrete Änderungsvorschläge (Erhöhung des Retourgeldes auf 19,95 Euro oder Ausdruck eines Gutscheines über den Retourbetrag, welcher vom Eisenbahnunternehmen in bar ausbezahlt werden kann). Das Bahnunternehmen lehnte ab.

Eine Beschwerdeführerin wollte am Ticketautomaten in Gersthof ein Ticket für die Strecke von Wien nach Eggenburg und retour erwerben. Nach Anzeige des geforderten Betrages schob sie sowohl eine Fünf-Euro-Banknote als auch eine Zehn-Euro-Banknote in den Ticketautomaten. In der weiteren Folge wurde nur die Fünf-Euro-Banknote zurückgegeben und kein Ticket ausgedruckt. Der Versuch, die Zehn-Euro-Banknote zurückzubekommen, blieb erfolglos. Schlussendlich löste sie an einer anderen Station ihr Ticket und ersuchte die ÖBB-Personenverkehr AG um Erstattung der nicht retournierten Banknote. Nachdem die Beschwerdeführerin mehrere Monate keine Antwort erhalten hatte, wandte sie sich an die Schlichtungsstelle. Im Schlichtungsverfahren konnte in kürzester Zeit eine Rücküberweisung erreicht werden. Das Bahnunternehmen gab an, die Beschwerde nicht erhalten zu haben.

Selbstbedienungsstrecken der ÖBB-Personenverkehr AG

Seit 12. Dezember 2010 müssen Tickets für die Züge im Nah- und Regionalverkehr der ÖBB-Personenverkehr AG in der Regel vor dem Zustieg gelöst werden – alle Nahverkehrsstrecken werden nun im Selbstbedienungsbetrieb geführt. Ein Entwerten von vorab gekauften Streifenkarten oder der Kauf von Tickets ist im Zug in den meisten Fällen nicht mehr gestattet. Nur in Stationen, in denen es keinen Ticketautomaten und keine geöffnete Personenkasse gibt, ist ein Zustieg ohne Ticket erlaubt. Der Fahrgast muss sich unmittelbar nach dem Zustieg an das Zugbegleiteteam wenden oder den Ticketautomaten im Zug (an einem der Zugenden) aufsuchen, um ein Ticket zu erwerben. Im Fernverkehr der ÖBB-Personenverkehr AG kann das Ticket nach wie vor mit Aufpreis (Bordaufschlag) beim Zugbegleiter gekauft werden.

Information über Selbstbedienungsstrecken

Auch wenn die ÖBB-Personenverkehr AG insbesondere im Umstellungszeitraum auf die Selbstbedienung und geänderte Regelungen hingewiesen hat, wissen nach wie vor Fahrgäste nicht darüber Bescheid. Dies betrifft besonders Gelegenheitsfahrer.

Die Schienen-Control ersuchte die ÖBB-Personenverkehr AG um verstärkte Aufklärung. Da bei den anderen Eisenbahnunternehmen im Personenverkehr die Tickets auf allen Strecken im Zug gekauft werden können, sind laufende Informationen dringend notwendig.

Vorschläge der Schienen-Control, z. B. diesbezügliche Durchsagen auf den Bahnhöfen vorzunehmen, wurden seitens der ÖBB-Personenverkehr AG abgelehnt.

Die Schienen-Control spricht sich grundsätzlich für die Möglichkeit des lückenlosen Ticketverkaufs im Zug aus, da dies kundenfreundlicher ist.

Eine Beschwerdeführerin fuhr Mitte Mai 2011 von Wien nach St. Pölten. Sie war rechtzeitig am Bahnhof, um vor Fahrtantritt am Automaten ein Ticket zu lösen. Nach mehreren Versuchen bemerkte sie, dass ihre 50-Euro-Banknote bei dem Kaufpreis von 10,80 Euro nicht akzeptiert wurde. Durch die späte Tageszeit war die

Personenkasse bereits geschlossen, die Beschwerdeführerin fand keine Möglichkeit, die Banknote zu wechseln. Sie stieg ohne Ticket in den Zug ein, da sie laut eigenen Angaben selten mit der Bahn fährt und die spezielle Regelung im Nah- und Regionalverkehr der ÖBB-Personenverkehr AG nicht kannte. Bei der Kontrolle wollte die Beschwerdeführerin beim Zugbegleiter ein Ticket kaufen, erhielt aber eine Fahrgeldnachforderung. Durch die Intervention der Schlichtungsstelle konnte eine Reduzierung der Forderung auf den Ticketpreis sowie eine Bearbeitungsgebühr in der Höhe von 30 Euro erreicht werden, was die Beschwerdeführerin annahm.

Gebühren und Kontrollen

Fahrgeldnachforderungen

Die Problematik der Fahrgeldnachforderungen gibt es insbesondere bei der ÖBB-Personenverkehr AG, da bei diesem Unternehmen Tickets für den Nahverkehr nicht mehr im Zug erworben werden können (im Fernverkehr ist der Ticketkauf im Zug möglich). Die übrigen Eisenbahnunternehmen verkaufen Tickets im Zug. Erhält ein Fahrgast bei einer Kontrolle in einem Zug der ÖBB-Personenverkehr AG eine Fahrgeldnachforderung (Strafe), z. B. aufgrund eines fehlenden, falschen oder ungültigen Tickets, kann er sofort 65 Euro in bar oder nachträglich 95 Euro mittels Erlagschein oder Überweisung zahlen. Wenn innerhalb der relativ kurzen Frist keine Bezahlung erfolgt, geht die Forderung automatisch und ohne weitere Mahnung an ein Inkassounternehmen.

Kritikpunkte

Die Schienen-Control wies die ÖBB-Personenverkehr AG mehrfach vor allem auf folgende Kritikpunkte hin:

- Die Auskunft über den Beschwerdevorgang auf der Rückseite des Erlagscheins (neue Bezeichnung der ÖBB-Personenverkehr AG seit 2012: Nachforderung) ist nicht vollständig. Ein Verweis auf die ÖBB-Website, auf welcher mehr Informationen ersichtlich sind, fehlt.
- Es ist keine telefonische Kontaktaufnahme mit der Stelle Fahrgeldnachforderung möglich.
- Auf der Informationsseite der Fahrgeldnachforderung steht, dass ein Einspruch nur mit Geschäftszahl bearbeitet werden kann, jedoch nicht, wie die Geschäftszahl anzugeben ist. Diese Angabe fehlt auch auf dem Erlagschein. Die Geschäftszahl muss im Betreff des Schreibens eingetragen werden.
- Ein Einspruch hat für den Fahrgast keine aufschiebende Wirkung in Bezug auf die Bezahlung. Dauert die Antwort seitens des Bahnunternehmens länger, kann es durch das Verstreichen der Zahlungsfrist passieren, dass ein Inkassoschreiben an den Kunden verschickt wird.
- Die Zahlung muss innerhalb einer Frist von acht Tagen (neu seit Ende März 2012: 14 Tage) erfolgen. Die Stelle Fahrgeldnachforderung sendet dem Fahrgast nach Einlagen des Einspruches eine automatisierte Rückmeldung, eine inhaltliche Antwort erhält er häufig erst nach Ablauf der Zahlungsfrist.
- Auch eine inhaltliche Antwort auf einen Einspruch ist meist standardisiert, ohne Bezug zum konkreten Fall und berücksichtigt dadurch unter Umständen relevante Details nicht.
- Bearbeitungen seitens der Abteilung Fahrgeldnachforderung und seitens des beauftragten Inkassounternehmens dauern generell lang, in Ausnahmefällen sogar sechs Monate und länger.
- Das Bahnunternehmen verschickt bei Fahrgeldnachforderungen nach Ausstellung des Erlagscheines keine Mahnung. Der Fall wird nach einigen Wochen automatisch dem Inkassounternehmen übergeben.
- Fälle, in denen im Zug kein Erlagschein ausgehändigt, sondern eine Zustellung per Post zugesagt wird, sind kritisch zu sehen. Poststücke können verloren gehen oder unzustellbar sein.
- Die Tarifbestimmungen sehen vor, dass bei Einbehaltung von Tickets im Fall einer Fahrgeldnachforderung eine Einzugsbestätigung mit Angaben zum Ticket für den Reisenden ausgestellt wird. In der Praxis erhält der Reisende nicht immer eine Bestätigung.
- Zum Thema Fahrgeldnachforderung erfolgen oft unterschiedliche bzw. unzureichende Informationen seitens der Zugbegleiter (z. B. betreffend Modalitäten eines Einspruchs oder betreffend Erfolgsaussichten).

- In Nahverkehrsstationen, bei denen kein Ticket gekauft werden kann (Stationen ohne Personenkasse und ohne Automaten), können Reisende ohne Ticket in den Zug zusteigen. Sie müssen das Ticket allerdings unmittelbar nach dem Einsteigen beim Automaten (sofern vorhanden) oder beim Zugbegleiter erwerben. Probleme können entstehen, wenn der Zugbegleiter nicht auffindbar ist und den Reisenden dann aufgrund vermeintlich falschen Handelns eine Fahrgeldnachforderung ausgehändigt wird.

Fahrgeldnachforderungen kommen häufig vor, weil viele Beschwerdeführer, insbesondere Jugendliche und Schüler, sich nicht oder nicht ausreichend über die Tarifbestimmungen informieren. Zumeist ältere Personen, Gelegenheitsfahrer und Touristen wiederum sind öfter mit den Tarifbestimmungen bzw. dem Tarifsystem überfordert.

Beschwerdeführer kritisieren oftmals, dass Zugbegleiter keine Sofortzahlung bei einer Fahrgeldnachforderung anbieten und sich die Gebühr durch Ausstellung des Erlagscheines automatisch um 30 Euro erhöht. Die Schienen-Control schlug vor, dass ein Fahrgast, sofern er sich ausweisen kann, die Fahrgeldnachforderung von 65 Euro auch mit einer kurzen Frist nachträglich entrichten können soll. Generell wäre es sinnvoll, Forderungen zumindest einmal einzumahnen, bevor das Inkassounternehmen eingeschaltet wird. Das Inkassounternehmen sollte erst beauftragt werden, wenn das Bahnunternehmen einen allfälligen Kundeneinspruch zumindest einmal inhaltlich behandelt hat.

Mit der Fahrgastrechtenovelle werden zu diesem Thema dringend notwendige Verbesserungen für Fahrgäste erwartet.

Eine Beschwerdeführerin teilte der Schienen-Control mit, dass sie für ihren Sohn ein Hin- und Rückfahrticket von Wien nach Stanzendorf erworben hatte. Die Hinfahrt nahm der Sohn unverzüglich in Anspruch, die Rückfahrt erst einige Tage später. Im Zug bekam der Reisende vom Zugbegleiter die Auskunft, dass das Rückfahrticket ungültig sei und einbehalten werde – es wurde eine Fahrgeldnachforderung ausgestellt. Die Strecke betrug unter 100 Kilometer, die Tarifbestimmungen der ÖBB-Personenverkehr AG

sehen für diese Streckenlänge eine eintägige Gültigkeit vor. Darüber waren die Kunden nicht informiert. Mithilfe der Schlichtungsstelle wurde die Fahrgeldnachforderung auf den Ticketpreis plus eine Überprüfungsgebühr in der Höhe von sieben Euro reduziert.

Inkassogebühren

Der Schienen-Control ist bewusst, dass die Bahnunternehmen das Recht und die Pflicht haben, die Einhaltung der Tarifbestimmungen sicherzustellen. Als letzter Schritt gehört dazu auch die zweckmäßige Eintreibung von ausständigen Forderungen. Zahlreiche Eisenbahnverkehrsunternehmen, u. a. die ÖBB-Personenverkehr AG, und die Verkehrsverbünde bedienen sich für die Eintreibung Inkassounternehmen. Aus Sicht der Schienen-Control ist die derzeitige Praxis der unverzüglichen Einschaltung eines Inkassounternehmens (ohne vorherige Mahnung) kritisch zu sehen. Besonders problematisch ist es, wenn der Kunde bereits ein Schreiben vom Inkassounternehmen bekommt, bevor sein Einspruch seitens des Eisenbahnunternehmens bearbeitet wurde. Für die Betroffenen steigen außerdem die Kosten stark an.

Keine Mahnungen

Seitens der ÖBB-Personenverkehr AG erfolgt (rechtlich zulässig) bei Fahrgeldnachforderungen keine Mahnung, da der Erlagschein bereits als einzige Mahnung gilt, bevor ein Fall nach einer gewissen Zeit dem beauftragten Inkassounternehmen übergeben wird. Problematisch ist das Fehlen einer Mahnung aber z. B. auch, wenn ein Kunde bei einer Onlinebuchung falsche Zahlungsdetails eingibt. Er wird über seinen Fehler nicht informiert und erhält nach einiger Zeit ein Inkassoschreiben, weil das Bahnunternehmen keine Zahlung erhalten hatte.

Schranken für Inkassoforderungen

Grundsätzlich müssen Inkassokosten im angemessenen Verhältnis zur Forderung stehen und notwendig sowie zweckentsprechend sein. Inkassogebühren, die



an die Forderung heranreichen oder diese übersteigen, sind in der Regel unzulässig. Die Tarife der Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten über die Höchstsätze der den Inkassoinstitutionen gebührenden Vergütungen² sind Höchstsätze. Wie weit sie tatsächlich verlangt werden können, ist nach den besonderen Umständen des Einzelfalls zu bemessen. Zudem muss die Schadenminderungspflicht erwähnt werden, die besagt, dass zu prüfen ist, ob es billigere Möglichkeiten der Eintreibung, etwa durch einen Rechtsanwalt (Einheitsatz gemäß § 23 Rechtsanwaltstarifgesetz) gibt. Das Landesgericht Salzburg³ hat als Berufungsgericht festgestellt: Einem Gläubiger stehen bei subjektivem Verzug nur die notwendigen Kosten zweckentsprechender außergerichtlicher Betreibungs- oder Einbringungsmaßnahmen zu, soweit diese in einem angemessenen Verhältnis zur betriebenen Forderung stehen. Unnötige und/oder unzweckmäßige Betreibungsschritte sind zu unterlassen. Auch das Auslagern der Forderungsbetreibung vom Gläubiger an ein Inkassounternehmen muss diesen Kriterien von Notwendigkeit und Zweckmäßigkeit entsprechen, zumal die Eintreibung einer Forderung durch ein Inkassounternehmen – insbesondere bei niedrigen Hauptforderungen – üblicherweise erheblich teurer ist als die Eintreibung der Forderung durch die Einschaltung eines Rechtsanwalts sowie die Einbringung einer Mahnklage. In weiterer Folge meinte das Landesgericht Salzburg, dass die Einschaltung eines Inkassounternehmens nur in sehr eingeschränkten Fällen zulässig sei, falls das Spezialwissen des Inkassounternehmens

notwendig ist. Darunter versteht das Gericht beispielsweise, dass der Schuldner untergetaucht ist, dass er den Gläubiger über seine Identität getäuscht hat oder dass er sich sonst seiner Zahlungspflicht nachhaltig zu entziehen versucht.

Kritikpunkte

Die Schienen-Control wies die ÖBB-Personenverkehr AG mehrfach vor allem auf folgende Kritikpunkte hin:

- Die beauftragte INKO Inkasso GesmbH fordert Betroffene auf, direkt mit dem Inkassounternehmen Korrespondenz zu führen. Öfter gibt das Unternehmen jedoch keine oder nur unzureichende Informationen an den Beschwerdeführer weiter. Auch die ÖBB-Personenverkehr AG verweist auf das Inkassounternehmen.
- Das Inkassounternehmen setzt sehr kurze Zahlungsfristen (meist drei Tage). Ebenso droht es, im Auftrag des Bahnunternehmens eine Klage einzubringen, obwohl Inkassoinstitute gemäß § 118 Abs. 2 Gewerbeordnung nicht berechtigt sind, Forderungen von Klienten auf dem Gerichtsweg einzutreiben.
- Das Inkassounternehmen verursacht relativ hohe Kosten, die bei der ersten Mahnung meist um mehr als 60 Prozent gegenüber der ursprünglichen Forderung des Bahnunternehmens steigen. Zudem werden in vielen Fällen neuerliche Inkassoschreiben ausgesandt, auch wenn bereits eine Kontaktaufnahme seitens der Beschwerdeführer erfolgte, mit der Bitte bis zur endgültigen Klärung keine weiteren Kosten entstehen zu lassen.
- Kunden werden persönlich von Mitarbeitern des Inkassounternehmens aufgesucht.

Das Interesse von Eisenbahnunternehmen kann nur die möglichst kostensparende und effiziente Eintreibung der ihnen zustehenden Forderungen sein. Die Schienen-Control regte mehrmals an, in allen Fällen, in denen es nicht des Spezialwissens des Inkassounternehmens bedarf, eine Rechtsanwaltskanzlei mit der Eintreibung der Forderungen zu beauftragen. Mit dem Inkassounternehmen sollten klare vertragliche Tarife vereinbart werden, die unter den in der Verordnung² zulässigen Tarifen liegen sollten. Das wurde jedoch von der ÖBB-Personenverkehr AG bisher abgelehnt, mit der Argumentation, dass eine andere Vorgehensweise aufgrund der Vielzahl von Fällen nicht möglich sei.

² BGBl. Nr. 141/1996 i. d. g. F.

³ LG Salzburg vom 7. 3. 2007, 22 R 63/07d

Schwerpunkthemen – Verbesserungsvorschläge und Ergebnisse

Im Folgenden stellt die Schienen-Control einen Auszug an Schwerpunkthemen aus der Tätigkeit der Schlichtungsstelle in Form eines Ampelsystems dar. Die Themen wurden in verschiedene Farben unterteilt:

Grün sind Grundsatzfragen, die aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest weitgehend verbessert wurden.

Gelb hinterlegt sind Grundsatzfragen, die noch nicht gelöst wurden, aber bei denen Fortschritte erzielt werden konnten.

Rot gehalten sind jene Grundsatzfragen, bei denen kaum oder keine Fortschritte erzielt worden sind.

PROBLEM Probleme aus Fahrgastbeschwerden

VORSCHLAG Vorschläge der Schlichtungsstelle

REAKTION Reaktionen des Bahnunternehmens

ERGEBNIS Ergebnisse aus Sicht der Schlichtungsstelle

Verbesserungen

Überweisung auf das Kreditkartenkonto, auch wenn am Antragsformular eine Überweisung auf das Bankkonto gewünscht wurde.

PROBLEM In vielen Fällen wandten sich Fahrgäste an die Schlichtungsstelle und teilten mit, dass sie, trotz Mitteilung über die positive Erledigung des Antrages, von der ÖBB-PV keine Verspätungsentschädigungszahlung erhalten hätten.

VORSCHLAG Die Schlichtungsstelle bat in diesem Zusammenhang um Auskunft über den Bearbeitungsstand der jeweiligen Beschwerdefälle. Die Schienen-Control machte das Bahnunternehmen auf das Fehlen eines Hinweises bezüglich dieser Vorgehensweise auf dem Antragsformular für Verspätungsentschädigungen aufmerksam.

REAKTION Die ÖBB-PV setzte die Schlichtungsstelle in Kenntnis, dass in Fällen, in denen das Ticket mit Kreditkarte bezahlt wurde, der Entschädigungsbetrag ebenso auf die Kreditkarte rücküberwiesen werde.

ERGEBNIS Aufgrund der Intervention wurde das Antragsformular der ÖBB-PV geändert und enthält nun die Information, dass bei der

Bezahlung des Tickets mittels Kreditkarte auch die Entschädigung auf das Kreditkartenkonto überwiesen wird.

Reisekette – beim Kauf zweier getrennter Tickets wird die Verspätung pro Ticket und nicht als eine Gesamtverspätung gewertet

PROBLEM Hier bestand das Problem, dass durch den Erwerb von zwei getrennten Tickets für eine Strecke statt eines einzelnen durchgehenden Tickets die Verspätung als nicht zusammenhängend betrachtet wurde. So gab es Fälle, in denen die ÖBB-PV eine Verspätungsentschädigung verwehrte, da die Verspätung grundsätzlich zwischen dem Abfahrts- und Zielort eines Tickets geschehen musste.

VORSCHLAG Für die Schlichtungsstelle war eindeutig ersichtlich, dass oftmals mehrere Tickets eine gemeinsame Reise ergeben. Sie bat die ÖBB-PV anhand eines beispielhaften Falles um Stellungnahme.

REAKTION Das Bahnunternehmen teilte Folgendes mit: Die Vorgehensweise sei nicht gänzlich korrekt gewesen, weil es sich hierbei vordergründig um eine durchgehende Reisekette handelte und der Fall als solcher hätte behandelt werden sollen. Das Bahnunternehmen entschuldigte sich und nahm die Entschädigung vor.

ERGEBNIS Abschließend wurde gemeinsam klar gestellt: Eine Reisekette trifft zu, wenn anhand der Tickets ersichtlich ist, dass diese zum gleichen Zeitpunkt erworben wurden oder wenn anhand einer Sitzplatzreservierung das Vorhaben einer durchgehenden Reise nachvollziehbar ist. Somit besteht auch in diesen Fällen ein Anspruch auf Entschädigung entsprechend der Fahrgastreueverordnung.

Reduzierte Fahrgeldnachforderung für Minderjährige und Kinder

PROBLEM Erhielten Kinder und Jugendliche eine Fahrgeldnachforderung der ÖBB-PV, wurden sie – zumindest tariflich – wie Erwachsene behandelt und mussten die volle Strafzahlung leisten. In einem Fall wurde die Schlichtungsstelle darauf

aufmerksam gemacht, dass es angeblich einen Anspruch auf Reduzierung für bestimmte Altersgruppen, wie etwa Schüler, gäbe.

VORSCHLAG Die Schlichtungsstelle hat sich jahrelang für die Aufnahme eines Anspruchs auf Reduzierung – zumindest für Schüler ohne eigenes Einkommen – in die Tarifbestimmungen eingesetzt. Der Fall wurde zum Anlass genommen, die ÖBB-PV erneut um eine Stellungnahme zu ersuchen.

REAKTION Die ÖBB-PV informierte, dass eine entsprechende Regelung in die Tarifbestimmungen aufgenommen wurde. Das Bahnunternehmen habe jedoch in der Praxis bereits seit einiger Zeit versucht, bei Kindern und Jugendlichen, zumindest im Wege der Kulanz, eine adäquate Lösung zu finden.

ERGEBNIS Durch die mehrfache Intervention der Schlichtungsstelle konnte erreicht werden, dass Fahrgäste im Kinder- und Jugendalter seit 1. Juli 2011 auch einen tariflichen Anspruch auf reduzierte Fahrgeldnachforderungen haben.

Last-Minute-Reservations (ggf. freigeben) im railjet

PROBLEM In einem Fall erhielt die Schlichtungsstelle den Hinweis, dass einige Plätze in railjets der ÖBB-PV mit „ggf. freigeben“ gekennzeichnet waren. Die Reisenden nahmen die Plätze nicht in Anspruch, weil unklar war, ob sie reserviert waren oder nicht.

VORSCHLAG Da auch für die Schlichtungsstelle nicht erkennbar war, um welche Plätze es sich handelte, bat sie um Stellungnahme seitens der ÖBB-PV. Die Schlichtungsstelle ersuchte im Sinne der Kunden um eine aussagekräftige Bezeichnung.

REAKTION Laut Bahnunternehmen stand die Bezeichnung für Last-Minute-Sitzplätze, bei denen eine Reservierung bis unmittelbar zur Abfahrt eines Zuges oder sogar während der Fahrt (wenn der Platz erst zu einem späteren Zeitpunkt benötigt wird) möglich ist.

ERGEBNIS Die neue und auch international verständliche Kennzeichnung lautet „Last-Minute-Reservations“. Somit ist nun

sowohl national als auch international besser ersichtlich, worum es sich bei diesen Plätzen handelt.

Ticketautomat: Hochschüler-Monatskarte und VORTEILScard <26

PROBLEM Am Ticketautomaten der ÖBB-PV war nicht ersichtlich, dass bei dem Erwerb einer Hochschüler-Monatskarte auch eine VORTEILScard <26 benötigt wird. Dies führte in einigen Fällen dazu, dass Hochschüler eine Fahrgeldnachforderung erhielten.

VORSCHLAG Eine diesbezügliche Überprüfung der Schlichtungsstelle bestätigte das Problem, daher wurde das Bahnunternehmen um Maßnahmensetzung und ergänzende Information am Ticketautomaten ersucht.

REAKTION Die ÖBB-PV sagte die Anbringung der gewünschten Zusatzinformation für Hochschülermonatskarten an den Ticketautomaten zu.

ERGEBNIS Das Einschreiten der Schlichtungsstelle erwirkte diese durchaus wichtige Information am Ticketautomaten.

Unterschiedliche Angabe der Altersgrenzen in den Tarifbestimmungen der ÖBB-PV

PROBLEM Sowohl in den Tarifbestimmungen als auch auf der Website der ÖBB-PV wurden Altersgrenzen unterschiedlich und meist unverständlich kommuniziert.

VORSCHLAG Die Schlichtungsstelle schlug dem Bahnunternehmen vor, sämtliche Altersangaben zu vereinheitlichen, und stellte eine verständliche Formulierung zur Verfügung.

REAKTION Anfänglich argumentierte das Bahnunternehmen, eine Änderung sei nicht notwendig, weil die unterschiedlich formulierten Altersgrenzen denselben Inhalt vermitteln würden. Nach mehrfacher Sensibilisierung bezüglich der Thematik wurde eine Vereinheitlichung zugesagt.

ERGEBNIS Schlussendlich wurde kurz vor Redaktionsschluss bekannt gegeben, dass die Änderungsvorschläge der Schlichtungsstelle mit 1. April 2012 in den Tarifbestimmungen und auch auf der Website umgesetzt sind.

Fortschritte

Änderung des Geltungsdatums vor Fahrtantritt

PROBLEM Anlass war der Fall einer Kundin, die ein Ticket kaufte, bei welchem der Gültigkeitstag selbstständig einzutragen ist. Aufgrund eines fehlerhaften Eintrages hinterfragte sie die Zulässigkeit einer Änderung bei einem Mitarbeiter des Bahnunternehmens und erhielt eine positive Antwort. Als sie das geänderte Ticket verwendete, wurde es allerdings nicht akzeptiert und sie musste ein neues Vollpreis-Ticket erwerben.

VORSCHLAG Auf dem Ticket war kein Vermerk angebracht, dass eine Änderung des Datums unzulässig ist. Der Bahnmitarbeiter erteilte eine falsche Auskunft.

Nach Meinung der Schlichtungsstelle sollte eine Änderung vor Fahrtantritt grundsätzlich möglich sein, wenn ein Eintragungsfehler passiert ist oder die Fahrt verschoben werden musste. Das Datum könnte unter Beisein eines Bahnmitarbeiters geändert oder ein Ersatzticket ausgestellt werden. Die Schlichtungsstelle wandte sich mit dieser Problematik an die ÖBB-PV.

REAKTION Da es sich bei dem Ticket um ein Spezialangebot handelte, konnte es nicht erneut am Schalter ausgestellt werden.

Die Problematik betrifft insbesondere Sonderaktionen. Künftig wird das Bahnunternehmen bei Fällen mit fehlerhafter Namens- oder Datums-eintragung bei Bedarf am Kauftag oder vor bzw. bei Antritt der Fahrt vor Ort (Zugbegleiter oder Kassa) ein Ersatzticket ausstellen. Eine Regelung in den Tarif- bzw. Ausführungsbestimmungen ist vorgesehen.

ERGEBNIS Die Schlichtungsstelle erachtet die von der ÖBB-PV angekündigte Verbesserungsmaßnahme als adäquat.

Die konkrete Umsetzung in den Tarifbestimmungen steht noch aus.

Erstattung des Tickets bei Nichtantritt der Reise gemäß Fahrgastrechte-Verordnung

PROBLEM Die Schlichtungsstelle wurde zu einem Fall kontaktiert, in welchem ein Antrag auf Erstattung eines nicht in Anspruch genommenen

Tickets (bei angenommener Verspätung am Zielbahnhof von mehr als 60 Minuten) verweigert wurde. Es erfolgte der Verweis auf die Tarifbestimmungen der ÖBB-PV, in denen eine sogenannte „Nichtbenützungsbesccheinigung“ verlangt wird.

VORSCHLAG Die Schlichtungsstelle teilte der ÖBB-PV mit, dass in diesen Fällen gemäß Fahrgastrechteverordnung keine derartige Bestätigung für einen Anspruch auf Erstattung des Tickets vorausgesetzt wird.

REAKTION Das Bahnunternehmen entschuldigte sich für die fehlerhafte Bearbeitung und nahm die Erstattung verordnungskonform vor.

ERGEBNIS Der konkrete Fall wurde bereinigt. Da die Erfahrungen der Schlichtungstätigkeit aber zeigen, dass es sich um keinen Einzelfall handelt, wird sich die Schlichtungsstelle weiterhin der Problematik annehmen.

Mangelhafte Information über Selbstbedienungs(SB)-Strecken

PROBLEM Aus Sicht der Schlichtungsstelle besteht ein hohes Informationsdefizit über die derzeit gültigen Fahrgastrechte und insbesondere über SB-Strecken. Das zeigt sich in zahlreichen Schlichtungsfällen zu Fahrgeldnachforderungen.

VORSCHLAG Um die Information für Reisende zu verbessern, hat die Schlichtungsstelle konkrete Vorschläge für Durchsagen an den Bahnhöfen und Bahnsteigen (insbesondere darüber, dass im Nah- und Regionalverkehr der ÖBB-PV Tickets vor dem Zustieg in den Zug gekauft werden müssen) vorgelegt.

REAKTION Die ÖBB-PV teilte mit, dass bei der Umstellung auf den SB-Betrieb bereits zahlreiche Maßnahmen (vor allem mittels Plakaten und Durchsagen) durchgeführt wurden.

Das Bahnunternehmen informierte des Weiteren über eine baldige Plakatierung von Hinweisen zu SB-Strecken, Tarifbestimmungen und Zonenplänen.

ERGEBNIS Die Schlichtungsstelle betrachtet die derzeitigen Informationen über die Fahrgastrechte allgemein und über die SB-Strecken im Besonderen als unzureichend.

Zu begrüßen sind die von der ÖBB-PV angekündigten Hinweise anhand von Plakaten. Nicht angenommen wurde der Vorschlag, Fahrgäste anhand von Durchsagen zu informieren.

Buchung von Onlinetickets bis Stadtgrenze Wien

PROBLEM Online ist es nicht möglich, ein Ticket im Fernverkehr nur bis zur Stadtgrenze Wien zu erwerben. Dies ist vor allem für Reisende von Bedeutung, welche bereits ein gültiges Ticket für die Kernzone Wien besitzen und so für die Kernzone doppelt bezahlen.

VORSCHLAG Die Schlichtungsstelle ersuchte die ÖBB-PV, das Onlinevertriebssystem so umzustellen, dass (möglichst einfach) auch Tickets ab der und bis zur Stadtgrenze gebucht werden können.

REAKTION Die ÖBB-PV wies darauf hin, dass zumindest auf der Westbahnstrecke ein Stadtgrenze-Ticket erworben werden kann (allerdings für den Kunden schwer ersichtlich). Mit einem geplanten neuen Vertriebssystem, welches im Herbst 2012 umgesetzt werden soll, wird diese Problematik beseitigt werden.

ERGEBNIS Die Schlichtungsstelle findet die derzeitige Buchungsmöglichkeit für den durchschnittlichen Verbraucher nicht geeignet. Da diese Problematik seit längerem bekannt ist, wäre eine Lösung im bestehenden System begrüßenswert gewesen. Im Sinne der Kunden sollte das neue Vertriebssystem rasch umgesetzt werden.

Fahrgeldnachforderung Jahreskartenbesitzer, Barzahlung im Zug und Rücküberweisung

PROBLEM Wenn ein Jahreskartenbesitzer eine Fahrgeldnachforderung erhält, z. B. weil er die Karte vergessen hat, bekommt er bei nachträglichem Nachweis der gültigen Jahreskarte die Fahrgeldnachforderung abzüglich einer tariflichen Überprüfungsgebühr rückerstattet.

In einem Fall der Schlichtungsstelle bezahlte ein Fahrgast die Forderung direkt vor Ort

(und nicht nachträglich per Erlagschein). Das Bahnunternehmen bot ihm Gutscheine an, aber keine Rückerstattung des Geldes.

VORSCHLAG Die Problematik dürfte dadurch entstehen, dass die ÖBB-PV in Fällen der Sofortzahlung im Zug (oft) keine Geschäftszahl vergibt, wodurch diese Fälle schwer nachvollziehbar sind. Deshalb müsste der Zugbegleiter auf der Zahlungsbestätigung den Namen des Reisenden vermerken.

Nach Rechtsauslegung der geltenden Tarifbestimmungen seitens der Schlichtungsstelle müsste eine Rücküberweisung möglich sein (das Bahnunternehmen verfügt auch über die Daten des Jahreskartenbesitzers).

Die Schlichtungsstelle forderte eine Stellungnahme und im vorliegenden Fall eine Rücküberweisung.

REAKTION Die ÖBB-PV argumentierte, dass der Vermerk fehlte und der Reisende sich darum zu kümmern hätte.

ERGEBNIS Aus Sicht der Schlichtungsstelle kann von einem Reisenden nicht verlangt werden, dass er solche speziellen Regelungen aus den Tarifbestimmungen kennt und von sich aus aktiv wird. Ein Mitarbeiter des Bahnunternehmens muss die Vorgehensweise hingegen kennen und ist nach Meinung der Schlichtungsstelle verpflichtet, den Vermerk von sich aus anzubringen.

Im gegenständlichen Fall wurde die Rücküberweisung schlussendlich vorgenommen.

Bis zum Redaktionsschluss des Berichts erhielt die Schlichtungsstelle keine Stellungnahme zu ihrem generellen Einwand.

Onlinetickets: Falsche Angabe des Namens des Reisenden

PROBLEM Onlinetickets der ÖBB-PV sind namensgebunden und nicht übertragbar. Sie können weder umgetauscht werden noch ist eine Fahrpreiserstattung vor Fahrtantritt möglich. Daher ist genau darauf zu achten, welche Person im Feld „Name des Reisenden“ angegeben wird. Die zahlende Person darf sich nur dann in das Namensfeld eintragen, wenn sie selbst (evtl. als

Teil einer Gruppe) das Ticket verwendet, andernfalls ist die tatsächlich reisende Person (oder bei einer Gruppe ein Mitreisender) zu nennen. Es passieren öfter Fehlbuchungen, weil der Kreditkarteninhaber neben den Zahlungsdetails auch seinen Namen einträgt.

VORSCHLAG Die Änderung eines Namens am Ticket oder im System der ÖBB-PV sollte nicht allzu aufwendig sein.

Die Schlichtungsstelle ersuchte das Bahnunternehmen, Onlinetickets zumindest im Wege der Kulanz auf einen anderen Namen umzuschreiben sowie im Buchungsvorgang explizit darauf hinzuweisen, dass der Name des/eines tatsächlich Reisenden anzugeben ist.

REAKTION In der Rückmeldung erklärte die ÖBB-PV, dass im System im Nachhinein keine Namensänderung durchgeführt werden kann. Im Wege der Kulanz bietet die ÖBB-PV bei falsch ausgefüllten Onlinetickets eine Rückerstattung an, bei grenzüberschreitenden Fahrten zumindest für den Inlandsteil eines Tickets.

Eine Retournierung des Auslandsteils sei nicht möglich, da durch die Weiterüberweisung an ausländische Bahnunternehmen auf diesen Betrag kein Zugriff mehr bestünde.

ERGEBNIS Auf Empfehlung der Schlichtungsstelle verbesserte die ÖBB-Personenverkehr AG den Eingabebereich, indem sie einen Hinweis einfügte, dass die unter „Name des Reisenden“ eingetragene Person an der Reise teilnehmen muss. Dieser Name muss nicht mit dem Namen des Zahlungskarteninhabers übereinstimmen. Außerdem wurden die Daten des Reisenden von den Zahlungsdaten getrennt und das Risiko einer Falscheingabe wurde somit reduziert. Bezüglich der allgemeinen Problematik, dass Onlinetickets derzeit – nach Ansicht der Schlichtungsstelle rechtswidrig – generell von Umtausch und Stornierung ausgeschlossen sind, konnte keine Lösung gefunden werden.

Onlinetickets: Anzeige des aktuellen Preises bei SparSchiene-Tickets

PROBLEM Vielfach wird von Beschwerdeführern kritisiert, dass bei der Buchung von SparSchiene-

Tickets Preise angezeigt werden, die schlussendlich bei der Buchung nicht verfügbar sind. Wenn die gewünschte billige Kategorie nicht mehr erhältlich ist, wird die nächstteurere vorgeschlagen.

Dies wurde von Beschwerdeführern öfter überlesen und sie kauften, ohne es zu bemerken, das teurere Ticket.

VORSCHLAG Die Schlichtungsstelle wurde im Verlauf der Schlichtungstätigkeit von Fahrgästen vermehrt auf diese Problematik hingewiesen. Sie ersuchte die ÖBB-PV um Änderung und machte diesbezüglich konkrete Umsetzungsvorschläge.

REAKTION Die ÖBB-PV fügte einen Text ein, welcher darauf hinweist, dass die tatsächliche Verfügbarkeit des Angebotes erst in einem späteren Buchungsschritt geprüft werde. Des Weiteren gibt es eine Information zur letzten Aktualisierung der Daten.

Das Bahnunternehmen installierte einen Button mit einem Hinweis auf den höheren Preis, der bei Zustimmung aktiv angeklickt werden muss.

ERGEBNIS Die von der ÖBB-PV umgesetzten Maßnahmen sind ein positiver Schritt hin zu mehr Transparenz und Klarheit im Buchungsvorgang. Ziel muss es sein, Reisenden so früh wie möglich die tatsächlich verfügbaren Kontingente und Preise anzuzeigen, um Unklarheiten und Fehlbuchungen zu vermeiden.

Aufgrund der häufigen Probleme bedarf es einer Totalreform des Onlinebuchungssystems der ÖBB-PV.

Einbehaltung eines Tickets im Zug

PROBLEM Oftmals werden Tickets im Zug, meist aufgrund von Ungültigkeit, vom Zugbegleiter zu Beweis Zwecken einbehalten. Vor allem bei Fahrgeldnachforderungen führt das für den Fahrgast zu Beweisproblemen, wenn er einen Einspruch machen möchte.

VORSCHLAG Die Schlichtungsstelle ersuchte die ÖBB-PV um Stellungnahme, in welchen Fällen Tickets einbehalten werden (müssen).

Dem Fahrgast sollte dann beispielsweise vom Zugbegleiter eine entsprechende Bestätigung ausgestellt oder vom Bahnunternehmen das

Ticket zurückgesendet werden. Eine Möglichkeit wäre auch, dass der Zugbegleiter das Ticket vor Ort mittels Digitalkamera fotografiert.

REAKTION Die Schlichtungsstelle erhielt in einer Stellungnahme folgende Auskunft: Mitarbeiter der ÖBB-PV können Tickets einbehalten, wenn diese zum Beispiel ungültig sind oder der Verdacht besteht, dass sie für eine weitere Fahrt verwendet werden. Im Falle eines Einspruches durch den Kunden benötigt das Bahnunternehmen das Ticket als Beweismittel. Laut Bahnunternehmen muss der Zugbegleiter bei der Einbehaltung eines Tickets eine Bestätigung darüber ausstellen.

ERGEBNIS Die Erfahrungen der Schlichtungsstelle im Zusammenhang mit der Einbehaltung von Tickets zeigen, dass nur äußerst selten entsprechend den Tarifbestimmungen (Ausstellung einer Bestätigung) gehandelt wird. Die Schlichtungsstelle forderte die ÖBB-PV auf, die Zugbegleiter diesbezüglich zu schulen.

Fahrgäste in fortgeschrittenem Alter – Spezifizierung der Ausnahmeregelung für den Ticketkauf im Zug

PROBLEM Für viele Menschen im fortgeschrittenen Alter stellt die Benützung des Ticketautomaten ein Problem dar. Dadurch könnte diese Gruppe vom Bahnfahren abgehalten werden.

Es gibt grundsätzlich einen Passus in den Tarifbestimmungen der ÖBB-PV, welcher besagt, dass bestimmte Gruppen wie etwa Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität oder ältere Menschen das Ticket auch im Nah- und Regionalverkehr nach wie vor beim Zugbegleiter kaufen können.

VORSCHLAG Soweit es für die Schlichtungsstelle ersichtlich ist, kennen nur wenige ältere Leute diese Regelung.

Wegen der geringen Bekanntheit der Regelung und weil sie sehr unspezifisch in den Tarifbestimmungen angeführt ist, ersuchte die Schlichtungsstelle die ÖBB-PV um eine bessere Information an die Zielgruppe und um eine tariflich detaillierte Ausführung.

Die Schlichtungsstelle schlug vor, die Berechtigungsbedingungen für den Bezug der VORTEILScard Spezial als Voraussetzung für die Inanspruchnahme dieser Tarifbestimmung heranzuziehen und nicht die VORTEILScard Spezial selbst, weil sonst ältere Personen ohne Ermäßigungskarte ausgeschlossen würden.

REAKTION In einer ersten Stellungnahme teilte das Bahnunternehmen mit, dass bereits eine Adaptierung der Tarifbestimmungen vorgenommen wurde.

ERGEBNIS Die Schlichtungsstelle sieht die Adaptierung zwar als Verbesserung, jedoch wurde sie nicht im Ausmaß des Vorschlags der Schienen-Control umgesetzt. Das nochmalige Ersuchen um Adaptierung nach den Vorschlägen der Schlichtungsstelle wurde von der ÖBB-PV als nicht notwendig abgelehnt.

Hinweis auf weitere Ticketautomaten an einem Bahnhof

PROBLEM Der Zustieg in die Züge des Nah- und Regionalverkehrs der ÖBB-PV ohne Ticket ist nur dann erlaubt, wenn sämtliche Ticketautomaten an einem Bahnhof defekt sind. Fahrgäste kennen aber oft Anzahl und Standorte der Automaten nicht.

VORSCHLAG Die Schlichtungsstelle schlug vor, bei Ticketautomaten, welche weiter voneinander entfernt aufgestellt sind, einen Hinweis auf die jeweils anderen Automaten anzubringen.

REAKTION Die ÖBB-PV äußerte sich positiv zum Vorschlag der Schlichtungsstelle. Für das Bahnunternehmen ist die Anbringung eines Schildes am Automaten vorstellbar. Da eine Abstimmung mit der ÖBB-Infra erfolgen muss, wird eine Umsetzung erst längerfristig möglich sein.

ERGEBNIS Die Schlichtungsstelle begrüßt die zugesagte Maßnahme und wird die Umsetzung verfolgen.

Datenweitergabe beim Jahreskarten-Entschädigungsverfahren

PROBLEM Im Schreiben der ÖBB-PV an die betroffenen Jahreskartenbesitzer wurde die

Zustimmung zur Teilnahme am Jahreskarten-Entschädigungsverfahren an die Zustimmung zur Datenweitergabe für Marketing- und Marktforschungszwecke geknüpft.

VORSCHLAG Die Zustimmung zum Entschädigungsverfahren muss getrennt abgefragt werden. Ein Kunde hat einen rechtlichen Anspruch auf Verspätungsentschädigung und darf in diesem Zusammenhang nicht zur Datenweitergabe für Marketingzwecke gezwungen werden. Es muss zudem klar hervorgehen, welche Daten für welchen Zweck verwendet und an welche Bahnunternehmen sie weitergegeben werden.

REAKTION Die ÖBB-PV informierte, dass es sich hierbei um einen Fehler handelte und bereits eine Korrektur vorgenommen worden sei.

ERGEBNIS In den Schreiben der ÖBB-PV wird nun getrennt die Teilnahme am Entschädigungsverfahren und die Datenweitergabe abgefragt. Diese Problematik betrifft auch einige Verkehrsverbände (z. B. den Verkehrsverbund Ost-Region) als Stellen, welche die Jahreskarten verwalten. Den Verkehrsverbänden wurde ebenfalls mitgeteilt, dass die Zustimmung zur Verspätungsentschädigung und jene für die Marketingzwecke getrennt werden müssen. Bis Redaktionsschluss war die geforderte Änderung noch nicht in allen Verkehrsverbänden korrekt umgesetzt.

Information über Änderungen der AGB in geeigneter Form

PROBLEM Sämtliche Änderungen betreffend allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) müssen dem Fahrgast in geeigneter Form kundgemacht werden, jedenfalls in klarer, deutlicher und nicht irreführender Art und Weise. Die Schlichtungsstelle stellte im Rahmen von Beschwerden zur ÖBB-PV Probleme im Zusammenhang mit AGB-Änderungen fest.

VORSCHLAG Wenn Tarifbestimmungen geändert werden, haben Kunden keine Möglichkeit, ältere Versionen weiter einzusehen. Die Schlichtungsstelle hat dem Bahnunternehmen vorgeschlagen, im Sinne der Transparenz auch ältere Versionen

verfügbar zu machen sowie gegebenenfalls die wichtigsten Unterschiede zwischen den verschiedenen Tarifversionen gesondert anzugeben. Es kam auch vor, dass geänderte Tarifbestimmungen vor dem Stichtag veröffentlicht wurden und Kunden für einen zeitlich beschränkten Zeitraum keine gültige Tarifinformation zur Verfügung stand.

REAKTION Laut ÖBB-PV werden Tarifänderungen stets mindestens eine Woche vor Inkrafttreten im Internet veröffentlicht und ab diesem Zeitpunkt die demnächst nicht mehr gültigen Tarife entfernt, um die Kunden nicht zu verwirren. Jedoch sagte das Bahnunternehmen zu, künftig auf der Website anzubieten, dass Infos zu älteren Tarifen auf Wunsch per E-Mail zugeschickt werden.

ERGEBNIS Die von der ÖBB-PV mitgeteilte Lösung wurde umgesetzt, entspricht aber nicht den Erwartungen der Schlichtungsstelle. Die geplante Fahrgastrechtenovelle dürfte bessere Lösungen für diese Problematik vorsehen und ist abzuwarten.

Onlinetickets – Darstellung der Buchung, Aufschlüsselung der Kosten, Eintragung mehrerer Reisender

PROBLEM Bei der Durchführung der Schlichtungsverfahren sind uns einige Probleme im Zusammenhang mit der Onlinebuchung der ÖBB-PV (insbesondere bei SparSchiene-Tickets) aufgefallen. Es ging z. B. um die Darstellung des konkreten Angebotes, vor allem des Zuges und der Zugnummer, auf der letzten Seite vor der tatsächlichen Buchung, um die Aufschlüsselung der Gesamtkosten vor der Buchung sowie um die Eintragung mehrerer Reisender auf einem Ticket.

VORSCHLAG Wir ersuchten die ÖBB-PV um Stellungnahme sowie Maßnahmensetzung zu allen Problempunkten.

Die Schlichtungsstelle vertritt die Ansicht, dass auf der letzten Seite, bevor der Buchung rechtskräftig zugestimmt wird, sämtliche Buchungsdaten angeführt sein müssen, dass die Einzelticketpreise bei mehreren Reisenden anzugeben

sind und dass es möglich sein muss, mehrere Reisende in einem Ticket einzutragen.

REAKTION Die ÖBB-PV gab aus Sicht der Schlichtungsstelle keine inhaltlich adäquate Stellungnahme ab.

ERGEBNIS Die Schlichtungsstelle konnte bei einer Überprüfung sehen, dass bei der endgültigen Buchung nun eine vollständige Zusammenfassung der Reisedaten inklusive der Zugverbindung dargestellt wird, was vor allem bei Tickets mit Zugbindung (wie SparSchiene) wichtig ist. Die Problematik der fehlenden Preisaufschlüsselung und der fehlenden Eintragungsmöglichkeit für mehrere Reisende ist nach wie vor aufrecht.

Keine Fortschritte

Handyticket – Kein Storno möglich

PROBLEM Derzeit können Handytickets der ÖBB-PV nicht storniert werden.

VORSCHLAG Die Schlichtungsstelle ersuchte das Bahnunternehmen um Stellungnahme, warum Handytickets von der Stornierung ausgenommen sind. Sie erkundigte sich auch, ob die Stornierung von Handytickets zukünftig (z. B. mit dem neuen Vertriebssystem) möglich sein wird.

REAKTION Die ÖBB-PV nahm Stellung, dass SMS-Tickets mit den derzeit verfügbaren technischen Mitteln nicht storniert werden können. Es werde jedoch an einer kundenfreundlichen Lösung für das SMS-Ticket gearbeitet, in der auch die Storno-Frage berücksichtigt wird.

ERGEBNIS Bis jetzt wurden der Schlichtungsstelle keine Verbesserungen kommuniziert.

Keine Aufschlüsselung der Entschädigungszahlung

PROBLEM Stellt ein Fahrgast bei der ÖBB-PV einen Antrag auf (Verspätungs-)Entschädigung, erhält er zuerst ein Schreiben, in dem er über die positive Erledigung informiert wird. In einem weiteren Schreiben gibt das Bahnunternehmen die Entschädigungssumme bekannt, allerdings ohne Aufschlüsselung, wie sich diese genau zusammensetzt.

VORSCHLAG Die Schlichtungsstelle schlug dem Bahnunternehmen vor, nur ein Schreiben an den Antragsteller zu senden (so können Kosten gespart werden und für den Kunden ändert sich nichts am Informationsgehalt). Allerdings sollte darin ein aufgeschlüsselter Entschädigungsbetrag enthalten sein, damit der Antragsteller die Richtigkeit des Betrages überprüfen kann.

REAKTION Die ÖBB-PV wies darauf hin, dass es keine rechtliche Verpflichtung zur Information über die genaue Zusammensetzung des Entschädigungsbetrages gibt.

ERGEBNIS Der Vorschlag der Schlichtungsstelle wurde abgelehnt.

Ticketautomat – Beleg nur auf Wunsch

PROBLEM Wenn Reisende ihr Ticket am Automaten der ÖBB-PV mittels Bankomat- oder Kreditkarte kaufen, wird zusätzlich zum Ticket auch eine Zahlungsbestätigung ausgedruckt. Immer wieder passiert es Fahrgästen, dass sie statt des Tickets nur die Zahlungsbestätigung entnehmen und im Zug aufgrund des fehlenden Tickets eine Fahrgeldnachforderung erhalten.

VORSCHLAG Da der Schlichtungsstelle die Problematik aus einigen Beschwerden bekannt ist, schlug sie der ÖBB-PV vor, den Kundenbeleg nur auf Wunsch auszudrucken. So wäre es für den Fahrgast übersichtlicher. Der Zahlungsbeleg allein gilt nicht als Nachweis eines gültigen Tickets.

REAKTION Die ÖBB-PV möchte den Ticketkauf an den Automaten mit möglichst wenigen Einzelschritten gestalten.

Die Einführung einer für alle Kunden verpflichtenden zusätzlichen Auswahlfunktion (optionaler Ausdruck der Zahlungsbestätigung) erschwert aus Sicht des Bahnunternehmens den Kaufvorgang.

ERGEBNIS Die Schlichtungsstelle kann die Ablehnung nicht nachvollziehen, weil die Zusatzfunktion den Bahnkunden helfen würde, einen Fehler zu vermeiden, und bei anderen Zahlungssystemen üblich ist.

Unbesetzte Bahnhöfe – Kauf des Tickets beim Zugbegleiter

PROBLEM Steigt ein Fahrgast im Nahverkehr der ÖBB-PV an einem unbesetzten Bahnhof (ohne Schalter und ohne Automaten) ein, darf er das Ticket im Zug kaufen. Wenn der Zugbegleiter für den Fahrgast nicht auffindbar ist und erst später zur Ticketkontrolle kommt, ergeben sich häufig Probleme in Bezug auf den Nachweis des Einstiegsbahnhofs und damit der Zulässigkeit des Ticketkaufs im Zug.

VORSCHLAG In den Tarifbestimmungen ist festgelegt, dass beim Einstieg an unbesetzten Bahnhöfen unverzüglich der Zugbegleiter aufzusuchen ist oder das Ticket beim nächsten Umstieg nachträglich erworben werden muss. Die derzeitige Regelung ist aus Sicht der Schlichtungsstelle für Reisende unbefriedigend. Sie schlug der ÖBB-PV eine Adaptierung der Tarifbestimmungen vor, um zukünftig Probleme dieser Art zu vermeiden.

REAKTION Anfänglich teilte die ÖBB-PV mit, dass sich der Fahrgast im Falle der Unauffindbarkeit des Zugbegleiters setzen darf und diesen dann entsprechend informieren soll.

ERGEBNIS Die Schlichtungsstelle bat, diese Erklärung in die Tarifbestimmungen aufzunehmen. Daraufhin übermittelte das Bahnunternehmen eine geänderte Stellungnahme: Die derzeitige Bestimmung und die Vorgehensweise der ÖBB-PV seien vollständig, nachvollziehbar und verständlich, weshalb keine Änderung vorgenommen werde. Die Schlichtungsstelle bleibt bei ihrer Position.

Wechselgeldproblematik – Gutscheine am Automaten

PROBLEM Die Automaten der ÖBB-PV akzeptieren grundsätzlich Banknoten bis zu 100 Euro. Wechselgeld wird nur bis maximal 9,90 Euro herausgegeben. Beispielsweise ist erst ab einem Ticketpreis von 10,10 Euro die Bezahlung mit einer 20-Euro-Banknote möglich und erst ab 40,10 Euro kann mit einer 50-Euro-Banknote bezahlt werden. Vielen Fahrgästen ist diese Wechselgeldregelung unbekannt und sie glauben oft, dass der Ticket-

automat defekt ist, wenn die Banknoten nicht angenommen werden.

VORSCHLAG Die Schlichtungsstelle wandte sich bezüglich dieser Problematik bereits mehrmals an die ÖBB-PV und unterbreitete verschiedene Lösungsansätze, wie z. B. die Änderung der Wechselgeldbeschränkung von 9,90 Euro auf 19,90 Euro oder die Rückgabe einer Gutschrift, welche an der nächsten Personenkasse gegen Bargeld umgetauscht werden kann.

REAKTION Die ÖBB-PV antwortete, die Vorschläge seien nicht umsetzbar. Mehr Retourgeld würde bedeuten, dass die Automaten schneller leer werden und die Kunden würden sich wegen der Menge an Retourmünzen beschweren. Bei Gutschriften bestünde viel Betrugspotenzial.

ERGEBNIS Die Schlichtungsstelle recherchierte und stellte fest, dass es durchaus gängige Praxis ist, bei Ticketautomaten Quittungen über eine Gutschrift auszustellen (z. B. bei deutschen Verkehrsverbänden).

Des Weiteren holte sie Informationen bei der Deutschen Bahn ein, welche zumindest 20-Euro- und 50-Euro-Banknoten meistens akzeptiert und höheres Wechselgeld retourniert. Die ÖBB-PV sieht grundsätzlich keine Änderungsnotwendigkeit. Zukünftig überlegt sie jedoch, an manchen Automaten Banknotenrecycler zu installieren, welche Banknoten als Retourgeld zurückgeben können (Banknoten benötigen im Vergleich zu Münzen weniger Platz im Automaten).

Lichtbildausweis für Ticketabholung an der Personenkasse bei Bestellung im CallCenter

PROBLEM Die Schlichtungsstelle bearbeitete einen Fall, bei dem ein Kunde das Ticket beim CallCenter gekauft hatte. Da es beim Abfahrtsbahnhof keinen Ticketautomaten gab, wandte er sich für die Abholung an die Personenkasse. Der Bahnmitarbeiter verlangte einen Lichtbildausweis, der Kunde konnte jedoch keinen vorweisen. Daher musste er für die Strecke bis zum nächsten Bahnhof ein neues Ticket lösen. Dort konnte er am Ticketautomaten sein gebuchtes Ticket ausdrucken.

VORSCHLAG Für die Schlichtungsstelle war nicht nachvollziehbar, warum bei der Personenkasse Ausweispflicht besteht, da bei der Abholung am Ticketautomaten keine diesbezügliche Kontrolle stattfindet.

Die Schlichtungsstelle merkte an, dass weder in den Tarifbestimmungen noch auf der Website der ÖBB-PV ein Hinweis steht, dass für die Abholung eines CallCenter-Tickets an der Personenkasse ein Lichtbildausweis erforderlich ist. Auch der CallCenter-Mitarbeiter informierte nicht darüber.

REAKTION Stellungnahme der ÖBB-PV: Bei der telefonischen Ticketbestellung werden zwei Nummern bekannt gegeben, die Kundennummer für die Ticketabholung an der Personenkasse und ein 12-stelliger Abholcode für den Ticketautomaten.

Folgende Besonderheiten sind bei CallCenter-Buchungen zu beachten: Das CallCenter erfasst beim Erstkontakt mit einem Kunden seine Daten. Die festgelegte Kundennummer bleibt auch für weitere Buchungen gleich. Der Ticketautomaten-Abholcode wird bei jeder Buchung neu vergeben. Im CallCenter bestellte Tickets sind unmittelbar mit Kreditkarte zu zahlen. Um Missbrauch zu vermeiden – das Ticket ist im Vorhinein bezahlt, die Kundennummer ist länger gültig und könnte

von anderen Personen verwendet werden –, wird bei der Abholung an der Personenkasse ein Ausweis verlangt.

Verfügt das Bahnunternehmen über eine Handynummer des Kunden, werden die Abholnummern auch per SMS verschickt.

ERGEBNIS Die von der ÖBB-PV mitgeteilte Vorgehensweise ist nach Ansicht der Schlichtungsstelle nur zum Teil nachvollziehbar. Eine einheitliche Vorgehensweise mit jeweils neu vergebenen Abholcodes, sowohl für die Abholung am Automaten als auch an der Personenkasse, wäre für Kunden einfacher.

Die Schlichtungsstelle ersuchte das Bahnunternehmen im Fall der Beibehaltung der derzeitigen Vorgehensweise um genaue Information zum Ticketkauf über das CallCenter (Zahlungsmöglichkeit nur per Kreditkarte, Erklärung betreffend Abholnummern, Hinweis auf Ausweispflicht) in den Tarifbestimmungen und auf der Website.

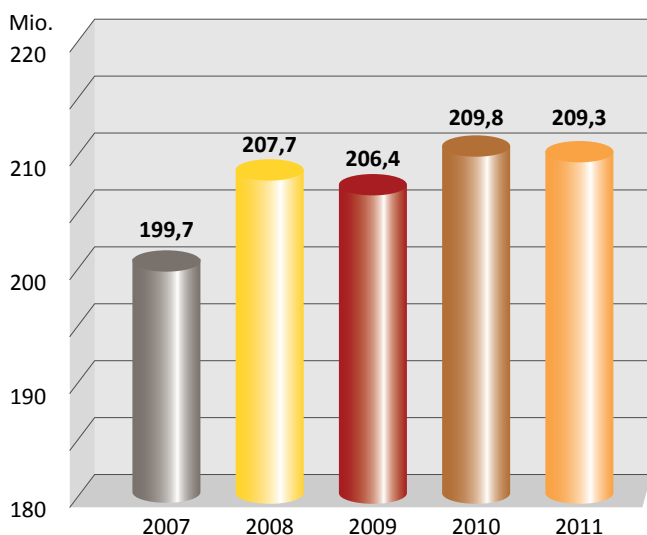
Beim jeweiligen Buchungsvorgang sollten die Bahnmitarbeiter mitteilen, dass bei Ticketabholungen an der Personenkasse ein Ausweis vorzuweisen ist. Bis jetzt wurden keine Änderungen bei Bestellungen über das CallCenter vorgenommen.

BESCHWERDESTATISTIK DER BAHNEN

Beförderte Personen

2011 beförderten die in Österreich tätigen vernetzten Eisenbahnverkehrsunternehmen insgesamt 240,5 Mio. Fahrgäste (mit DB Regio AG), was eine Zunahme von rund 600.000 gegenüber 2010 bedeutet.

Abb. 1: Anzahl der beförderten Personen der ÖBB-PV in Mio. in den Jahren 2007–2011. Quelle: ÖBB-Geschäftsberichte und Schienen-Control



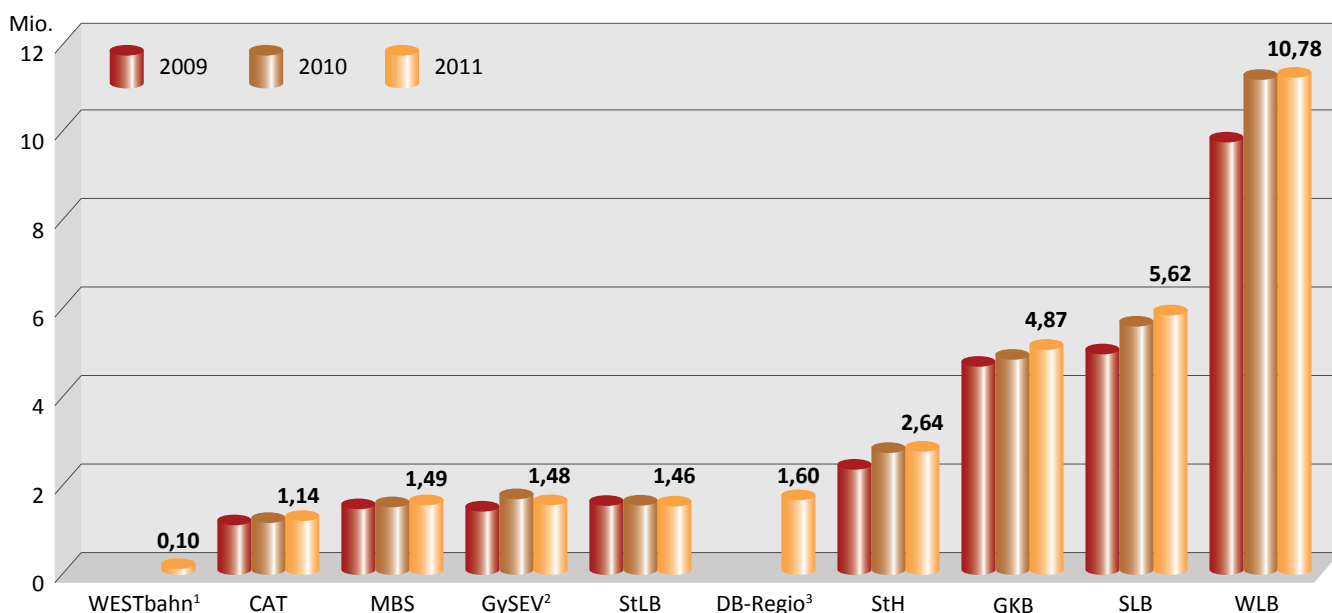
Aufgrund der marktführenden Stellung der ÖBB-Personenverkehr AG wird dieses Eisenbahnunternehmen grafisch meistens gesondert dargestellt. Bei einzelnen Themen bzw. Grafiken fehlt die ÖBB-Personenverkehr AG, da diese, im Gegensatz zu den anderen Eisenbahnunternehmen, teilweise keine Daten für 2011 übermittelte.

2007 bis 2011 konnte die ÖBB-Personenverkehr AG die Zahl der beförderten Personen von knapp unter 200 Millionen auf über 209 Millionen steigern, im Berichtsjahr 2011 ist ein Rückgang von rund 500.000 Personen zu verzeichnen (Abbildung 1).

Dieser Rückgang ist vor allem auf die Übergabe von Strecken, z. B. die Mariazellerbahn von St. Pölten nach Mariazell, an die (nicht vernetzte) NÖVOG (Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft) zurückzuführen.

Mit Ausnahme der Raaberbahn (GySEV) und der Steiermärkischen Landesbahnen konnten die übrigen Personenverkehrsbahnen von 2010 auf 2011 leichte Zuwächse an Fahrgästen verzeichnen. Die neue WESTbahn Management GmbH beförderte von ihrem Betriebsbeginn am 11. Dezember 2011 bis zum Jahresende 97.595 Personen (Abbildung 2).

Abb. 2: Anzahl der beförderten Personen der Personenverkehrsbahnen WESTbahn, CAT, MBS, GySEV, StLB, DB-Regio, StH, GKB, SLB und WLB in den Jahren 2009–2011. Quelle: Schienen-Control



¹ WESTbahn: Betriebsbeginn am 11. Dezember 2011;

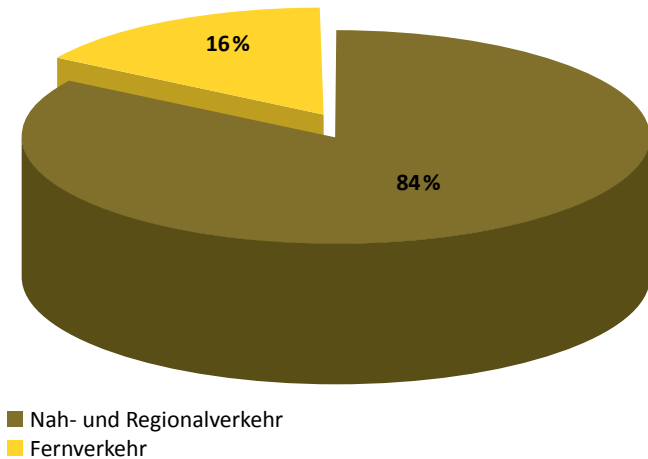
² GySEV: inkl. NSB (Neusiedler Seebahn AG);

³ DB-Regio: Werte bis 2010 organisatorisch nicht mit 2011 vergleichbar.

Beförderte Personen im Nah- und Regional- sowie Fernverkehr der ÖBB-PV

Abb. 3: Inlandsanteil der beförderten Personen im Nah- und Regionalverkehr (Verkehr bis 70 km) sowie Fernverkehr (Verkehr über 70 km) der ÖBB-PV in Prozent im Jahr 2011.

Quelle: Schienen-Control



Bei der ÖBB-Personenverkehr AG wurden 2011 im Fernverkehr rund 34 Millionen sowie im Nah- und Regionalverkehr rund 175 Millionen Fahrgäste transportiert. Alle Zahlen beziehen sich auf den Inlandsanteil. Abbildung 3 zeigt die starke Stellung des Nah- und Regionalverkehrs in Österreich. Mehr als fünf Sechstel aller Reisenden wurden bei der ÖBB-Personenverkehr AG im Nah- und Regionalverkehr befördert. Die jeweiligen Anteile blieben im Vergleich zum Vorjahr nahezu unverändert.

Bei der WESTbahn beträgt die Zahl der Fahrgäste 2011 im Fernverkehr 68.249 (69,9 Prozent) sowie im Nah- und Regionalverkehr 29.346 (30,1 Prozent).

Beförderte Personen in der 1. und 2. Klasse

Knapp eine Person von 100 Personen benützt bei der ÖBB-Personenverkehr AG die 1. Klasse (Abbildung 4). Der Anteil der 1. und 2. Klasse blieb im Vergleich zum Vorjahr unverändert. Im Jahr 2011 wurden insgesamt 209,32 Millionen Personen transportiert, davon 1,67 Millionen in der 1. Klasse und 207,65 Millionen in der 2. Klasse.

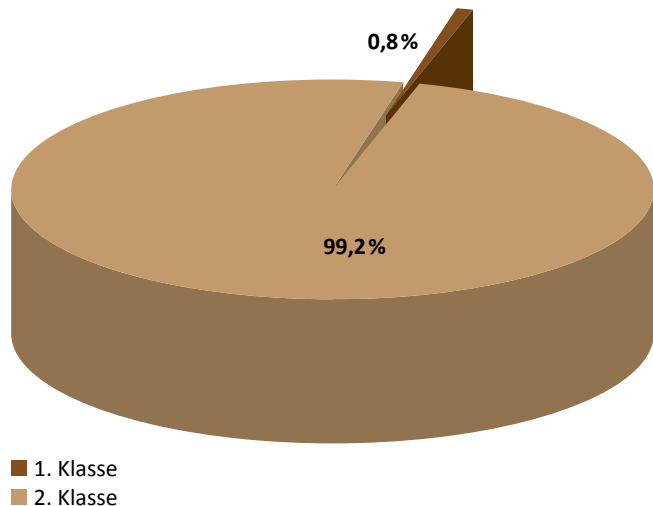
Bei der WESTbahn wurden zwischen dem 11. Dezember 2011 und dem 31. Dezember 2011 insgesamt 97.595 Personen befördert, davon

18.148 (18,6 Prozent) in der 1. Klasse und 79.447 (81,4 Prozent) in der 2. Klasse.

Der City Airport Train verfügt nur über eine 1. Klasse, alle übrigen Eisenbahnverkehrsunternehmen nur über eine 2. Klasse.

Abb. 4: Anzahl der beförderten Personen in der 1. und 2. Klasse der ÖBB-PV in Prozent im Jahr 2011.

Quelle: Schienen-Control



Beschwerden 2011

Seit 2010 gilt in Österreich zumindest für den Fernverkehr Art. 27 Abs. 3 der VO (EG) Nr. 1371/2007, der den Eisenbahnunternehmen die Veröffentlichung der eingegangenen und bearbeiteten Beschwerden, der Beantwortungsdauer und der durchgeführten Abhilfemaßnahmen auferlegt.

Bearbeitungsdauer bei Beschwerden

Die meisten Eisenbahnverkehrsunternehmen und die ÖBB-Infrastruktur AG konnten die durch Art. 27 Abs. 2 der VO (EG) Nr. 1371/2007 vorgeschriebene Bearbeitungsdauer von grundsätzlich einem Monat für Beschwerden fast zur Gänze einhalten. In vereinzelt Fällen dauerte die Bearbeitung bis zur maximal zulässigen Frist von drei Monaten. Die ÖBB-Personenverkehr AG hat betreffend Bearbeitungsdauer keine Daten an die Schienen-Control übermittelt. Bei den von Kunden an die Schlichtungsstelle herangetragenen Beschwerden zur ÖBB-Personenverkehr AG war die zulässige Bearbeitungsdauer mehrmals überschritten worden.

Entwicklung der Beschwerden

Bei der größten österreichischen Personenverkehrsbahn, der ÖBB-Personenverkehr AG, ist die Zahl der Beschwerden nach einem Rückgang im Jahr 2010 im Berichtsjahr um rund 16,4 Prozent gestiegen. Beim größten österreichischen Bahnhofsbetreiber, der

ÖBB-Infrastruktur AG, hat sich die Zahl der Beschwerden (von Fahrgästen und sonstigen Personen) nach einem Rückgang im Jahr 2010 im Berichtsjahr um rund 22,8 Prozent erhöht. Bei den weiteren Eisenbahnverkehrsunternehmen meldeten drei von neun Personenverkehrsbahnen geringfügig zurückgehende und fünf steigende Beschwerdezahlen, die

Abb. 5: Entwicklung der Beschwerden bei der ÖBB-PV in den Jahren 2007–2011.

Quelle: Schienen-Control

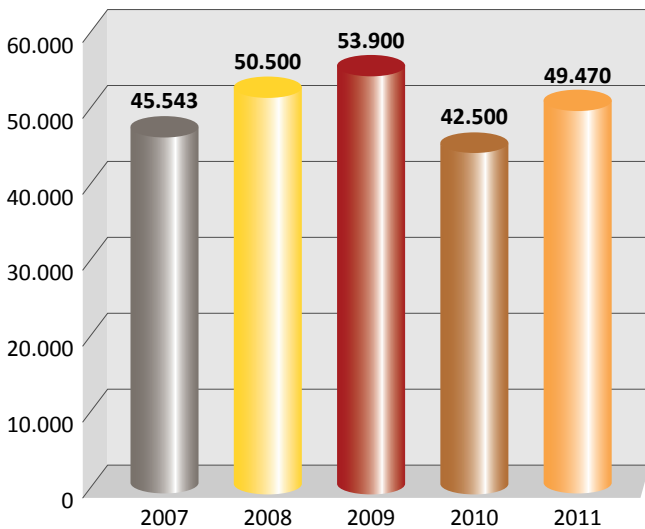


Abb. 6: Entwicklung der Beschwerden bei der ÖBB-Infra in den Jahren 2007–2011.

Quelle: Schienen-Control

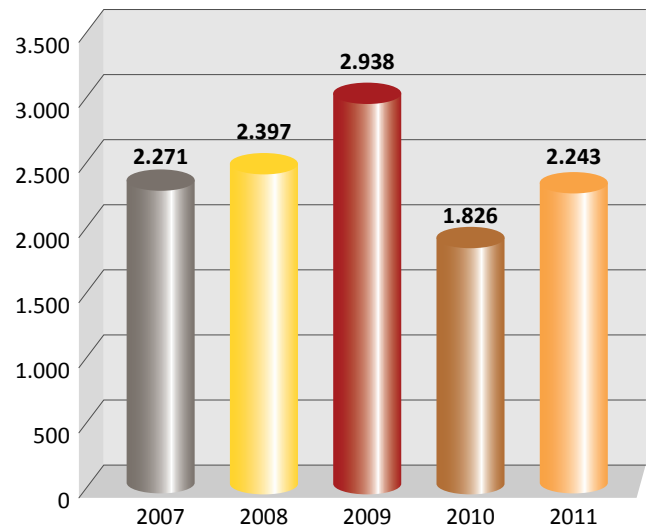
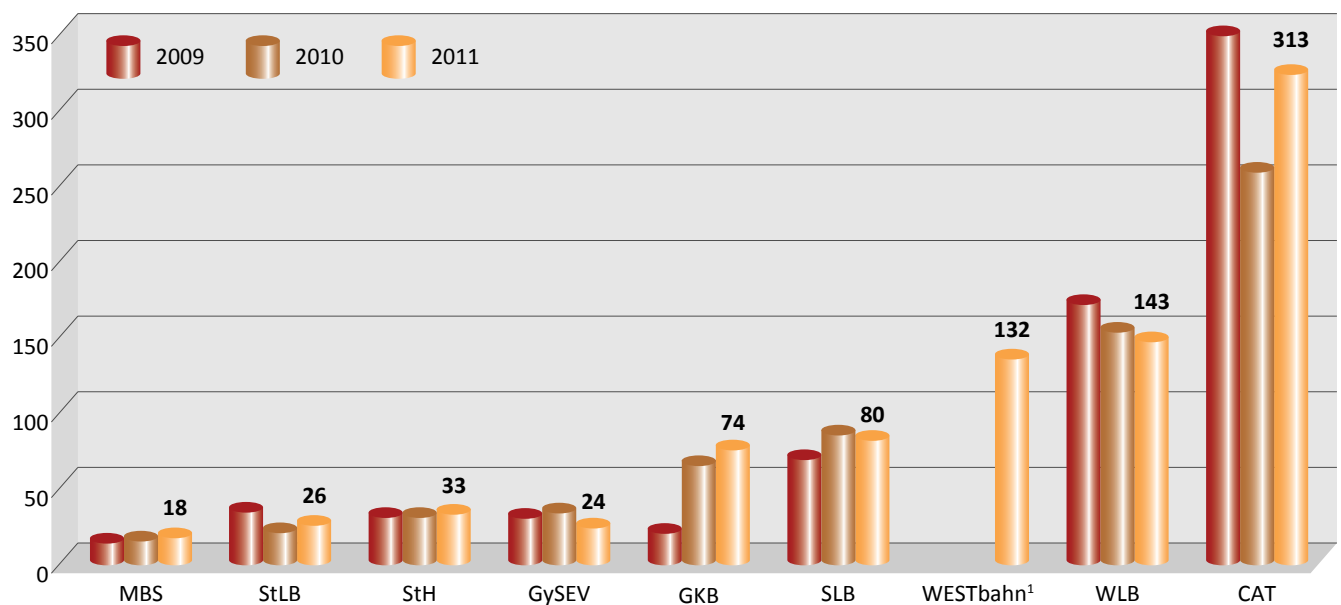


Abb. 7: Entwicklung der Beschwerden bei den Personenverkehrsbahnen MBS, StLB, StH, GySEV, GKB, SLB, WESTbahn, WLB und CAT in den Jahren 2009–2011.

Quelle: Schienen-Control

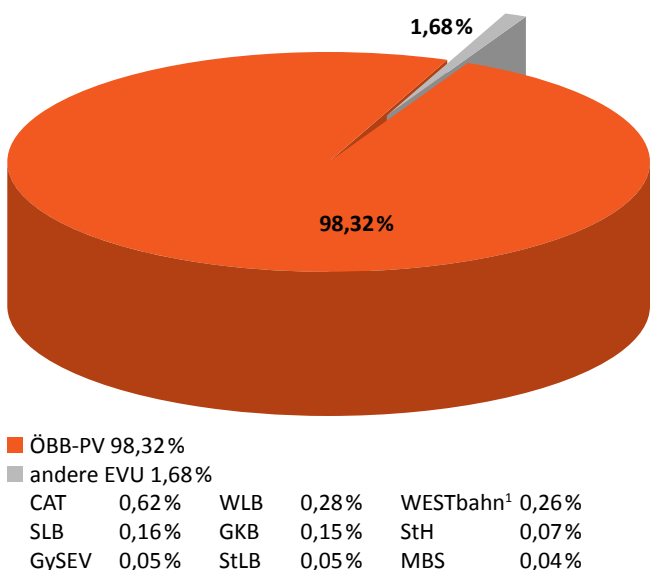


¹ WESTbahn: Betriebsbeginn am 11. Dezember 2011.

WESTbahn meldete erstmalig ihre Beschwerdezahlen. Dreistellig sind die Werte für den City Airport Train und die Wiener Lokalbahnen AG. Die WESTbahn kam neu dazu, sie hat für die rund dreiwöchige Betriebsdauer im Jahr 2011 auch dreistellige Werte.

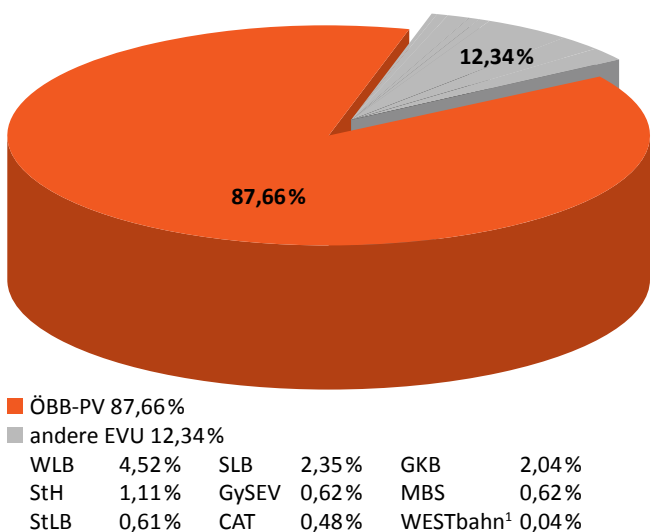
Gegenüberstellung von Beschwerden und beförderten Personen

Abb. 8: Prozentuelle Verteilung aller Beschwerden im Jahr 2011 (ohne DB-Regio).
Quelle: Schienen-Control



¹ WESTbahn: Betriebsbeginn am 11. Dezember 2011.

Abb. 9: Prozentuelle Verteilung aller beförderten Personen im Jahr 2011 (ohne DB-Regio).
Quelle: Schienen-Control



¹ WESTbahn: Betriebsbeginn am 11. Dezember 2011.

2011 entfielen 87,66 Prozent (2010: 87,85 Prozent) der Fahrgäste aller verglichenen Bahnen (ohne DB-Regio) auf die ÖBB-Personenverkehr AG (Abbildung 9). Damit konnte die ÖBB-Personenverkehr AG ihre führende Stellung, gegenüber dem Vorjahr mit einem minimalen prozentuellen Verlust, aufrechterhalten. Fast unverändert sind 98,32 Prozent (2010: 98,49 Prozent) aller gemeldeten Beschwerden (ohne DB-Regio) der ÖBB-Personenverkehr AG zuzurechnen (Abbildung 8). Die Zahlen der WESTbahn besitzen aufgrund der erst kurzen Dauer des Betriebes im Berichtsjahr nur eine begrenzte Aussagekraft.

Beschwerdegründe

2011 beschwerten sich bei vier Eisenbahnverkehrsunternehmen die meisten Kunden über das Produkt Zug, bei je zwei über die Mitarbeiter und über Verspätungen/Unregelmäßigkeiten. Bei je einer Bahn entfielen die meisten Beschwerden auf den Fahrplan, den Vertriebskanal Onlinetickets und auf Tarif/Produkte (bei einer Personenverkehrsbahn waren zwei Kategorien ex aequo an erster Stelle).

Entschädigungen bei Beschwerden

Im Jahr 2011 wurden seitens der ÖBB-Personenverkehr AG bei den Beschwerden 352.782 Euro,

Abb. 10: Entschädigungen für Beschwerden bei der ÖBB-PV in den Jahren 2008–2011.
Quelle: Schienen-Control

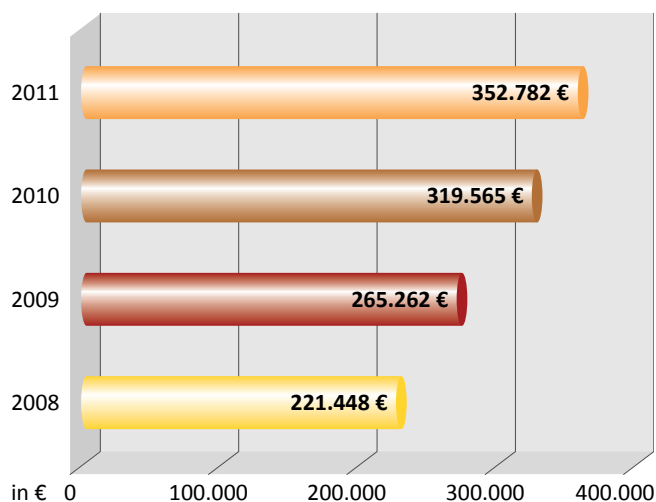
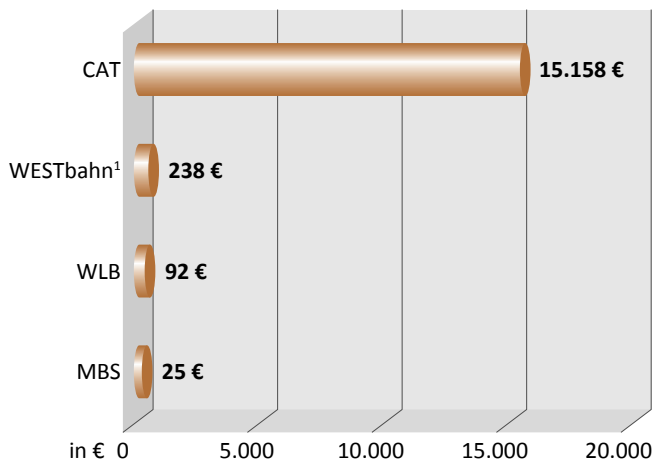


Abb. 11: Entschädigungen für Beschwerden bei den Personenverkehrsbahnen CAT, WESTbahn, WLB und MBS im Jahr 2011.

Quelle: Schienen-Control



¹ WESTbahn: Betriebsbeginn am 11. Dezember 2011.

meist in Form von Gutscheinen, entschädigt (Abbildung 10). Dies entspricht einer Steigerung um fast 10,4 Prozent gegenüber dem Jahr 2010. Die Entschädigungsfälle bei Beschwerden samt ausbezahlten Entschädigungssummen bewegten sich bei den anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen (mit Ausnahme des City Airport Trains) weiterhin im geringen Umfang (Abbildung 11). Fünf von neun Personenverkehrsbahnen (ohne DB-Regio) meldeten für 2011 keine Anträge und bei drei weiteren Personenverkehrsbahnen blieben die Entschädigungen im zwei- oder knapp dreistelligen Bereich. Nur der City Airport Train zahlte auch 2011 mehr aus, insgesamt 15.157 Euro.

Mitarbeiter im Beschwerdemanagement

Art. 27 der VO (EG) Nr. 1371/2007 über die Behandlung von Beschwerden fordert die Einrichtung eines Verfahrens zur Beschwerdebearbeitung. Über ein eigenes Beschwerdemanagement verfügen nur große Eisenbahnunternehmen wie die ÖBB-Personenverkehr AG. Die Mitarbeiterzahlen für das Berichtsjahr wurden trotz mehrfacher Aufforderung nicht übermittelt. Bei den übrigen, meist kleineren Eisenbahnunternehmen beläuft sich die Mitarbeiterzahl für die Beantwortung von Beschwerden auf eine Person bis maximal fünf Personen.

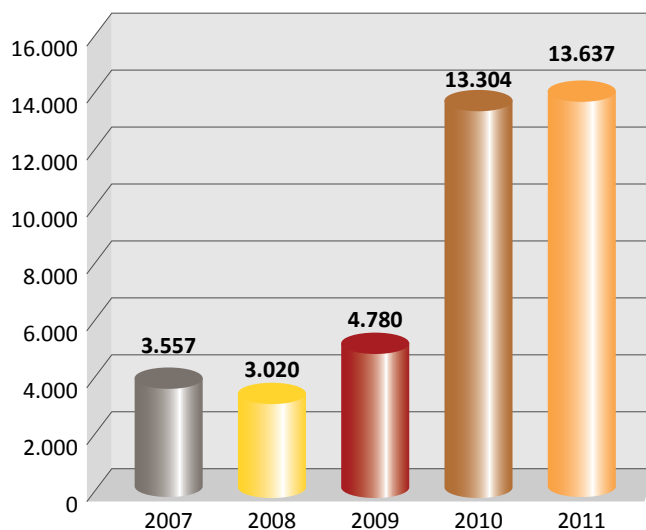
Zugverspätungen

Entwicklung der Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen

Bis Ende 2009 bekamen Fahrgäste der ÖBB-Personenverkehr AG Entschädigungen bei Zugverspätungen aufgrund der sogenannten Passagiercharta, einer freiwilligen Selbstverpflichtung der ÖBB-Personenverkehr AG zu rechtsverbindlichen Entschädigungsleistungen. Seit dem Inkrafttreten der VO (EG) Nr. 1371/2007 am 3. Dezember 2009 haben Fahrgäste in der gesamten EU, und damit auch in Österreich, einen Rechtsanspruch auf Entschädigungen bei Zugverspätungen.

Abb. 12: Entwicklung der Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen bei der ÖBB-PV in den Jahren 2007–2011.

Quelle: Schienen-Control



Anspruchsgrundlage: seit 2010 in den meisten Fällen Art. 17 der VO (EG) Nr. 1371/2007, in den Vorjahren meistens die Passagiercharta der ÖBB-PV.

Dadurch besteht in deutlich mehr Fällen ein Anspruch. Auch umfassendere Informationen und Berichterstattungen zu den Fahrgastrechten dürften ein Grund für den starken Anstieg der Entschädigungsanträge sein.

Entschädigungen nach Ticketgattungen

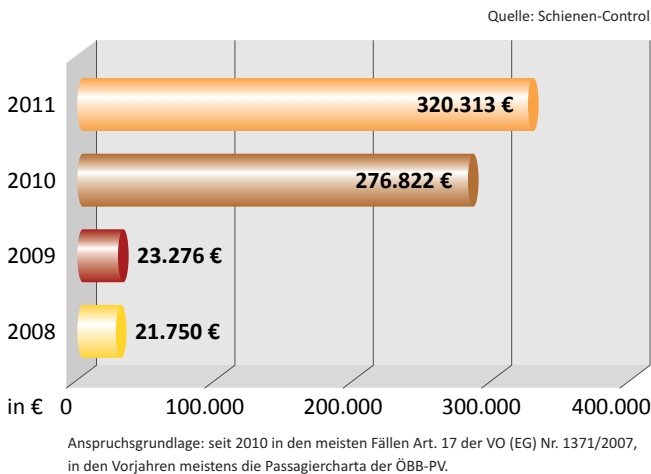
Von den 13.637 Entschädigungsfällen der ÖBB-Personenverkehr AG entfielen 12.269 überwiegend auf Einzeltickets und 1.368 auf (Verbund-) Jahreskarten (Abbildung 12). Bei den weiteren Eisenbahnverkehrs-

unternehmen meldeten der City Airport Train 74 und die WESTbahn 211 Einzelticketfälle. Kein anderes Eisenbahnverkehrsunternehmen meldete Entschädigungsfälle für (Verbund-)Jahreskarten.

Entschädigungen bei Zugverspätungen

Für Zugverspätungen wurden im Berichtsjahr seitens der ÖBB-Personenverkehr AG insgesamt 320.313 Euro in bar entschädigt, es wurden keine Gutscheine ausgestellt (2010: 243.541 Euro in bar und 33.281 Euro in Form von Gutscheinen). Dies entspricht einer Zunahme an Entschädigungszahlungen von 15,7 Prozent im Vergleich zum Jahr 2010 (Abbildung 13).

Abb. 13: Entschädigungen für Verspätungen bei der ÖBB-PV in den Jahren 2008–2011.



Bei den übrigen Eisenbahnverkehrsunternehmen zahlten nur der City Airport Train 6.331 Euro (2010: 355 Euro) und die WESTbahn 1.721 Euro für Entschädigungen bei Zugverspätungen aus.

Entschädigungen für alternative Beförderung und Unterbringung

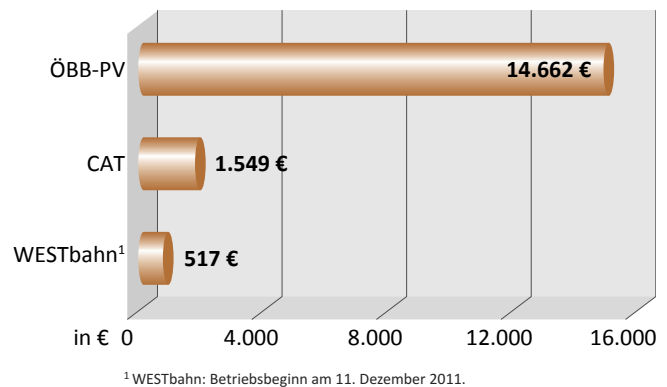
Entschädigungen für alternative Beförderung

Gemäß Art. 18 der VO (EG) Nr. 1371/2007 ist Fahrgästen bei Verspätungen von mehr als 60 Minuten – sofern praktisch durchführbar – kostenlos die Unterbringung in einem Hotel oder einer anderweitigen Unterkunft bzw. bei Blockade des Zuges auf der Strecke eine alternative Beförderung anzubieten.

Die Schienen-Control hat diese Daten erstmalig für das Berichtsjahr bei den Eisenbahnverkehrsunternehmen erhoben.

Abb. 14: Entschädigungen für alternative Beförderungsdienste (z. B. Taxi) bei den Personenverkehrsbahnen ÖBB-PV, CAT und WESTbahn im Jahr 2011.

Quelle: Schienen-Control



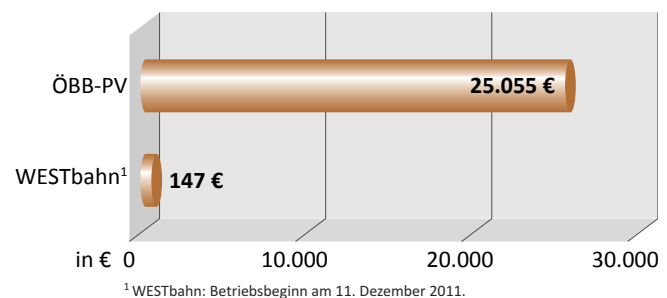
Die ÖBB-Personenverkehr AG zahlte 14.662 Euro, der City Airport Train 1.549 Euro und die WESTbahn 517 Euro an Entschädigungen für einen alternativen Beförderungsdienst, bei allen anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen gab es keine derartige Hilfeleistung (Abbildung 14).

Entschädigungen für die Unterbringung

Für eine Unterbringung in einem Hotel oder einer anderweitigen Unterkunft zahlten die ÖBB-Personenverkehr AG insgesamt 25.055 Euro und die WESTbahn insgesamt 147 Euro, sonst hatte kein Eisenbahnverkehrsunternehmen eine derartige Hilfeleistung (Abbildung 15).

Abb. 15: Entschädigungen für die Unterbringung (z. B. Hotel) bei den Personenverkehrsbahnen ÖBB-PV und WESTbahn im Jahr 2011.

Quelle: Schienen-Control



Erstattungen

Gemäß Art. 16 der VO (EG) Nr. 1371/2007 haben Fahrgäste bei voraussichtlichen Verspätungen am Zielort von mehr als 60 Minuten unter anderem Anspruch auf Erstattung des vollen oder anteiligen Fahrpreises. Daneben sehen die Tarifbestimmungen der Eisenbahnverkehrsunternehmen weitere Regelungen zur Erstattung vor, etwa bei Rückgabe des Tickets vor dem ersten Geltungstag.

Abb. 16: Erstattungen/Rückzahlungen bei der ÖBB-PV im Jahr 2011.

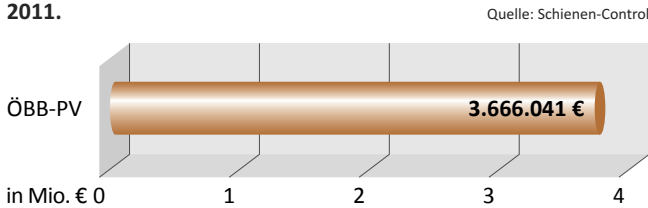
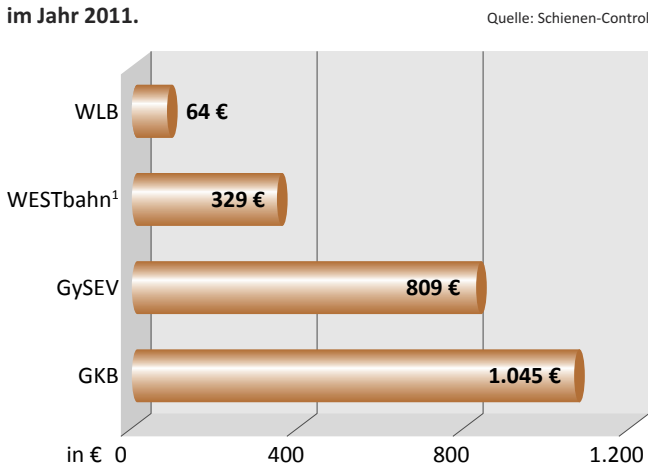


Abb. 17: Erstattungen/Rückzahlungen bei den Personenverkehrsbahnen WLB, WESTbahn, GySEV und GKB im Jahr 2011.



¹ WESTbahn: Betriebsbeginn am 11. Dezember 2011.

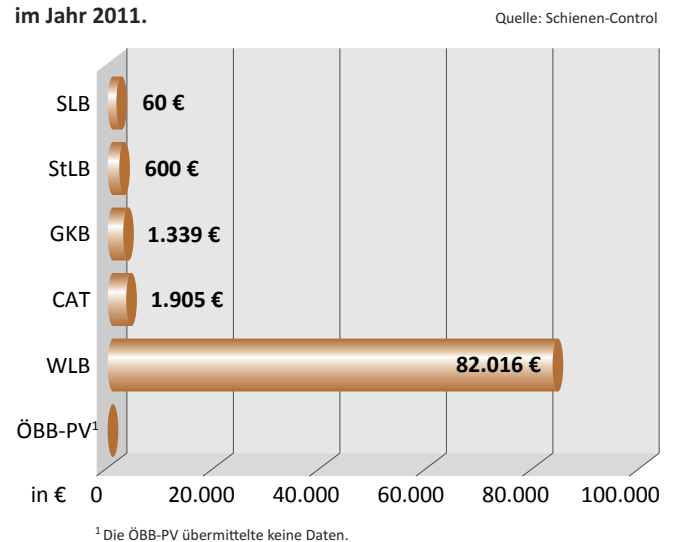
Die ÖBB-Personenverkehr AG hat im Berichtsjahr insgesamt 3.666.041 Euro an Erstattungen ausbezahlt (Abbildung 16). Bei den übrigen Eisenbahnverkehrsunternehmen meldeten nur die Wiener Lokalbahnen, die WESTbahn, die Raaberbahn und die Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH geringe Rückzahlungen (Abbildung 17). Der City Airport Train konnte keine Angaben machen.

Strafgebühren

Für das Berichtsjahr 2011 wurde erstmalig abgefragt, wie hoch die Summe der Strafgebühren für so-

nannte „Schwarzfahrer“ war (Personen, welche die Eisenbahnverkehrsunternehmen ohne oder ohne gültigen Fahrschein benützt haben). Neben den Eisenbahnverkehrsunternehmen führen auch die Verkehrsverbünde und die städtischen Verkehrsbetriebe (z. B. Wiener Linien) Kontrollen durch. Die ÖBB-Personenverkehr AG übermittelte trotz mehrfacher Aufforderung keine Daten und kann daher in der Abbildung nicht mit Zahlen dargestellt werden. Bei den weiteren Eisenbahnverkehrsunternehmen meldeten die Montafonerbahn AG, die Raaberbahn und die WESTbahn, dass sie keine Strafgebühren für

Abb. 18: Strafgebühren für „Schwarzfahrer“ bei den Personenverkehrsbahnen SLB, StLB, GKB, CAT und WLB im Jahr 2011.



¹ Die ÖBB-PV übermittelte keine Daten.

„Schwarzfahrer“ ausgestellt haben. Nur die Wiener Lokalbahnen verrechneten Strafgebühren in der Höhe von 82.016 Euro (Abbildung 18). Bei der ÖBB-Personenverkehr AG ist im Fernverkehr der Ticketkauf im Zug mit Aufpreis möglich, im Nahverkehr muss das Ticket grundsätzlich vor dem Zustieg in den Zug erworben werden. Bei den übrigen Eisenbahnverkehrsunternehmen ist der Kauf von Tickets im Zug möglich, entweder beim Zugbegleiter oder beim Ticketautomaten (Wiener Lokalbahnen). Die unterschiedlichen Vertriebswege könnten eine Erklärung für die verschiedenen hohen Zahlungen sein.

In diesem Kapitel ist zu berücksichtigen, dass die Daten für Statistiken bei den Bahnunternehmen unterschiedlich erfasst werden und eine kundenfreundliche Vorgehensweise eines Unternehmens zu höheren Werten in den Abbildungen führen kann.



Fahrgastrechte

Wir berichten über den Status der Umsetzung der Fahrgastrechte. Es geht beispielsweise um Informationspflichten der Bahnunternehmen, um die Entschädigung von Jahreskartenbesitzern und auch um die Weiterentwicklung der Fahrgastrechte. Anschließend beleuchten wir das Thema Pünktlichkeit im gesamten Personenverkehr und speziell auf der Westbahnstrecke.

UMSETZUNG DER FAHRGASTRECHTE

Gesetzliche Umsetzung in Österreich

Durch die EU-Fahrgastrechteverordnung¹ werden erstmalig die Rechte und Pflichten von Reisenden im Eisenbahnverkehr gesetzlich festgelegt. Diese stellen eine wichtige Basis für Kunden von Eisenbahnen dar, da dieser Rechtsbereich bisher nur rudimentär geregelt war. Probleme entstehen in der Praxis jedoch dadurch, dass viele Bestimmungen eher allgemeiner Natur sind.

Der österreichische Gesetzgeber entschied sich dafür, die Rechte aus der Verordnung unbeschränkt nur im Fernverkehr, national und international, gelten zu lassen. Die Beförderung im Vorort- und Regionalverkehr ist zwar nicht generell, aber von zahlreichen Bestimmungen der Verordnung ausgenommen.

Im Vorort- und Regionalverkehr gibt es etwa keine Entschädigung für Einzelkarten, allerdings wurde eine Fahrpreisentzündung für Verbund-Jahreskarten eingeführt. Die Beförderung im Stadtverkehr ist von der EU-Verordnung weitestgehend ausgenommen. Das geplante neue Fahrgastrechtegesetz sieht voraussichtlich eine Reduzierung der Ausnahmen für den Vorort- und Regionalverkehr vor.

Entscheidungskompetenz der Regulierungsbehörde

Mit Inkrafttreten der Eisenbahngesetznovelle 2006 (am 27. Juli 2006) übernahm die Schienen-Control GmbH die Aufgabe einer unabhängigen staatlichen Schlichtungsstelle für Kunden von Eisenbahnunternehmen (im Güter- und Personenverkehr) gemäß § 78a Eisenbahngesetz (EisbG). Mit dem Bundesgesetz zur VO (EG) Nr. 1371/2007² wurde die Schlichtungsstelle als eine der nationalen Stellen zur Durchsetzung der Fahrgastrechte benannt. Derzeit kann die Schienen-Control bis auf wenige Ausnahmen nur im Wege eines Schlichtungsverfahrens tätig werden. Es gibt in den Fällen des § 78a Abs. 2 EisbG, in denen es um Rechtsansprüche aus der VO (EG) Nr. 1371/2007 geht, seitens der Regulierungsbehörden keine Entscheidungskompetenz.

Die Schienen-Control kann derzeit auch die Tarife und Beförderungsbedingungen lediglich sehr eingeschränkt auf ihre Gesetzmäßigkeit überprüfen. Nur die Entschädigungsbedingungen können gemäß § 78b Abs. 2 EisbG ganz oder teilweise für unwirksam erklärt werden.

Bei der Bearbeitung der Schlichtungsfälle und in den Verfahren hinsichtlich der Entschädigungsbedingungen stellten sich die Umsetzung einzelner Bestimmungen des Bundesgesetzes zur VO (EG) Nr. 1371/2007 und die Durchsetzung der VO (EG) Nr. 1371/2007 als schwierig heraus, da es an wirksamen Durchsetzungsbefugnissen mangelt.

Umsetzung der Fahrgastrechte durch die Eisenbahnunternehmen

Das Inkrafttreten der EU-Fahrgastrechteverordnung und des Bundesgesetzes zur VO (EG) Nr. 1371/2007 bedeutet für die Eisenbahnverkehrs-, aber zum Teil auch für die Eisenbahninfrastrukturunternehmen, dass sie die darin enthaltenen Rechte und Pflichten umsetzen müssen. Die wesentlichen Bestimmungen in Schlagworten zusammengefasst sind:

1. Informationspflichten, Haftungs- und Verspätungsregelungen, Regelungen für Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität, Sicherheits-, Beschwerde- und Qualitätsbestimmungen
2. Veröffentlichung der Entschädigungsbedingungen bzw. Vorlage an die Schienen-Control
3. Angemessene Veröffentlichung der Informationen der Fahrgäste über ihre Rechte, über das Beschwerdeverfahren beim Eisenbahnunternehmen bzw. über die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle im Internet, am Bahnhof bzw. in den Zügen
4. Bericht über Beschwerden im Geschäftsbericht, Veröffentlichung eines jährlichen Berichts über die erreichte Dienstqualität im Internet
5. Gewährleistung der Beförderung von Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität einschließlich allfälliger Hilfeleistungen

Regelungen für Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität

Zur Gewährleistung von Hilfeleistungen vor und während der Fahrt (z. B. Ein- und Ausstieghilfe) können sich betroffene Personen bei den Bahnunter-

¹ Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315

² Bundesgesetz zur VO (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, BGBl. I Nr. 25/2010

nehmen umfassend informieren und müssen sich zumeist mindestens 24 Stunden vor Reiseantritt anmelden (48 Stunden bei Auslandsreisen). In besonderen Fällen (z. B. Hilfeleistungen durch Dritte) können abweichende Anmeldefristen gelten. Die Anmeldung ist je nach Bahnunternehmen telefonisch, an den Personenkassen oder über die Website vorzunehmen. An bestimmten Bahnhöfen gibt es die Möglichkeit, bis zu drei Stunden vor der Abreise eine benötigte Hilfestellung bekannt zu geben. Viele Züge im Fernverkehr sind für Rollstuhlfahrer geeignet, sie verfügen über ein barrierefreies WC und eigene Rollstuhlstellplätze, einen Hebelift oder einen stufenlosen Einstieg. Im Nahverkehr sind bestimmte Zuggarnituren speziell eingerichtet und etwa mit Rampen ausgestattet.

Bei sämtlichen Neu- und Umbauten von Bahnhöfen wird großer Wert auf die Barrierefreiheit gelegt, unter anderem durch den Einbau von Liftanlagen mit taktilen Bedienelementen und die Installation von Blindenleitsystemen. Auf stark frequentierten Bahnhöfen stehen Bahnrollstühle und spezielle Hebelifte bereit. Teilweise verfügen die kürzlich renovierten Bahnhöfe auch über Braille-Schrift-Informationen an den Handläufen, um Blinden den Weg zum Zug zu erleichtern.

Im Internet können sich Kunden über jeden Bahnhof informieren und bekommen Hinweise betreffend Hebelift und Bedienzeiten, Bahnrollstuhl, barrierefreies WC, barrierefreie Parkplätze, induktive Höranlage, Telefonnummer und E-Mail-Adresse für die Reiseanmeldung, Erreichbarkeit und Bahnsteige. An vielen Bahnhöfen stellen die Stadt- und Gemeindeverwaltungen eigene Parkplätze für behinderte Menschen zur Verfügung. In Verbindung mit einem gültigen Ticket können auch vergünstigte Parkmöglichkeiten in Anspruch genommen werden. An die Schlichtungsstelle werden zu diesem Thema sehr wenige Beschwerden herangetragen.

Umsetzung der Informationspflichten durch die Eisenbahnunternehmen

Das Inkrafttreten der Fahrgastrechteverordnung und des Bundesgesetzes zur Verordnung hatte unter anderem zur Konsequenz, dass den Eisenbahnverkehrs- und Eisenbahninfrastrukturunternehmen einige Informationspflichten auferlegt wurden.

Aufgrund der mangelhaften Erfüllung dieser Verpflichtungen forderte die Schienen-Control zahlreiche Eisenbahnunternehmen mehrmals dazu auf, die Bestimmungen der VO (EG) Nr. 1371/2007 umzusetzen. Manche Eisenbahnunternehmen kamen diesen Verpflichtungen rasch nach. Im Frühjahr 2011 konnte schlussendlich erreicht werden, dass sämtliche Eisenbahnunternehmen zumindest ihren Informationsverpflichtungen auf ihren Websites, von einigen kleineren Beanstandungen bis zum heutigen Tag abgesehen, nachgekommen sind.

Information über die Beschwerdebearbeitung und die Beschwerde- bzw. Schlichtungsstelle

Unabhängig von den sonstigen Pflichten aus der Verordnung haben die Eisenbahnunternehmen gemäß Art. 27 Abs. 1 ein Verfahren zur Beschwerdebearbeitung einzurichten. Des Weiteren müssen sie den Fahrgästen in weitem Umfang bekannt geben, wie diese mit der Beschwerdestelle in Verbindung treten können. Gemäß Art. 29 Abs. 2 müssen die Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber die Fahrgäste im Bahnhof und im Zug angemessen über die Kontaktdaten der Schienen-Control informieren.

Mittlerweile kann der Fahrgast die Kontaktdaten der Beschwerdestelle des Eisenbahnunternehmens und der Schlichtungsstelle der Schienen-Control den Websites aller Eisenbahnunternehmen entnehmen. Sämtliche Bahnunternehmen verfügen auch über ein Verfahren zur Beschwerdebearbeitung.

Information über die Fahrgastrechte

Gemäß Art. 29 Abs. 1 haben die Eisenbahnunternehmen die Fahrgäste auch beim Verkauf von Tickets über ihre aus der Verordnung erwachsenden Rechte und Pflichten zu informieren.

Eine Überprüfung, ob den Verpflichtungen an allen Bahnhöfen und in den Zügen nachgekommen wurde, ist schwer möglich. Die meisten Eisenbahnverkehrsunternehmen und die ÖBB-Infrastruktur AG als größter Betreiber von Bahnhöfen sicherten der Schienen-Control jedoch zu, dass die Umsetzung erfolgt ist und die entsprechenden Informationsblätter sowie Aushänge gut sichtbar und flächendeckend angebracht sind.

Bei einer stichprobenhaften Überprüfung im Berichtsjahr ergab sich für die Schienen-Control ein anderes Bild. In mehreren großen Bahnhöfen (z. B. Westbahnhof in Wien, Hauptbahnhof in Salzburg und Linz, Bahnhof Praterstern und Baden) konnten entweder keine oder nur wenige veraltete Aushänge über die Rechte der Fahrgäste entdeckt werden. In keinem der überprüften Züge wurde über die Rechte der Fahrgäste mittels Aushang, Informationsblatt oder Monitor informiert. Auch auf Nachfrage in den Reisebürocentern, InfoPoints und Club Lounges war es nicht möglich, einen Folder über Fahrgastrechte zu bekommen. Die Schienen-Control urgierte daher die baldige Umsetzung.

Seit Dezember 2011 gibt es in allen Bahnhöfen der ÖBB-Infrastruktur AG einen Aushang „Information zu Ihren Fahrgastrechten“, auf welchem die Fahrgäste auszugsweise die wichtigsten Rechte aus der Verordnung nachlesen können. Dies war ein wichtiger Schritt hin zu mehr Information der Reisenden.

Information über Gesetze und Verordnungen

Gesetze und Verordnungen aus dem Bereich der Fahrgastrechte, z. B. VO (EG) Nr. 1371/2007, Bundesgesetz zur VO (EG) Nr. 1371/2007 und Eisenbahnbeförderungsgesetz (EBG), sind auf den Websites sämtlicher Eisenbahnunternehmen abgebildet.

Information über den Pünktlichkeitsgrad

Fahrgäste können sich auf den Websites aller Bahnen über den von einem Bahnunternehmen vorgegebenen Pünktlichkeitsgrad informieren, die monatlich tatsächlich erreichte Pünktlichkeit steht teilweise noch nicht vollständig zur Verfügung. Diese Angaben sind für einen eventuellen Entschädigungsanspruch wichtig.

Folder Fahrgastrechte der Schienen-Control

Die Schienen-Control setzt einen weiteren Schritt für eine bessere Information der Fahrgäste, indem sie ab März 2012 einen Folder über ihre Aufgaben als staatliche Schlichtungsstelle mit

Tipps rund ums Bahnfahren sowie mit Kontaktdaten der Beschwerdeabteilungen aller Bahnunternehmen im Personenverkehr bereitstellt.

Auszahlung von Verspätungsentschädigungen

Bei einem allfälligen Anspruch auf Verspätungsentschädigung muss der Kunde einen Antrag ausfüllen und beim Eisenbahnverkehrsunternehmen einreichen. Dieses muss gemäß der Fahrgastrechteverordnung innerhalb von einem Monat den Antrag bearbeiten und die Entschädigungssumme ausbezahlen. In der Praxis dauerten Erledigung und Ausbezahlung jedoch länger.

Viele Beschwerdeführer geben in ihren bei der Schlichtungsstelle eingebrachten Beschwerden an, dass Entschädigungen von der ÖBB-Personenverkehr AG zu spät ausbezahlt werden. Allerdings hat sich die Bearbeitungszeit von Entschädigungen im vergangenen Jahr verbessert. Sie erhalten jedoch weiterhin keine genaue Aufschlüsselung, wie sich die Entschädigungszahlungen zusammensetzen.

Entschädigung von Jahreskartenbesitzern

Pünktlichkeitsgrade

Im Rahmen der Überprüfung der Entschädigungsbedingungen mussten auch die von den Bahnen vorgelegten Pünktlichkeitsgrade beurteilt werden. Ein Teil der Eisenbahnverkehrsunternehmen bzw. Interessenvertretungen hatte Vorbehalte gegen die Vorgabe höherer Pünktlichkeitsgrade oder gegen strengere Parameter für die Ermittlung der Pünktlichkeitsgrade. Die bisher geringen Entschädigungszahlungen zeigten, dass Befürchtungen über mögliche belastende Auswirkungen unbegründet sind. Schlussendlich wurden von den Eisenbahnverkehrsunternehmen folgende, teilweise angehobene Pünktlichkeitsgrade vorgegeben:

CAT	97 %
GKB, StLB, StH und SLB	95 %
MBS	94 %
ÖBB-PV, WESTbahn, GySEV, WLB und DB (für die Außerfernbahn)	90 %

Die Züge werden in folgendem Verspätungsausmaß als pünktlich gewertet:

Bis zu einer Verspätung von maximal drei Minuten bei CAT, GKB und StLB

Bis zu einer Verspätung von maximal fünf Minuten bei ÖBB-PV, SLB, StH, MBS, GySEV, WLB, WESTbahn und DB

Die von den verschiedenen Eisenbahnverkehrsunternehmen vorgelegten Pünktlichkeitsgrade und Statistiken waren unterschiedlich ermittelt, unterlegt und begründet, eine einheitliche Beurteilung durch die Regulierungsbehörde war nicht möglich. Aufgrund dieser Erfahrungen regte die Schienen-Control eine Novellierung des zugrunde liegenden Bundesgesetzes an. Vorerst wurden die vorgelegten Pünktlichkeitsgrade angesichts der bevorstehenden Fahrgastrechnovelle seitens der Schienen-Control Kommission zur Kenntnis genommen. Voraussichtlich wird der Pünktlichkeitsgrad im neuen Fahrgastrechtesgesetz einheitlich mit 95 Prozent festgelegt und nicht mehr durch das jeweilige Eisenbahnverkehrsunternehmen vorgegeben.

Anspruchsberechtigte

Eine seitens der Schienen-Control durchgeführte Erhebung hat ergeben, dass es in Österreich rund 450.000 (Verbund-)Jahreskartenbesitzer gibt (dabei sind jedoch nicht alle Kernzonen in den Bundesländern erfasst). Davon müssten laut Angaben der Verkehrsverbände rund 85.000 Jahreskartenbesitzer unter § 2 des Bundesgesetzes zur VO (EG) Nr. 1371/2007 fallen und grundsätzlich entschädigungsberechtigt sein.

Bei der Berechnung der Verspätung bleiben Beförderungen ausschließlich im Bereich von Stadtverkehren bzw. Verkehrsverbund-Kernzonen ebenso außer Betracht wie Verspätungen bei Beförderungen in Zügen des Fernverkehrs oder mit regionalen Kraftfahrlinien (Bussen). Der Beförderungspreisanteil von Jahreskarten für Kernzonenbereiche (z. B. die Zonen 100 und 111 in Wien) bzw. für Kraftfahrlinien-Strecken wird nicht berücksichtigt.

Die Schienen-Control erfuhr durch Beschwerden immer wieder von weiteren Einschränkungen Anspruchsberechtigter. Die ÖBB-Personenverkehr AG

verlangt eine Bestätigung, dass überwiegend Schienenverkehrsmittel der ÖBB-Personenverkehr AG benützt werden (mehr als 50 Prozent der Fahrten). Im Verkehrsverbund Ost-Region gibt es in den Außenzonen die Möglichkeit, eine Jahreskarte entweder nur zur Benützung der Bahn oder auch zur Benützung der Busse zu erwerben. Die Aufzahlung für den Bus ist einheitlich für drei Euro erhältlich, unabhängig vom Bahn-Jahreskartenpreis (dieser beträgt von 374 Euro für eine Außenzone bis 1.124 Euro für sechs Außenzonen). Nahezu jeder Fahrgast kauft die Buszonen. Die ÖBB-Personenverkehr AG geht im Fall der Busbenützung automatisch davon aus, dass die Buslinien und nicht die Bahnlinien überwiegend oder ausschließlich genutzt werden. Durch diese rechtlich noch zu überprüfende Vorgehensweise schließt die ÖBB-Personenverkehr AG einen großen Personenkreis grundsätzlich Anspruchsberechtigter von Entschädigungen aus.

Entschädigungszahlungen

Laut den bis Redaktionsschluss bekannt gegebenen Zahlen hat außer der ÖBB-Personenverkehr AG kein anderes Eisenbahnverkehrsunternehmen im Jahr 2011 eine Entschädigung für Jahreskartenbesitzer ausbezahlt. Die ÖBB-Personenverkehr AG hat der Schienen-Control mitgeteilt, dass an 1.368 Besitzer von (Verbund-)Jahreskarten Entschädigungen ausbezahlt wurden. Die Zahlen zu den Anspruchsberechtigten sowie zu den Entschädigungszahlungen zeigen, dass die bisherige Regelung für Jahreskartenentschädigungen zu wenig weitreichend ist.

Datenübermittlung zwischen Eisenbahnverkehrsunternehmen und Verkehrsverbänden

Bei der Ermittlung der Anspruchsberechtigten traten Schwierigkeiten auf. Die Schienen-Control bekam immer wieder Beschwerden von Jahreskartenbesitzern, die aus verschiedenen Gründen nicht am Entschädigungsverfahren teilnahmen. Es gab Probleme mit der Onlineregistrierung für die Jahreskartenentschädigung, durch die unterschiedliche Einholung der Zustimmungserklärung durch die Verkehrsverbände und mit der Datenweitergabe zwischen Verkehrsverbänden und Eisenbahnverkehrsunternehmen, insbesondere mit der ÖBB-Personenverkehr AG.

Die Jahreskartenbesitzer müssen bei der Anmeldung bzw. Verlängerung einer Verbund-Jahreskarte der Teilnahme am Entschädigungsverfahren und der Datenübermittlung an die zuständigen Eisenbahnverkehrsunternehmen eigens zustimmen. Die Verkehrsverbünde sind bei der Abwicklung sehr unterschiedlich vorgegangen. Die Schienen-Control hat den Verkehrsverbänden nach schriftlicher Befassung der Datenschutzkommission eine österreichweit einheitliche, rechtskonforme und auch kundenfreundliche Einverständniserklärung zur Dateneinholung vorgeschlagen und um Übernahme ersucht.

Die Probleme der Datenweitergabe (keine, keine brauchbaren oder nur bestimmte Daten, Frage der Kostentragung usw.) sowie mangelnde Kooperation zwischen Verkehrsverbänden und Eisenbahnverkehrsunternehmen konnten erst im Laufe des Berichtsjahres Schritt für Schritt, aber nicht endgültig, gelöst werden. Damit verzögerte sich die vollständige Entschädigung aller Jahreskartenbesitzer.

Eine fehlende klare Trennung der Teilnahme am Verspätungsentschädigungsverfahren sowie der Nutzung der Daten für Marketingzwecke war ein weiterer Kritikpunkt.

Verfahren betreffend Entschädigungsbedingungen

In Ausübung ihrer Zuständigkeit überprüfte die Schienen-Control Kommission die gemäß § 22a Abs. 2 EisebG vorgelegten Entschädigungsbedingungen folgender Eisenbahnen im Personenverkehr im Wege eines aufsichtsbehördlichen Verfahrens:

City Airport Train (CAT), Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH, Salzburger Lokalbahn, Steiermärkische Landesbahnen, Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft, ÖBB-Personenverkehr AG, Montafonerbahn AG, Raaberbahn, Wiener Lokalbahnen AG, Deutsche Bahn AG und WESTbahn Management GmbH als neuer Mitbewerber.

Bescheid vom 6. Dezember 2010

Hinsichtlich derjenigen Punkte, bei denen keine Einigung mit der ÖBB-Personenverkehr AG erzielt werden konnte, traf die Schienen-Control Kommission mit Bescheid vom 6. Dezember 2010

(rechtswirksam seit Anfang Jänner 2011) folgende Entscheidungen:

Bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten müssen die Eisenbahnen den Fahrgästen kostenlos Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit anbieten, sofern diese im Zug oder im Bahnhof verfügbar oder vernünftigerweise lieferbar sind. Bisher fehlte in den Tarifbestimmungen (Österreichischer Eisenbahn-Personen- und Reisegepäcktarif/ÖPT bzw. Personentarif/PT ÖBB) diese in Entsprechung des Art. 18 Abs. 2 der VO (EG) Nr. 1371/2007 zu normierende Bestimmung.

Entschädigungszahlungen müssen innerhalb eines Monats nach Einreichung des Antrags auf Entschädigung ausbezahlt werden. Ansprüche auf Fahrpreischädigung verjähren in einem Jahr. Bisher war im ÖPT bzw. PT ÖBB vorgesehen, dass die Auszahlung erst innerhalb von zwei Monaten nach erfolgter Verspätung zu erfolgen hat. Eine Bestimmung über die Verjährung zur Geltendmachung der Ansprüche auf Fahrpreischädigung fehlte.

Die Belege für die Einreichung des Antrags sind im Original oder in Abschrift, auf Verlangen der Eisenbahn in gehörig beglaubigter Form, vorzulegen. Bisher war die Vorlage von Originalen bei der Einreichung des Antrags obligatorisch. Der gänzliche Ausschluss von Abschriften bzw. beglaubigten Kopien würde bedeuten, dass der Fahrgast auch in unverschuldeten Fällen, in denen das Original im Einflussbereich des Eisenbahnverkehrsunternehmens verloren geht, seinen Anspruch nicht mehr belegen kann und keine Fahrpreischädigung erhält. Die Möglichkeit, Kopien einzureichen, wird zu einer Verringerung der Kosten für die Eisenbahnverkehrsunternehmen führen.

Die meisten Gründe (z. B. Verhalten eines Dritten, außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegende Umstände wie witterungsbedingte oder technische Gründe, Verkehrsbeschränkungen infolge Streiks usw.) für das Verweigern der

Fahrpreisschädigungen für Einzeltickets wurden gestrichen. In Zukunft müssen für bei österreichischen Eisenbahnverkehrsunternehmen gekaufte Einzeltickets ab einer Verspätung von mehr als 60 Minuten fast immer Entschädigungen ausbezahlt werden. Nur wenn das Eisenbahnverkehrsunternehmen nachweisen kann, dass die Verspätungen außerhalb der EU eingetreten sind, wenn der Fahrgast bereits vor dem Kauf des Tickets über eine Verspätung informiert wurde oder wenn die Verspätung aufgrund der Fortsetzung der Reise mit einem anderen Verkehrsdienst oder mit geänderter Streckenführung weniger als 60 Minuten betragen würde, kann der Anspruch abgewiesen werden.

In der Folge konnten 2011 weitere Einigungen mit der ÖBB-Personenverkehr AG erzielt werden:

Die Entschädigungsbedingungen für Besitzer einer ÖSTERREICHcard wurden verbessert. Statt bisher maximal 60 Euro (2. Klasse) bzw. 90 Euro (1. Klasse) stehen nun maximal zehn Prozent des Verkaufspreises an Verspätungsentschädigung pro Jahr zu.

Ist der Zug auf der Strecke blockiert, hat das Eisenbahnverkehrsunternehmen die Weiterbeförderung zum Bahnhof oder zum Zielort durchzuführen.

Die Eisenbahn kann bei erheblichen Gründen einen höheren Kostenersatz für die Unterkunft bzw. die Weiterbeförderung mit einem anderen Verkehrsmittel (z. B. Taxi) aufgrund einer Einzelfallprüfung gewähren. In diesen Fällen werden über den ansonsten geltenden Maximalbetrag von 80 Euro (Unterkunft) und 50 Euro (Weiterbeförderung) hinaus die Kosten übernommen.

Mangelhafte Bescheidumsetzung durch die ÖBB-Personenverkehr AG

Alle oben genannten Punkte wurden nach intensiver und längerer Diskussionsphase im ÖPT umgesetzt

und führten zu wesentlichen Verbesserungen für die Fahrgäste.

Bisher mussten dem Antrag auf Entschädigung immer die Originale der Tickets bzw. sonstiger Belege beigelegt werden. Diese Vorschrift verursacht sowohl für den Fahrgast als auch für das betroffene Eisenbahnunternehmen Aufwand. Zudem führt dies immer wieder zu Komplikationen, wenn beispielsweise Briefe verloren gehen oder wenn Briefe von einem Eisenbahnunternehmen an das eigentlich zuständige Eisenbahnunternehmen weitergeleitet werden. Der Fahrgast kann in diesen Fällen seinen Anspruch nicht mehr belegen. Mit dem Bescheid der Schienen-Control Kommission wurde aufgetragen, dass nun auch Kopien beigelegt werden können. Die ÖBB-Personenverkehr AG weigert sich bisher, diesen Bescheidpunkt umzusetzen.

Beschreibbeschwerde der ÖBB-Personenverkehr AG

Die ÖBB-Personenverkehr AG hat eine Beschwerde gegen den Bescheid vom 6. Dezember 2010 beim Verwaltungsgerichtshof (VwGH) erhoben. Sie wendet sich insbesondere gegen die Anordnung der Schienen-Control Kommission, dass bei außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegenden Umständen (wie witterungsbedingte oder technische Gründe) dem Fahrgast trotzdem die Fahrpreisschädigung für Einzeltickets zu zahlen ist.

Da die richtige Anwendung des Unionsrechts im Hinblick auf die Befugnisse der nationalen Durchsetzungsstelle nach Art. 30 der VO (EG) Nr. 1371/2007 bzw. die Möglichkeit eines Ausschlusses der Verpflichtung zur Leistung einer Fahrpreisschädigung im Sinne des Art. 17 der VO (EG) Nr. 1371/2007 bei höherer Gewalt weder durch Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofes (EuGH) geklärt noch derart offenkundig erscheint, dass für einen vernünftigen Zweifel kein Raum bliebe, hat der VwGH diese Fragen dem EuGH mit dem Ersuchen um Vorabentscheidung vorgelegt. Dessen Entscheidung wird abzuwarten sein.

Dem beim VwGH gestellten Antrag auf Zuerkennung der aufschiebenden Wirkung wurde nicht stattgegeben, daher gilt der Bescheid der Schienen-Control Kommission bis auf Weiteres, was eine entscheidende Stärkung der Rechte der Fahrgäste bedeutet.

Verspätungsentschädigung für Wochen- und Monatskarten

Zur Umsetzung der Verordnung gehört auch die Entschädigung für Zeitkarten durch die ÖBB-Personenverkehr AG. Aufgrund der Regelung in den Tarifbestimmungen in Ziff. 21.6. ÖPT (nun als Anhang im PT ÖBB) erhalten Fahrgäste mit Wochen- oder Monatskarten derzeit in keinem Fall eine Entschädigung, auch nicht bei der Benützung von Fernverkehrszügen.

Gemäß Art. 17 Abs. 1 der VO (EG) Nr. 1371/2007 vom 23. Oktober 2007 (am 3. Dezember 2009 in Kraft getreten) können Fahrgäste, die ein Zeitticket besitzen und denen während der Gültigkeitsdauer ihres Zeittickets wiederholt Verspätungen oder Zugausfälle widerfahren, eine angemessene Entschädigung gemäß den Entschädigungsbedingungen des Eisenbahnunternehmens verlangen.

Gemäß § 1 Abs. 2 des Bundesgesetzes zur VO (EG) Nr. 1371/2007 (vom 22. April 2010) ist in Österreich die Beförderung im Vorort- und Regionalverkehr von der Anwendung des Art. 17 ausgenommen, nicht jedoch jene im Fernverkehr. Berechtigten Zeittickets zur Benützung von Fernverkehrszügen, haben die Fahrgäste daher in wiederholten Verspätungsfällen Anspruch auf Entschädigung. Das entsprechende aufsichtsbehördliche Verfahren mit der ÖBB-Personenverkehr AG läuft zu Redaktionsschluss noch.

Die WESTbahn hat mit Betriebsbeginn im Dezember 2011 Entschädigungsregelungen für Wochen- und Monatskartenbesitzer der WESTbahn in ihre Tarife aufgenommen. Sie regelt diese Entschädigung analog der Jahreskartenentschädigung bei Unterschreiten des vorgegebenen Pünktlichkeitsgrades.

Weiterentwicklung der Fahrgastrechte

Zweieinhalb Jahre nach Inkrafttreten der EU-Fahrgastrechteverordnung und rund zwei Jahre nach der nationalen Umsetzung haben die Erfahrungen gezeigt, dass eine Weiterentwicklung der Fahrgastrechte wichtig ist. Einerseits muss insbesondere das EBG den rechtlichen Entwicklungen auf EU-Ebene angepasst werden und andererseits müssen die Regelungen weiter ausgebaut werden, um für die Praxis wirklich effektiv zu sein.

Vorschläge der Schienen-Control

Im Rahmen der geplanten und notwendigen Totalnovellierung des EBG hat die Schienen-Control GmbH die wichtigsten Problembereiche aus den Beschwerden an die Schlichtungsstelle dargelegt und Vorschläge zu einer Weiterentwicklung der Fahrgastrechte eingebracht.

Zu berücksichtigen ist, dass das Eisenbahnwesen ein öffentliches und für viele Menschen unverzichtbares Massenfortbewegungsmittel ist und auf den meisten Strecken auch künftig nur ein Bahnunternehmen anbieten wird, auf das Fahrgäste angewiesen sind (z. B. Pendler zur Fahrt an den Arbeitsplatz). Dies unterscheidet das Eisenbahnwesen von anderen Branchen.

Daher erscheinen der Schienen-Control gesetzliche Vorgaben insbesondere bei der Entschädigung für Zeittickets, der Erstattung, der Kundmachung von Beförderungsbedingungen, der Einbehaltung von Fahrausweisen, erhöhten Fahrpreisen und Nebengebühren (Fahrgeldnachforderung, Inkassogebühren), den Informationspflichten, der Kundmachung von Tarifen, den Kontaktdaten der Unternehmen usw. wichtig. Damit könnte ein hohes Verbraucherschutzniveau erreicht werden, was Vorbildcharakter für andere Branchen hätte. Dies würde Rechtssicherheit schaffen, ohne die Unternehmen übergebührlich finanziell zu belasten. Aufgrund der besonderen Bedeutung des Eisenbahnwesens als öffentliches Massenfortbewegungsmittel und der komplexen Tarifbestimmungen sowie durch die marktführende Stellung eines Unternehmens bedarf es besonderer Schutzvorschriften für den Fahrgast.

Des Weiteren würde es die Schienen-Control begrüßen, auf innerösterreichischen Strecken bereits bei einer Verspätung von mehr als 30 Minuten einen Anspruch auf eine Entschädigung in der Höhe von 25 Prozent des Ticketpreises und ab einer Verspätung von mehr als 60 Minuten in der Höhe von 50 Prozent vorzusehen. Die derzeitige Regelung nimmt vornehmlich auf den grenzüberschreitenden Verkehr Bezug. Die VO (EG) Nr. 1371/2007 stellt Mindeststandards auf, national können im Sinne des Fahrgastes günstigere Regelungen getroffen werden, was in einigen EU-Ländern geschehen ist. Angesichts der kurzen Distanzen in Österreich wäre eine Absenkung des notwendigen Verspätungsausmaßes für Entschädigungen zu begrüßen.

Stärkung der Regulierungsbehörden

Gezeigt hat sich, dass Eisenbahnverkehrsunternehmen möglichst wenige gesetzliche Bestimmungen in ihre Entschädigungsbedingungen aufnehmen oder diese mit zusätzlichen Voraussetzungen verbinden. Bereits von der Schienen-Control Kommission für unwirksam erklärte Bestimmungen wurden nur leicht verändert wieder vorgelegt oder Entschädigungsbedingungen wurden zwar geändert, in der Praxis aber nicht gemäß Anordnung der Schienen-Control Kommission umgesetzt.

In Verfahren gemäß § 78a Abs. 2 EisbG, insbesondere im Zusammenhang mit den Fahrpreiseschädigungen, sollte die Schienen-Control Kommission daher Empfehlungen der Schienen-Control GmbH für verbindlich erklären, Entschädigungsleistungen anordnen sowie bei Verstößen gegen diese Anordnungen Sanktionen verhängen können. Die derzeitigen Strafbestimmungen gemäß § 167 EisbG sollten im Sinne der Verordnung verschärft werden, sodass diese Sanktionen verhältnismäßig, wirkungs-

voll und abschreckend sind. Es sollten jedenfalls bei sämtlichen schwerwiegenden und wiederholten Verstößen gegen Bestimmungen der VO (EG) Nr. 1371/2007 Sanktionen vorgesehen sein, die im Wiederholungsfall noch verstärkt werden können. Der Schienen-Control sollte darüber hinaus ein Recht auf die Überprüfung der Tarife und Beförderungsbedingungen auf Gesetzmäßigkeit erteilt werden. Dies würde die Transparenz und Akzeptanz der Tarife und Beförderungsbedingungen bei den Fahrgästen erhöhen.

Die derzeit eingeräumte rechtliche Kompetenz der Schlichtungsstelle reicht nicht aus, ein effizientes Schlichtungsverfahren sicherzustellen. Damit wird das Ziel, die Rechtsdurchsetzung für den Bürger gegenüber Eisenbahnverkehrsunternehmen zu erleichtern und auch die Gerichte von Streitigkeiten über Kleinstwerte zu entlasten, nicht zufriedenstellend erreicht.

Mit der geplanten Fahrgastrechtenovelle sind Verbesserungen in diesem Zusammenhang zu erwarten.

PÜNKTLICHKEIT

Eine wichtige Entscheidungsgrundlage für die Verkehrsmittelwahl stellt die Pünktlichkeit des Verkehrsmittels dar. Für Bahnreisende sind eine möglichst kurze Fahrzeit, insbesondere auf dem Weg zum Arbeitsplatz, das zeitgerechte Eintreffen am Zielort und das Erreichen von Anschlusszügen wesentlich. Bei Zugverspätungen besteht für Fahrgäste seit Dezember 2009 ein rechtlicher Anspruch auf Entschädigungszahlungen.

Pünktlichkeit im Personenverkehr

Für 2011 kann eine deutliche Verbesserung festgestellt werden: Im gesamten Personenverkehr stieg die Pünktlichkeit auf 96,6 Prozent (2010: 94,2 Prozent). Grundlage der Statistik ist die Messung der Zugankunftszeiten an allen Haltestellen. Es wird ein international üblicher und von den meisten Bahnunternehmen angewendeter Schwellwert von fünf Minuten herangezogen (bei einigen Bahnunternehmen liegt der Wert bei drei Minuten). Dies bedeutet, dass Züge bis zu einer Verspätung von maximal fünf Minuten als pünktlich gewertet werden. Vergleicht man die Eisenbahnachsen in Österreich, zeigt sich, dass die Tauernstrecke mit 89,5 Prozent eine der unpünktlichsten Achsen ist (2010: 81,4 Prozent). Die Verspätungen ergeben sich groÙtenteils durch den grenzüberschreitenden internationalen Verkehr. Auf der Ennstalstrecke und der Pyhrn-Schoberstrecke

(beide sind in großen Teilen eingleisig) beträgt die Pünktlichkeit 93,9 Prozent (2010: 89,2 Prozent). Die Südbahnstrecke zählt mit 96,3 Prozent neben der Wiener Schnellbahnstrecke mit über 98 Prozent zu den pünktlichsten Strecken.

Die Pünktlichkeitswerte sind bedingt durch eine verbesserte Betriebsführung, eine Reduzierung der Langsamfahrstellen im gesamten Schienennetz und eine pünktlichere Zugübergabe an den Grenzbahnhöfen. Aber auch die Verlängerung der geplanten Fahrzeiten sowie Angebotsreduzierungen wirkten sich positiv auf die Pünktlichkeit aus.

Der Nahverkehr konnte seine Pünktlichkeit weiter verbessern – kein Monatswert liegt unter 95,8 Prozent. Der Spitzenwert wurde im Februar 2011 mit 98,1 Prozent erreicht.

Vergleich der Pünktlichkeit 2008–2011.

Quelle: ÖBB-Infra

	2008	2009	2010	2011
Personenfernverkehr	73,5 %	67,8 %	75,7 %	87,0 %
Personennahverkehr	95,4 %	91,8 %	95,2 %	97,0 %
Wiener Schnellbahn	98,8 %	94,3 %	98,5 %	98,4 %

Pünktlichkeit auf der Westbahnstrecke

Seit Mitte Dezember 2011 bietet auf der Westbahnstrecke neben der ÖBB-Personenverkehr AG das neue Eisenbahnverkehrsunternehmen WESTbahn Management GmbH Personenverkehrszüge an.

Abb. 1: Pünktlichkeit im Personennahverkehr und Personenfernverkehr 2010 und 2011 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten).

Quelle: ÖBB-Infra

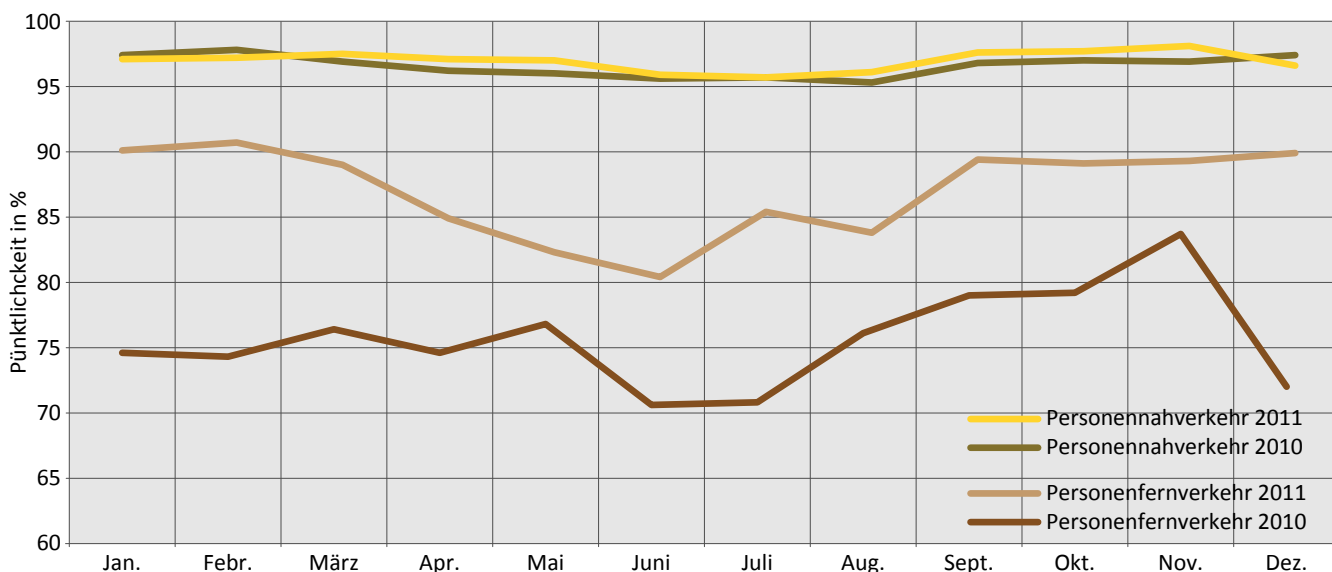
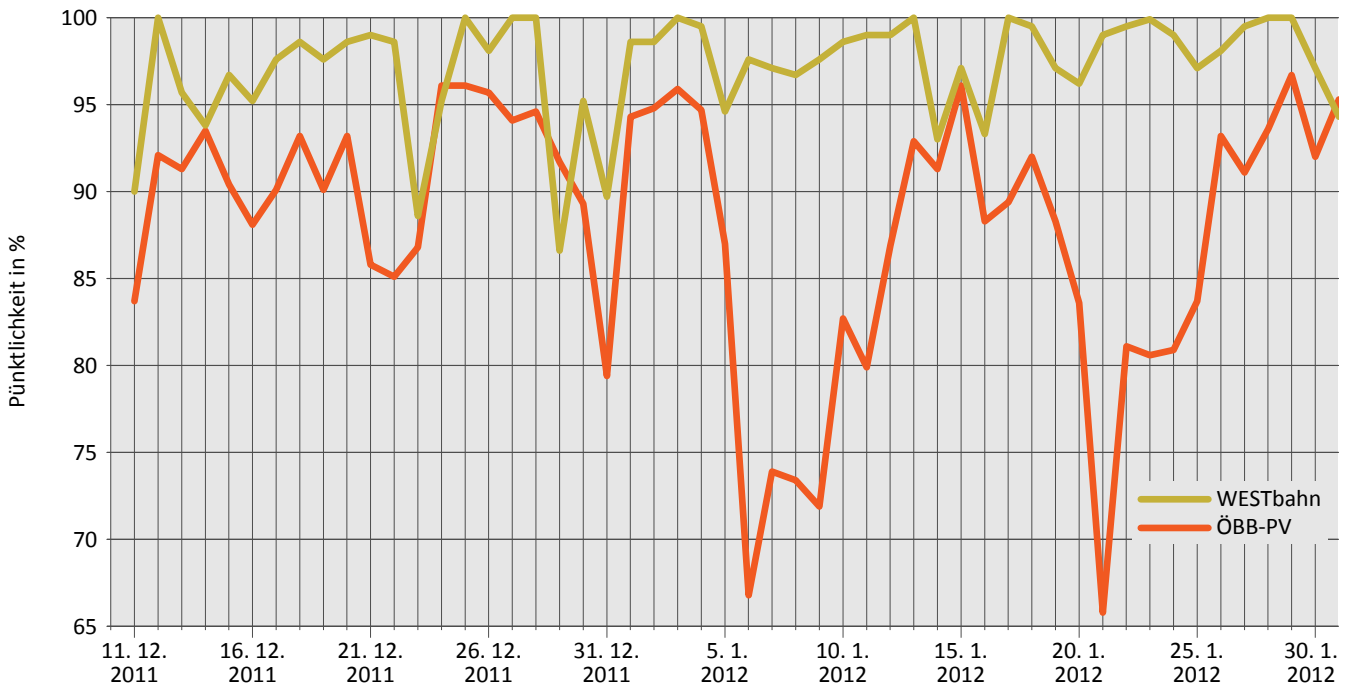


Abb. 2: Pünktlichkeit der Fernverkehrszüge der WESTbahn und der ÖBB-PV auf der Westbahnstrecke vom Fahrplanwechsel 2011/12 bis Ende Jänner 2012 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten).

Quelle: ÖBB-Infra



Diese verkehren zwischen dem Bahnhof Wien West und dem deutschen Grenzbahnhof Freilassing. Das Angebot der WESTbahn ist im Gegensatz zu jenem der ÖBB-Personenverkehr AG fahrplantechnisch nicht mit anderen (teils ausländischen) Angeboten vernetzt. Dadurch konnte das neue Eisenbahnunternehmen an einigen Verkehrstagen 100 Prozent Pünktlichkeit erreichen (Abbildung 2).

Nachbarstaaten Ungarn und Deutschland verursacht werden. Die Verspätungen auf der Südbahnstrecke sind insbesondere auf Infrastrukturmängel zurückzuführen. Im Nahverkehr entstehen Verspätungen hauptsächlich durch Infrastrukturmängel und Mängel bei den Bahnunternehmen (Abbildung 3).

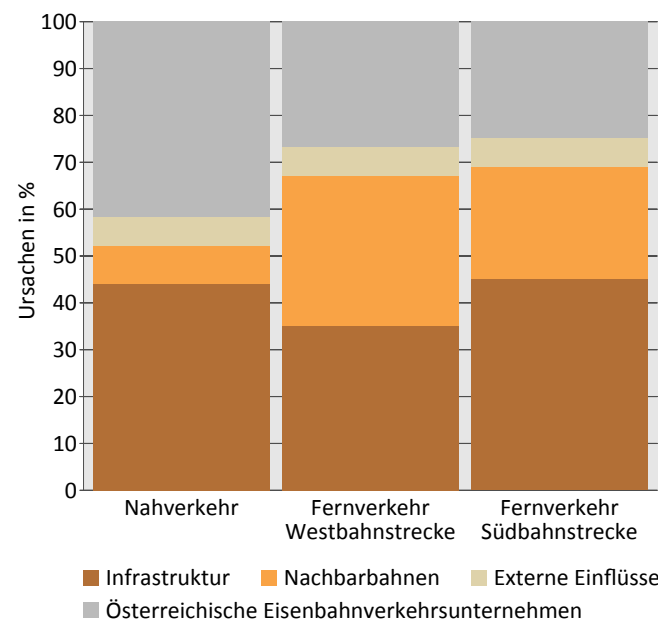
Verspätungsursachen im Personenverkehr

34 Prozent der Verspätungen im Fernverkehr verursachen die Nachbarbahnen (2010: 32 Prozent). Die Nachtzüge über Tarvis erreichen Österreich mit einer Pünktlichkeit von 39,1 Prozent. Züge aus Ungarn sind zu 49,4 Prozent pünktlich (2010: 44,5 Prozent). Durch die lange Strecke Budapest–Wien–Salzburg und die höhere Pünktlichkeit innerhalb Österreichs auf der Westbahnachse können die Verspätungen abgeschwächt werden. Mit 97,3 Prozent Pünktlichkeit erreichen die Züge Zürich–München die Staatsgrenze bei Lustenau in Vorarlberg.

Bei den Verspätungsursachen zeigt sich folgendes Bild: Die Westbahnstrecke ist dominiert von Transitverkehren, deren Verspätungen oft durch die beiden

Abb. 3: Verspätungsursachen im Personenverkehr 2011.

Quelle: ÖBB-Infra





P reisentwicklung

Dieses Kapitel thematisiert Preisentwicklungen. Zuerst zeigen wir die Entwicklungen im Verkehr in Österreich auf. Danach erläutern wir insbesondere, wie sich die ÖBB-Kilometertarife und ausgesuchte Tarife des Verkehrsverbundes Oberösterreich in den letzten Jahren veränderten, und führen überblicksmäßig die gängigsten Tickets der Verkehrsverbände in Österreich an.

Preisentwicklung von 2001 bis 2011

Der Verbraucherpreisindex (VPI) 2000 ist von 2001 bis 2011 um rund 21,7 Prozent gestiegen. Im Gesamtvergleich kann von einem kontinuierlichen Anstieg ohne große Auffälligkeiten gesprochen werden.

Die Preisentwicklung im Schienenverkehr nahm von 2001 bis 2011 um rund 27 Prozent zu und liegt damit um etwas mehr als fünf Prozent über dem VPI. Der Verlauf der Preisentwicklung war über die Jahre unterschiedlich, zwischen 2001 und 2002 leicht degressiv, von 2002 auf 2003 erhöhte sich der Preis überproportional und von 2010 auf 2011 blieb er gleich.

Die Preisentwicklung beim Betrieb von Privatfahrzeugen ist in zehn Jahren um rund 43 Prozent angestiegen. Zwischen 2007 und 2009 sind die sprunghaften Preisentwicklungen beim Betrieb

von Privatfahrzeugen hauptsächlich auf die Veränderungen bei den Treibstoffen zurückzuführen. Seit 2007 hat sich der Preis, außer im Jahr 2009, stark nach oben entwickelt, teils sogar zweistellig.

Preisentwicklung im Jahr 2011

Im Jahr 2011 betrug die Inflation 3,3 Prozent. Wie bereits im Jahr zuvor waren auch 2011 die Treibstoffe der größte Preistreiber.¹

Preisentwicklung – Europavergleich

Der Harmonisierte Verbraucherpreisindex (HVPI)² lag 2011 in Österreich bei 3,55 Prozent. In der Eurozone (Euro 27) befand sich dieser Wert bei 3,10 Prozent, somit leicht unter dem Wert Österreichs.

Mit einem HVPI von 3,55 Prozent bewegt sich die österreichische Inflation verglichen mit den anderen EU-Ländern im Mittelfeld.

¹ Quelle: Statistische Nachrichten, März 2012

² Der Harmonisierte Verbraucherpreisindex (HVPI) ist die Grundlage für die vergleichbare Messung der Inflation in Europa

Abb. 1: Gegenüberstellung der Preisentwicklung des Verbraucherpreisindex (VPI), des Betriebs von Privatfahrzeugen (inkl. Treibstoff), des Schienenverkehrs und der Verkehrsverbünde 2001–2011, VPI 2000: ab Jänner 2006 mit dem VPI 2005, ab Jänner 2011 mit dem VPI 2010.

Quelle: Statistik Austria

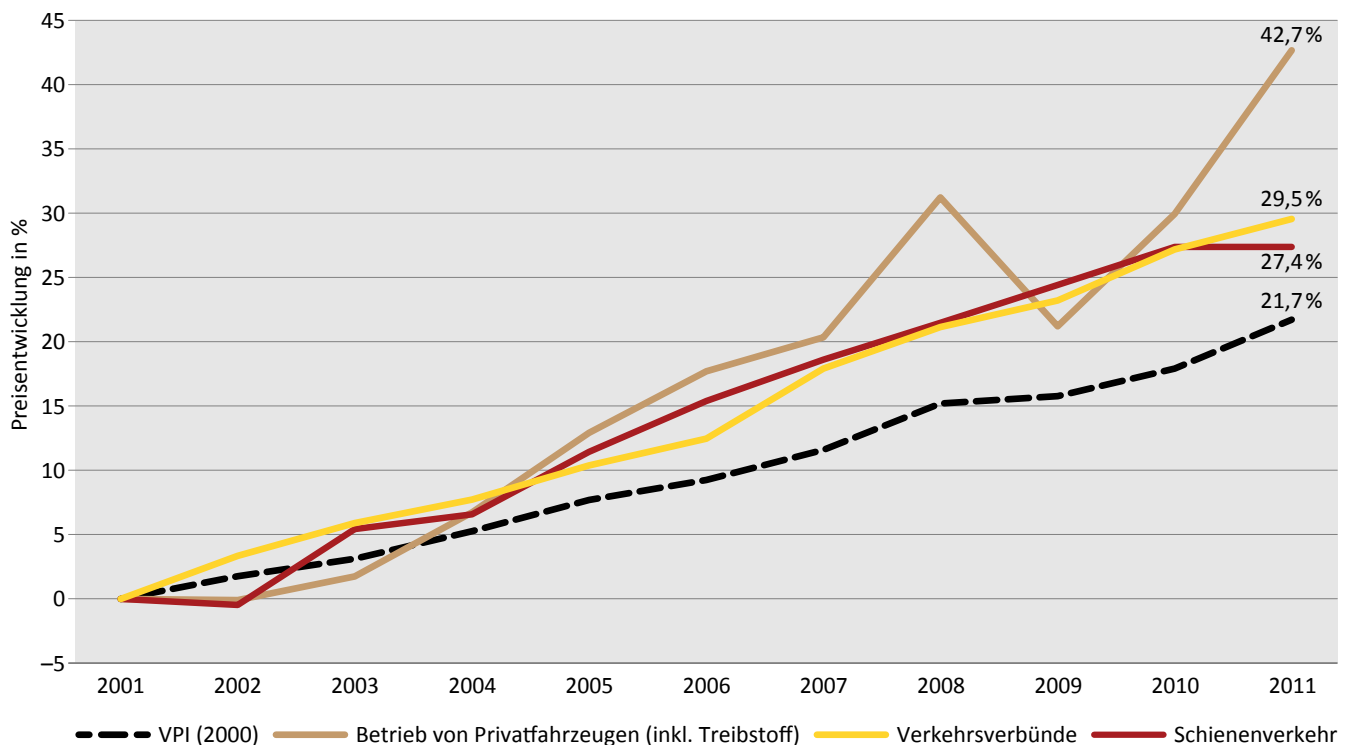


Abb. 2: Preisentwicklung der Waren- und Dienstleistungsgruppen 2011, VPI 2010, Bundesmesszahlen und Vorjahresvergleich in Prozent nach COICOP³.

Quelle: Statistik Austria

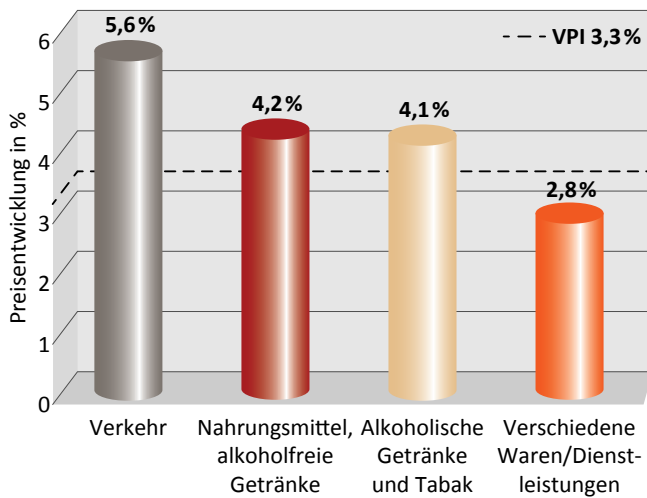
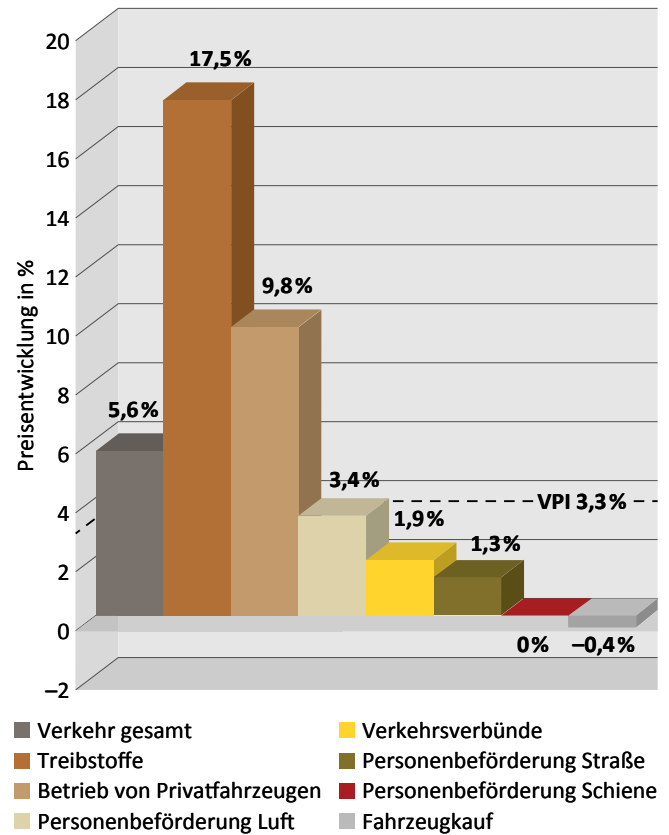


Abb. 3: Preisentwicklung in der Waren- und Dienstleistungsgruppe Verkehr 2011, VPI 2010, Bundesmesszahlen und Vorjahresvergleich in Prozent nach COICOP³.

Quelle: Statistik Austria



Preisentwicklung der Waren- und Dienstleistungsgruppen

Eine überdurchschnittliche Inflation im Jahr 2011 wiesen neben dem Verkehr die Gruppen „Nahrungsmittel, alkoholfreie Getränke“ und „Alkoholische Getränke und Tabak“ auf. Alle Werte befinden sich über der Entwicklung des VPI-Wertes. Die starke Veränderung der Preisentwicklung des Verkehrs ist, wie bereits erwähnt, auf den Preistreiber Öl zurückzuführen.

Inflationsentwicklung in der Gruppe Verkehr

Besonders der Preis für Treibstoffe erhöhte sich im Vergleich 2010 zu 2011 sehr stark. Der VPI betrug im Jahr 2011 3,3 Prozent. Geringer als die Inflation fiel der Preisanstieg bei den Verkehrsverbänden, der Personenbeförderung Straße und beim Fahrzeugkauf aus. Sanken die Preise für die

Personenbeförderung Luft 2010 um 7,7 Prozent, so stiegen sie 2011 aufgrund des starken Ölpreises wieder um 3,4 Prozent. Stark entwickelte sich der Preisanstieg des Weiteren beim Betrieb von Privatfahrzeugen, bei der Personenbeförderung Schiene blieb das Preisniveau im Vergleich zum Jahr 2010 gleich.

³ Classification of Individual Consumption by Purpose (Klassifizierung des privaten Verbrauchs nach dem Zweck der Verwendung)

PREISENTWICKLUNG BEI DER ÖBB-PERSONENVERKEHR AG

Kilometertarife

Der Vergleich mit dem Jahr 2010 zeigt, dass im Berichtsjahr nur geringe bzw. keine Veränderungen in den Tariffhöhen vorgenommen wurden. Bei den Kilometertarifen der ÖBB-Personenverkehr AG¹ wurden die Standardpreise, 1. und 2. Klasse (ohne allfällige Zuschläge oder Ermäßigungen wie etwa für VORTEILScard-Besitzer), von April 2001 und April 2011 verglichen (Abbildung 1). Eine Gegenüberstellung mit der Inflation ergibt einen aussagekräftigen Überblick über die Entwicklung der Bahnpreise. Verkehrsverbundtarife, die in einzelnen Fällen günstiger ausfallen würden, wurden nicht berücksichtigt.

Stärkste Erhöhungen auf mittellangen Strecken

Die Preise auf den mittleren Strecken über 100 Kilometer wurden von 2001 auf 2011 am stärksten angehoben. Die Strecke Wien–Salzburg (317 Kilometer) verteuerte sich in der 2. Klasse um 42 Prozent und

in der 1. Klasse um 55 Prozent. Auf der Strecke Wien–Graz (214 Kilometer) erhöhte sich der Preis für die 2. Klasse um 36 Prozent, für die 1. Klasse um 45 Prozent. Im Vergleichszeitraum betrug die Inflation 22 Prozent.

Kurzstrecken

Als Beispiel wurde Linz–Wels (25 Kilometer) herangezogen, in der 2. Klasse gab es eine Erhöhung, in der 1. Klasse hingegen eine Reduzierung um vier Prozent.

Erste Klasse überdurchschnittlich angehoben

Ein Vergleich der Preisentwicklung von 1. und 2. Klasse ergibt, dass die Preise für die 1. Klasse auf vier der sechs verglichenen Strecken stärker als die der 2. Klasse angehoben wurden. Nur auf den zwei kurzen verglichenen Strecken war die Entwicklung umgekehrt.

In Abbildung 1 wird mit 22 Prozent der Anstieg des Verbraucherpreisindex (VPI) im Zeitraum April 2001 bis April 2011 linienförmig dargestellt. Dies bedeutet,

¹ Quelle: ÖBB-Fahrpläne

Abb. 1: Prozentueller Anstieg der ÖBB-Kilometertarife 2001–2011, 1. und 2. Klasse.

Quelle: ÖBB-Fahrpläne und Statistik Austria

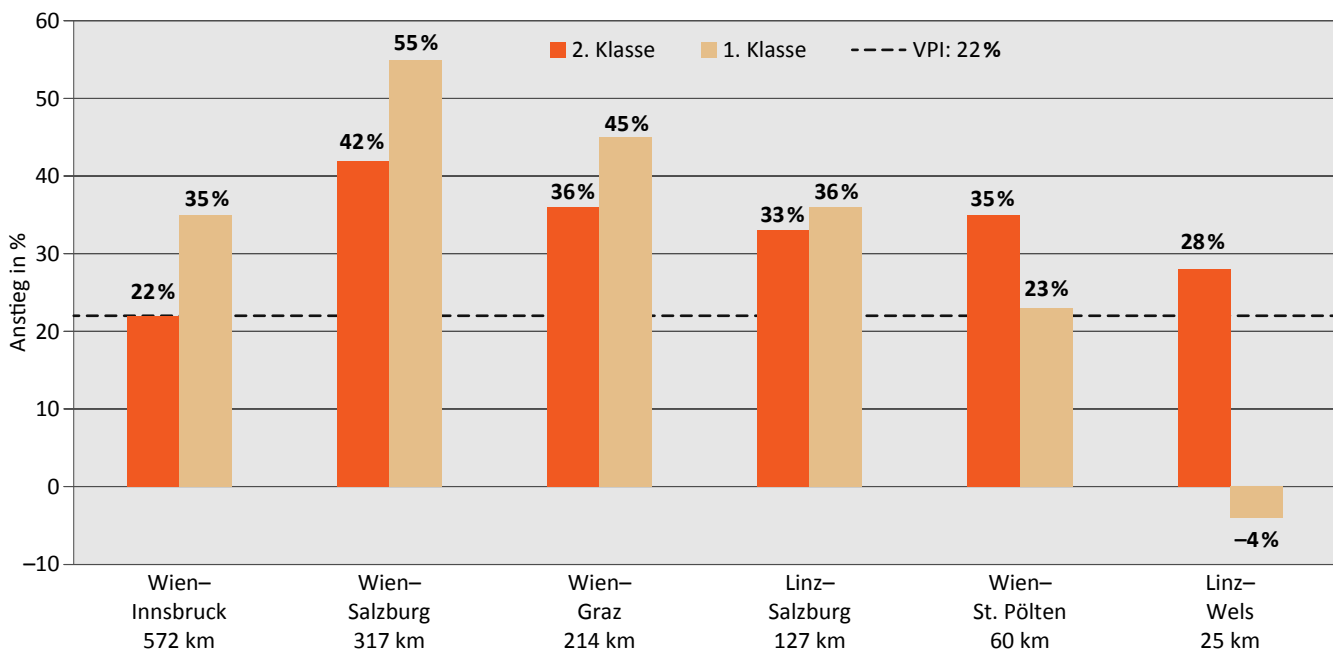
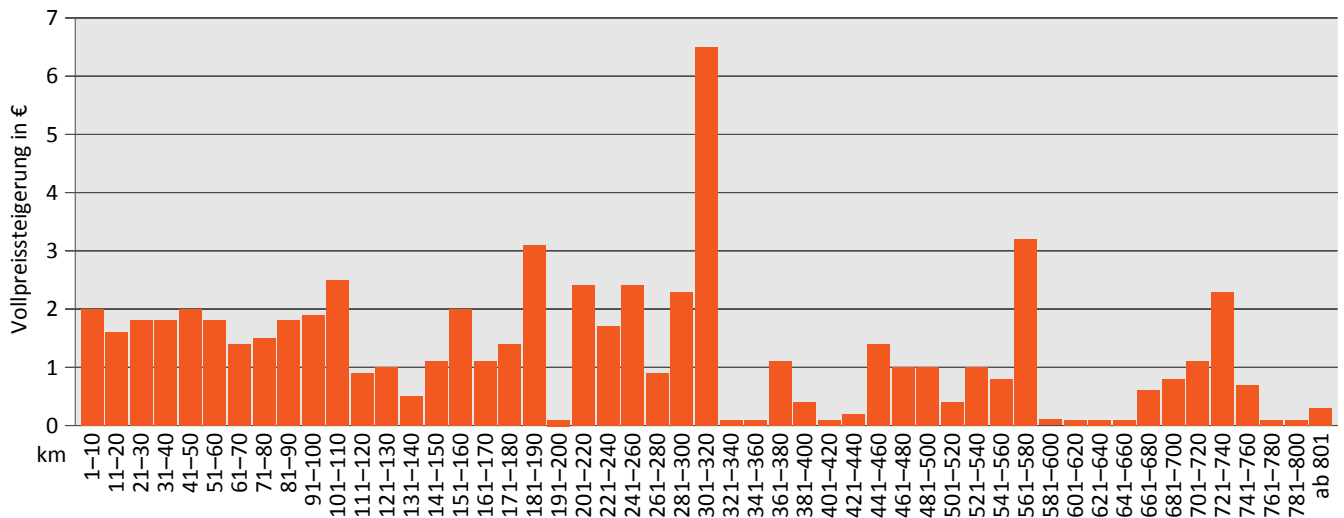


Abb. 2: Kilometerabhängige Tarifsprünge der ÖBB-PV.

Quelle: PT der ÖBB-PV, Juli 2011



dass zwischen 2001 und 2011 beispielsweise auf der mit 572 Kilometern längsten Strecke der Preis für die 1. Klasse um 35 Prozent gestiegen ist und somit 13 Prozent über dem VPI liegt.

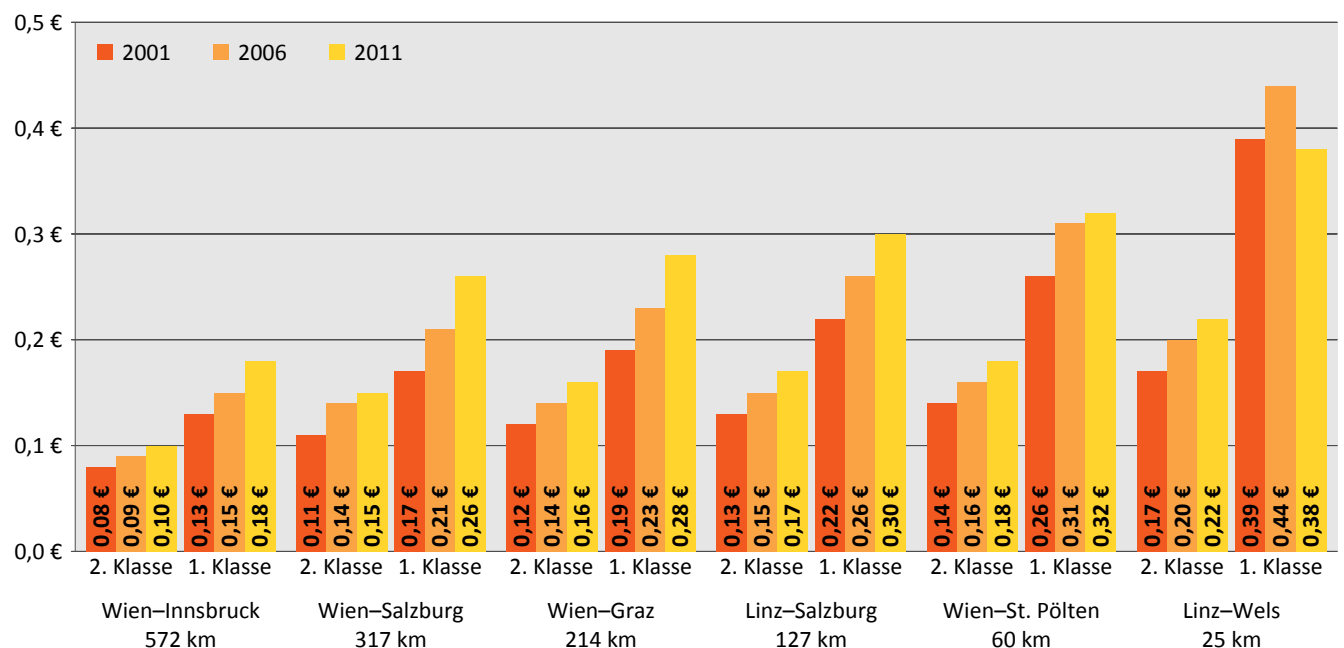
Tarifsprünge

Die 2011 bei der ÖBB-Personenverkehr AG in Österreich geltenden Tarife (gegenüber 2010 unverändert) richten sich im nationalen Fernverkehr

nach den Entfernungen. Dies gilt ebenso für Ermäßigungen (Kinder, VORTEILScard etc.). Zur Vereinfachung werden Kilometer-Staffeln gebildet, ein bis zehn Kilometer, elf bis 20 Kilometer usw. Die Abbildung 2 zeigt die Tarifsprünge, die bis etwa 110 Kilometer relativ homogen sind. In manchen Entfernungsklassen gibt es stärkere Sprünge, insbesondere bei besonders nachgefragten Relationen. So kosten 180 bis 190 Kilometer (z. B. Wien West–Linz) um 3,10 Euro mehr als die

Abb. 3: ÖBB-Kilometertarife 2001–2011, Preis pro Kilometer, 1. und 2. Klasse, laut Tarifstand der ÖBB-Fahrpläne.

Quelle: ÖBB-Fahrpläne



vorangehende Entfernungsklasse 170 bis 180 Kilometer, 200 Kilometer sind gleich teuer wie 190 Kilometer. Die Strecke Wien Stadtgrenze–Salzburg beispielsweise ist mit 306 Kilometern um 6,50 Euro teurer als die Strecke Wien–Hallwang-E. mit vergleichbaren 298 Kilometern. Gut sichtbar ist auch der Tarifsprung ab 560 Kilometer, welcher für die Entfernung Wien West–Innsbruck gilt. Die nächsten Kilometer-Staffeln sind nur geringfügig teurer. In der Praxis bedeutet dies, dass Wien–Landeck lediglich um 40 Cent mehr kostet als die um 75 Kilometer kürzere Strecke Wien–Innsbruck.

Preis pro Kilometer

Die Abbildung 3, bei welcher der Preis pro Kilometer dargestellt wird, zeigt, dass die Preise billiger werden, je länger die Strecke ist. Die kürzeste Strecke wurde in der 1. Klasse zuletzt hingegen verbilligt. Die übrigen Strecken stiegen konstant.

Grenzüberschreitende Fahrten

Deutliche Unterschiede gab es bei der ÖBB-Personenverkehr AG 2011 zwischen dem Tarif für Inlandsfahrten und jenem für grenzüberschreitende Fahrten (gegenüber 2010 sind die Tarife gleich geblieben). Bei grenzüberschreitenden Fahrten wird auch für den österreichischen Anteil der Auslandstarif berechnet.

Besonders kurze internationale Strecken sind mehr als doppelt so teuer als nationale Nahverkehre. Auch der häufig in Anspruch genommene Nahbereich bis etwa 25 Kilometer ist international um ein Drittel teurer als der nationale Tarif. Auf einigen Strecken gibt es Spezialangebote, beispielsweise EURegiotarife im Nahverkehr in die Slowakei, nach Tschechien oder Ungarn sowie TEE-Tarife im Fernverkehr.

Vergleich Inlands- und Auslandstarif 2011 der ÖBB-PV, 2. Klasse			
Entfernung	Inlandstarif	Auslandstarif	Preisunterschied
10 km	2,00 €	4,40 €	120%
25 km	5,40 €	7,20 €	33%
50 km	9,20 €	11,00 €	20%
100 km	17,60 €	20,00 €	14%
200 km	31,30 €	34,40 €	10%
400 km	49,20 €	56,00 €	14%
800 km	64,40 €	72,60 €	13%

Quelle: PT der ÖBB-PV, Juli 2011

Aktionstarife

Seit dem Fahrplanwechsel 2011/12 bieten sowohl die ÖBB-Personenverkehr AG als auch das neue Bahnunternehmen WESTbahn Management GmbH verstärkt Aktionstarife an. Längerfristige Aussagen zur Preisentwicklung im österreichischen Fernverkehr können erst im Bericht 2012 getroffen werden.

PREISENTWICKLUNG BEI DEN VERBÜNDE

Die Verkehrsverbünde bieten unterschiedliche Tarife an, die Tabelle auf Seite 72/73 zeigt die gängigsten. Da sich Verkehrsverbünde teilweise überschneiden, kommen mitunter mehrere Tarife zur Anwendung. Zum Beispiel gilt bei der Relation Wulkaprodersdorf–Eisenstadt sowohl der Tarif des Verkehrsverbunds Niederösterreich–Burgenland (VVNB) als auch der des Verkehrsverbunds Ost-Region (VOR).

Preisentwicklung im Verkehrsverbund Oberösterreich (OÖVV)

2010 wurde die Preisentwicklung des VOR, 2011 die des OÖVV analysiert. Dargestellt werden die

laut OÖVV meistgenutzten bzw. bevölkerungsreichsten Zonen.

In Abbildung 1 ist die Preisentwicklung eines Einzeltickets für unterschiedlich viele Zonen ersichtlich.

Der Preis für eine Zone hat sich im Vergleich von 2007 zu 2009 nicht geändert, ansonsten kann eine kontinuierliche Steigerung der Preise festgestellt werden. Die größte Steigerung im Zeitraum 2003 bis 2011 gab es bei den Tickets für eine und für drei Zonen. Der Preisanstieg aller verglichenen Einzeltickets liegt klar über dem Verbraucherpreisindex (VPI) und auch über der Preisentwicklung im gesamten Schienenpersonenverkehr.

Ticketart	Verkehrsverbund Ost-Region (VOR)	Verkehrsverbund Niederösterreich-Burgenland (VVNB)	Verkehrsverbund Oberösterreich (OÖVV)	Verkehrsverbund Salzburg (SVV)
Einzelticket	ja	ja	ja	ja
Retourfahrkarte	nein	nein	nein	nein
Kurzstreckenkarte	ja; z. B. in Wien	nein	ja; z. B. in Linz	ja; z. B. Stadt Salzburg
Streifenkarte	ja; 4 oder 8 Streifen	nein	nein	nein
Halbpreisticket	ja	ja	ja	ja
Ortstarif/Stadttarif	teilweise	teilweise	teilweise	teilweise
Tageskarte	nein; aber in Wien 24h	ja; gültig bis Betriebsschluss	ja	ja; 24h in Stadt Salzburg
Wochenkarte	Kalenderwoche	Kalenderwoche	sieben Tage	sieben Tage
gültig bis	Montag 09:00 Uhr der Folgewoche	Montag 09:00 Uhr der Folgewoche	am siebten Tag bis 24:00 Uhr	am siebten Tag bis 24:00 Uhr
Monatskarte	Kalendermonat	Kalendermonat	1 Monat ab Ausstellung	1 Monat ab Ausstellung
übertragbar	ja	ja	ja	ja
Halbjahreskarte	nein	nein	nein	nein
Jahreskarte	12 Monate	12 Monate	12 Monate	1 Jahr ab Ausstellung
gültig ab	ab 1. Tag eines Monats	ab 1. Tag eines Monats	ab 1. Tag eines Monats	sofort
übertragbar	nein	ja; aber nicht in Wien	nein	wahlweise

Quelle: Verkehrsverbände

Abb. 1: Preisentwicklung mehrerer Zonen für Vollpreis im OÖVV 2003–2011 (in Prozent).

Quelle: Statistik Austria, OÖVV

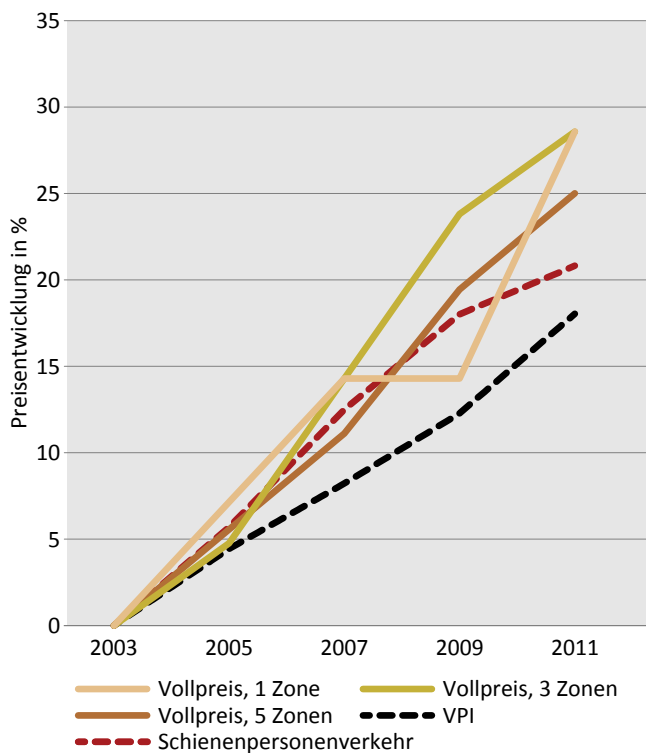
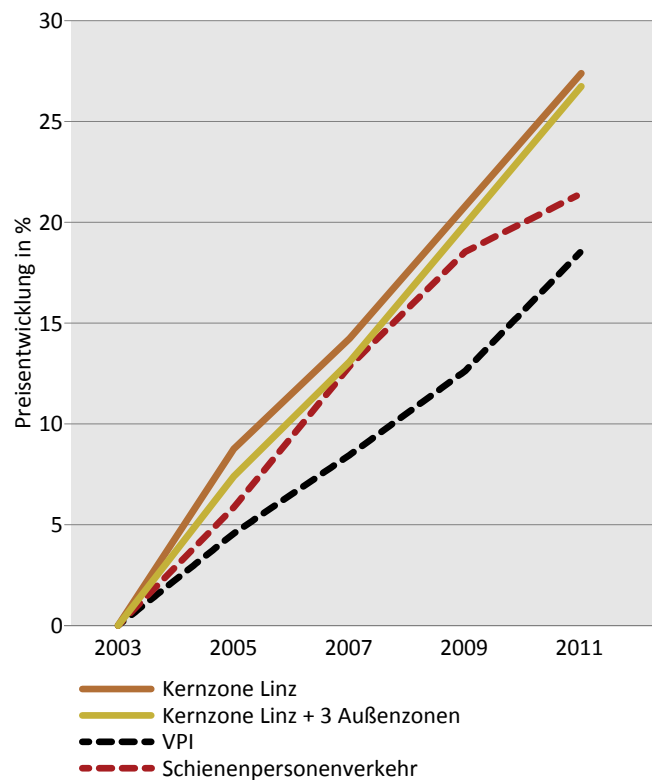


Abb. 2: Preisentwicklung Wochenkarte im OÖVV 2003–2011 (in Prozent).

Quelle: Statistik Austria, OÖVV

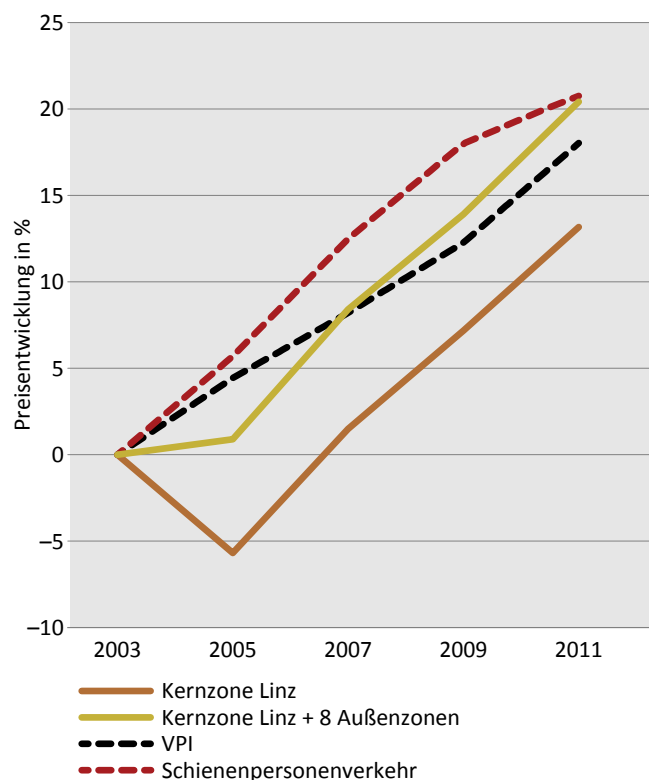


Ticketart	Verkehrsverbund Tirol (VVT)	Verkehrsverbund Vorarlberg (VVO)	Verkehrsverbund Kärnten	Verkehrsverbund Steiermark
Einzelticket	ja	ja	ja	ja
Retourfahrkarte	nein	nein	nein	nein
Kurzstreckenkarte	nein	nein	nein	nein
Streifenkarte	ja; 4 Fahrten	nein	nein	ja; 10 Zonen
Halbpreisticket	ja	ja	ja	ja
Ortstarif/Stadttarif	teilweise	teilweise	teilweise	teilweise
Tageskarte	ja; 24h in Innsbruck	ja	ja	ja; 24h
Wochenkarte	sieben Tage	sieben Tage	sieben Tage	sieben Tage
gültig bis	am siebten Tag bis 24:00 Uhr	am siebten Tag bis 24:00 Uhr	1 Minute vor dem achten Tag	am siebten Tag bis 24:00 Uhr
Monatskarte	1 Monat ab Ausstellung	1 Monat ab Ausstellung	1 Monat ab Ausstellung	1 Monat ab Ausstellung
übertragbar	ja	ja	ja	ja
Halbjahreskarte	ja	nein	nein	nein
Jahreskarte	12 Monate	12 Monate	12 Monate	1 Jahr ab Ausstellung
gültig ab	ab 1. Tag eines Monats	ab 1. Tag eines Monats	ab 1. Tag eines Monats	sofort
übertragbar	wahlweise	wahlweise	wahlweise	wahlweise

Quelle: Verkehrsverbünde

Abb. 3: Preisentwicklung Jahreskarte im ÖÖVV 2003–2011 (in Prozent).

Quelle: Statistik Austria, ÖÖVV



In Abbildung 2 wurde die Entwicklung der Preise für die Wochenkarte für die Kernzone Linz sowie für die Kernzone Linz plus drei Außenzonen dargestellt. Die Preisentwicklung verlief linear, wobei der Preisanstieg bei den verglichenen Wochenkarten über dem VPI und auch über der Preisentwicklung im gesamten Schienenpersonenverkehr liegt.

Im Gegensatz zur Preisentwicklung von Einzeltickets und Wochenkarten ist der Preis bei Jahreskarten für die Kernzone Linz (Abbildung 3) geringer angestiegen als der VPI, zwischen 2003 und 2005 wurde er sogar reduziert.

Auch der Preisanstieg der Jahreskarte für die Kernzone Linz plus acht Außenzonen verlief zwischen 2003 und 2005 geringer als der VPI, bis 2011 näherte sich der Jahreskartenpreis der Preisentwicklung im gesamten Schienenpersonenverkehr fast an.



S

ervice und Informationen

Im Serviceteil stellen wir Ihnen Tipps fürs Bahnfahren zur Verfügung: z. B. was ist beim Ticketkauf zu beachten, wie sollte bei Fahrgeldnachforderungen und Inkassoschreiben vorgegangen werden, welche speziellen Regelungen gibt es bei Entschädigungen? Informationen über rechtliche Bestimmungen, über die Beschwerdeabteilungen der Bahnen und über themenrelevante Links runden den Bericht ab.

Allgemeine Tipps

- Informieren Sie sich vor Fahrtantritt bzw. vor Kontaktaufnahme mit dem Bahnunternehmen oder mit der Schlichtungsstelle über die für Sie relevanten Tarifbestimmungen und Regelungen. Hierfür kann die Website des Bahnunternehmens oder des Verkehrsverbundes hilfreich sein. Informationen über Bundesgesetze finden Sie im Rechtsinformationssystem des Bundeskanzleramtes (www.ris.bka.gv.at).
- Bevor Sie eventuell nicht tarifkonforme Maßnahmen setzen, sollten Sie einen Mitarbeiter des Bahnunternehmens fragen. Lassen Sie sich bei Informationseinholung den Namen bzw. die Dienstnummer geben, damit Sie bei nachträglichen Meinungsverschiedenheiten zumindest auf die Aussage des jeweiligen Mitarbeiters verweisen können.
- Überprüfen Sie Ihren Ausweis immer auf seine Gültigkeit. Schülerfreifahrtausweise gelten häufig nicht an Wochenenden oder Feiertagen.
- Fragen, Ansprüche oder Beschwerden sollten Sie schriftlich mit dem Bahnunternehmen klären. So können Sie erhaltene Informationen bei Bedarf der Schlichtungsstelle, dem Bahnunternehmen selbst oder einem Gericht vorlegen.
- Wenden Sie sich immer zuerst an das Bahnunternehmen. Erst wenn Sie keine oder keine zufriedenstellende Antwort erhalten haben, kann die Schlichtungsstelle für Sie aktiv werden. Für die Beschwerdebearbeitung hat das Bahnunternehmen normalerweise einen Monat ab Einlangen der Beschwerde Zeit.
- Heben Sie Tickets, Zahlscheine, Inkassobriefe und E-Mails an das Bahn- oder Inkassounternehmen bis zum endgültigen Abschluss des Beschwerdefalles auf. Eventuell benötigen Sie diese Unterlagen vor Gericht, sollte keine Schlichtung möglich sein.

Ticketkauf und Fahrgeldnachforderung

- Finden Sie sich rechtzeitig am Bahnhof ein, um auch bei großem Andrang an Automaten und Personenkassen ein Ticket – wenn notwendig – vor Fahrtantritt kaufen zu können.
- Überprüfen Sie nach dem Kauf immer die Richtigkeit und Gültigkeit des Tickets.
- ÖBB-Personenverkehr AG: Im Nah- und Regionalverkehr (REX, R, S-Bahn) ist der Zustieg nur mit

gültigem Ticket erlaubt. Große Eile ist kein Rechtfertigungsgrund für den Zustieg ohne Ticket. Auch Streifenkarten müssen bereits vor Zustieg in den Zug entwertet werden, um gültig zu sein.

- ÖBB-Personenverkehr AG: Im Fernverkehr (IC, EC, rj, ICE, D, EN) können Sie nach wie vor das Ticket mit Aufpreis im Zug kaufen. Wir empfehlen, im Zug sofort den Zugbegleiter für den Ticketerwerb aufzusuchen, um keine Strafzahlung zu riskieren (da nicht geklärt ist, ob ein aktives Zugehen notwendig ist oder man am Platz auf den Zugbegleiter warten kann).
- Andere österreichische Eisenbahnunternehmen: Sie können das Ticket ohne Aufpreis im Zug erwerben, je nach Bahnunternehmen bei einem Zugbegleiter oder bei einem Ticketautomaten.
- Wenn Sie nicht genau wissen, welches Ticket Sie benötigen, bitten Sie einen Mitarbeiter des Bahnunternehmens um Auskunft oder kontaktieren Sie z. B. das CallCenter der ÖBB unter 05-1717.
- ÖBB-Personenverkehr AG: Sie haben bei einer Fahrgeldnachforderung (beispielsweise aufgrund eines falschen oder fehlenden Tickets) das Recht, sofort im Zug zu bezahlen (derzeit 65 Euro), nachträglich fallen derzeit 95 Euro an. Bei anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen bzw. Verkehrsverbänden können andere Betragshöhen bzw. Zahlungsmodalitäten gelten.
- ÖBB-Personenverkehr AG: Sollten Sie eine Fahrgeldnachforderung erhalten haben und diese beeinspruchen wollen, müssen Sie im Mail oder Brief die Geschäftszahl im Betreff angeben, damit Ihr Fall bearbeitet werden kann.
- Keine Antwort auf einen Einspruch gegen eine Fahrgeldnachforderung bedeutet nicht, dass der Fall erledigt ist. Nehmen Sie am besten nach einer angemessenen Zeit noch einmal Kontakt mit dem Eisenbahnunternehmen auf.
- ÖBB-Personenverkehr AG: Eine Beschwerde bezüglich einer Fahrgeldnachforderung hat keine aufschiebende Wirkung in Bezug auf die Bezahlung. Bei einer vergessenen personalisierten Karte (z. B. Jahreskarte, Freifahrtausweis) wird bei erfolgreichem Einspruch die bereits bezahlte Forderung abzüglich der Bearbeitungsgebühr rücküberwiesen. Ähnliche Regelungen gelten auch bei anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen bzw. Verkehrsverbänden.



- ÖBB-Personenverkehr AG: Da Wochen- und Monatskarten grundsätzlich übertragbar sind und manche Verkehrsverbünde auch übertragbare Jahreskarten anbieten (d. h., sie sind nicht auf eine bestimmte Person ausgestellt bzw. können auch von anderen Personen benutzt werden), können diese bei Vergessen nicht als Ticketchauffahrt nachgereicht werden. Kaufen Sie sich in so einem Fall ein neues (Einzel-)Ticket.
- ÖBB-Personenverkehr AG: Bei Reisenden unter 18 Jahren ohne eigenes Einkommen wird bei einer Fahrgeldnachforderung grundsätzlich eine Kostenreduktion gewährt. Wichtig ist, das fehlende Einkommen, etwa durch einen Schülerausweis, nachzuweisen. Ähnliche Regelungen gelten teilweise auch bei anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen bzw. Verkehrsverbänden.
- Sollten Sie Ihren personalisierten Ausweis, wie etwa den Schülerfreifahrtausweis, an einem gültigen Tag vergessen, können Sie diesen nachreichen. Die Fahrgeldnachforderung reduziert sich dann auf eine Bearbeitungsgebühr.

Inkassoforderungen

- Bahnunternehmen oder Verkehrsverbünde können Inkassounternehmen einschalten, wenn Forderungen nicht bezahlt werden. Inkassounternehmen können zusätzliche Kosten geltend machen (z. B. für Adressrecherchen), diese

müssen aber angemessen und zweckmäßig sein.

- Ignorieren Sie Inkassoforderungen oder Fahrgeldnachforderungen nie, auch wenn Sie sich im Recht sehen. Am besten verfassen Sie unverzüglich eine Stellungnahme an das Bahn- oder Inkassounternehmen.
- Bezahlen Sie Inkassoschreiben nie ungeprüft. Sind Sie überzeugt, dass die Forderung zu Unrecht besteht, teilen Sie dem Inkasso- und auch dem Bahnunternehmen die Zahlungsverweigerung samt Begründung mit. Alle weiteren Schritte des Inkassounternehmens sind ab diesem Zeitpunkt nicht mehr zweckmäßig und erschweren die Einbringung der Kosten vor Gericht.
- Im Fall einer Inkassoforderung bringt eine Kontaktaufnahme mit dem Bahnunternehmen meist mehr als mit dem Inkassounternehmen, da letzteres die Forderung oft ohne weitere Angaben erhält. Ein gleichzeitiger Einspruch beim Inkassounternehmen ist aber stets empfehlenswert.

Defekter Ticketautomat

- ÖBB-Personenverkehr AG: Ein Ticketautomat gilt nicht als defekt, wenn z. B. die Kartenzahlung nicht funktioniert, aber die Barzahlung möglich ist. Achten Sie darauf, ob es am Bahnhof mehrere Automaten gibt. Nur wenn alle Automaten defekt sind und es keine geöffnete Personenkasse gibt, ist im Regional- und Nahverkehr ein Zustieg ohne gültiges Ticket in den Zug erlaubt.
- ÖBB-Personenverkehr AG: Halten Sie für den Kauf des Tickets am Automaten immer passendes Geld bereit. Bei der Zahlung mit Banknoten können maximal 9,90 Euro Wechselgeld retourniert werden.
- Auch wenn die Beweislast beim Bahnunternehmen liegt, ist es empfehlenswert, einen Defekt des Ticketautomaten zu dokumentieren (z. B. Foto mit einer Handykamera oder Anruf im CallCenter unter 05-1717). Sollte ein Automat im Zug defekt sein, bitten Sie den Zugbegleiter, den Automaten gemeinsam zu überprüfen.
- Wird aufgrund eines defekten Automaten und des dadurch fehlenden Tickets eine Fahrgeldnachforderung ausgestellt, können Sie per Mail oder Post (an die ÖBB-Stelle Fahrgeldnachforderung) um Überprüfung des Automaten ersuchen.



Antrag auf Verspätungsschädigung

- Anfang Jänner 2011 wurden die meisten Gründe (z. B. Verhalten eines Dritten, außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegende Umstände wie witterungsbedingte oder technische Gründe, Verkehrsbeschränkungen infolge Streiks usw.) für das Verweigern der Fahrpreisschädigungen für Einzeltickets aufgehoben. Zulässige Ausschlussgründe sind, wenn der Reisende vor Kauf des Beförderungsausweises über eine Verspätung von über 60 Minuten informiert wurde, wenn die Verspätung bei der Ankunft am Zielort voraussichtlich weniger als 60 Minuten beträgt, wenn die Ursache der Verspätung in einem Nicht-EU-Land aufgetreten ist sowie wenn der Entschädigungswert unter vier Euro liegt.
- Die Frist für die Bearbeitung von Anträgen auf Verspätungsschädigung wurde verordnungskonform auf einen Monat reduziert (gilt seit Jänner 2011). Erhalten Sie in dieser Zeit keine Antwort vom Bahnunternehmen, sollten Sie urgieren.
- ÖBB-Personenverkehr AG: Sollten Sie die Tickets mit einer Kreditkarte bezahlt haben und einen Antrag auf Verspätungsschädigung stellen, wird die Entschädigungssumme bei positiver Erledigung immer auf das Kreditkartenkonto angewiesen.
- Grundsätzlich erhalten Sie keinen Ersatz für Taxi- bzw. Übernachtungskosten, außer wenn Sie Ihren letzten Anschlusszug aufgrund einer Zugverspätung

versäumen und am selben Tag nicht mehr zu dem auf dem Ticket ersichtlichen Zielbahnhof kommen. Für diesen Fall können Sie, von Ausnahmen abgesehen, ein Taxi bis zum Höchstpreis von 50 Euro bzw. eine Übernachtung bis zum Höchstpreis von 80 Euro in Anspruch nehmen. Erkundigen Sie sich am besten bei einem Mitarbeiter des Bahnunternehmens, wie Sie vorgehen sollen, oder bitten Sie diesen um die Organisation.

Refundierung von Onlinetickets

- ÖBB-Personenverkehr AG: Überprüfen Sie vor der abschließenden Buchung eines Onlinetickets nochmals sämtliche Daten auf ihre Richtigkeit. Ein Umtausch von Onlinetickets nach erfolgter Buchung ist derzeit nicht möglich.
- ÖBB-Personenverkehr AG: Besonders genau sollten Sie bei einer Onlinebuchung die Zahlungsinformationen überprüfen. Geben Sie hier falsche Daten an (wird z. B. eine Kreditkarten-Zahl vertauscht), kann seitens des Bahnunternehmens keine Abbuchung erfolgen. Die offene Forderung wird, ohne Mahnung an den Kunden, direkt an das Inkassounternehmen weitergeben. Dadurch können für Sie weitere Gebühren entstehen.
- ÖBB-Personenverkehr AG: Der in den Tarifbestimmungen geregelte generelle Ausschluss der Erstattung von Onlinetickets ist rechtlich kritisch zu sehen. In Streitfällen haben Sie die Möglichkeit, Ihre Ansprüche auf dem Gerichtsweg einzuklagen.
- WESTbahn Management GmbH: Tickets gelten ab dem Kauf zwölf Monate und können in diesem Zeitraum, wenn sie nicht verwendet werden, online storniert werden.

Fahrpreiserstattung

- Bei einer voraussichtlichen Verspätung am Zielort von mehr als 60 Minuten können Sie von der gesamten oder von Teilen der Fahrt zurücktreten und die Teile der Fahrt, die nicht durchgeführt wurden, erstatten lassen. Für diesen Fall ist keine Nichtbenützungsbesccheinigung notwendig.
- Bei einer voraussichtlichen Verspätung am Zielort von mehr als 60 Minuten können Sie zusätzlich – wenn die Fahrt nach den ursprünglichen Reiseplänen aufgrund der Verspätung sinnlos geworden

ist – auch Teile der Fahrt, die bereits durchgeführt wurden, erstatten lassen. In diesem Fall können Sie ohne Zusatzkosten zum Ausgangspunkt Ihrer Reise zurückfahren (z. B. das Ticket für die Rückfahrt ebenfalls erstatten lassen). Für diesen Fall ist keine Nichtbenützungsbesccheinigung notwendig.

- ÖBB-Personenverkehr AG: Sollten Sie aus anderen Gründen einen Teil oder die gesamte Fahrt nicht antreten und eine Erstattung beanspruchen wollen, ist eine Nichtbenützungsbesccheinigung einzuholen (z. B. am Abfahrtsbahnhof oder beim Zugbegleiter), welche belegt, dass Sie einen Streckenteil oder die gesamte Strecke nicht gefahren sind. Das Fehlen einer Zugbegleiter-Zangenprägung allein reicht nicht.
- Sonstige Erstattungsregelungen sind in den Tarifbestimmungen der Bahnunternehmen ersichtlich. Grundsätzlich werden vergünstigte Tickets meist nur eingeschränkt oder überhaupt nicht erstattet.
- ÖBB-Personenverkehr AG: Je früher Sie ein Ticket erstatten lassen, desto weniger Abschläge bei den rückerstatteten Kosten fallen an. Wird das Ticket vor dem ersten Geltungstag zurückgegeben, werden drei Euro abgezogen. Ab dem ersten Geltungstag betragen die Abschlagsgebühren bei Barerstattung 15 Euro und bei der Erstattung in Gutscheinen zehn Euro.
- ÖBB-Personenverkehr AG: Wenn Sie vor dem ersten Geltungstag des Tickets unmittelbar mit dem Erstattungsantrag ein gleichwertiges oder höherwertiges Ticket kaufen (Umtausch), entfällt die Erstattungsgebühr.

Bestimmte Produkte der ÖBB-Personenverkehr AG

- VORTEILScard Familie: Mit dieser VORTEILScard können Sie den ermäßigten Tarif nur in Anspruch nehmen, wenn Sie mit einem Kind reisen. Sollten Sie alleine im Zug mit einem ermäßigten Ticket (unter Verwendung der VORTEILScard Familie) angetroffen werden, müssen Sie unter Umständen eine Strafe zahlen.
- ÖBB-Sommerticket: Das Sommerticket gilt bisher in bestimmten Sommermonaten von Montag bis Freitag zwischen 08:00 und 24:00 Uhr. Sollten Sie vor 08:00 Uhr damit im Zug angetroffen werden, müssen Sie möglicherweise mit einer Strafe



rechnen, da Sie das Ticket außerhalb der Gültigkeit verwenden.

- ÖBB-VORTEILScard Senior: Seit 1. Jänner 2012 ist diese Ermäßigungskarte auch für männliche Pensionisten ab 60 Jahren verfügbar. Die Altersgrenze wurde jener für weibliche Pensionisten angeglichen. In den kommenden zehn Jahren ist geplant, die Altersgrenze für Frauen und Männer alle zwei Jahre um ein Jahr anzuheben.
- ÖBB-Handy-Ticket: Für Fahrten im Nah- und Regionalverkehr muss das Handy-Ticket bereits vor Zustieg in den Zug auf dem Handy eingelangt sein. Andernfalls kann grundsätzlich eine Fahrgeldnachforderung ausgestellt werden.

Jahreskarten-Entschädigung

- Als Verbund-Jahreskartenbesitzer haben Sie einen Anspruch auf eine pauschalierte Entschädigung, wenn ein vom Bahnunternehmen festgesetzter Pünktlichkeitsgrad nicht erreicht wird. Die Teilnahme am Entschädigungsverfahren ist dem betreffenden Verkehrsverbund mitzuteilen, welcher Ihre Daten an das zuständige Bahnunternehmen weiterleitet. Von diesem erhalten Sie dann weitere Informationen bzw. die Entschädigung.
- Das Bahnunternehmen ist für die Ausbezahlung einer allfälligen Jahreskarten-Entschädigung zuständig.
- ÖBB-Personenverkehr AG: Derzeit (Stand zu Redaktionsschluss des Berichts) sind Jahreskarten mit Bus-Zonen (wie z. B. im Verkehrsverbund Ost-Region) von der Jahreskartenentschädigung ausgeschlossen. Die Prüfung der rechtlichen Zulässigkeit dieser Maßnahme war zu Redaktionsschluss noch nicht abgeschlossen.

Die Schienen-Control GmbH führte bislang keine eigenständigen Fahrgastbefragungen durch.

Umfragen ermöglichen ein gutes Bild über die Kundenzufriedenheit, zeigen Defizite auf und heben positive Aspekte hervor.

Daher stellt die Schlichtungsstelle, wie schon in den Jahren zuvor, auch 2011 Ergebnisse des VCÖ-Bahntests dar.

VCÖ-Bahntest 2011¹

Der Verkehrsclub Österreich (VCÖ), eine unabhängige Organisation, welche sich insbesondere für eine ökologische und sozial gerechte Mobilität einsetzt, begann im Jahr 2001 mit den Bahntests. Im Jahr 2011 wurden 12.750 Fahrgäste befragt, was diesen Test zu einem der größten und repräsentativsten in Österreich macht.

Gesamtnote 2,1 für die Bahnen

Bekamen die österreichischen Bahnen im Jahr 2010² die Gesamtnote 2,2, konnte dieser Wert im Jahr 2011 geringfügig auf die Gesamtnote 2,1 verbessert werden. Wie im Jahr zuvor wurden Nah- und Fernverkehr nicht mehr getrennt abgefragt.

Am zufriedensten sind die Befragten mit der Pünktlichkeit der Züge und vergaben die Note 1,7 (2010: 1,9). Ebenfalls mit der Note 1,7 wurde die Freundlichkeit des Personals im Catering bewertet (2010: 1,8).

Die Internet-Fahrplanauskunft, die Freundlichkeit des Schalterpersonals sowie die Informationen im Zug (wenn keine Unregelmäßigkeiten vorkommen) erhielten die Note 1,8.

Am schlechtesten schnitt die Sauberkeit der WC-Anlagen mit 2,9 ab, wobei dieser Wert im Jahr davor bei 3,0 lag. Für die Kategorien Handy-Ticket, Auswahl der Speisen im Catering und Empfang für Mobiltelefone gab es jeweils die Note 2,6. Mit der Note 2,2 beurteilt wurden die Zufriedenheit betreffend Anschlusszüge, die Bequemlichkeit und

der Komfort der Zugfahrt sowie die Anzahl der Ticketautomaten.

Die Note für die Bedienungsfreundlichkeit der Ticketautomaten verschlechterte sich ein wenig von 2,0 (Vorjahr) auf 2,1. Die Bewertung der Freundlichkeit des Zugpersonals blieb gleich (Note 2,0).

76 Prozent der Befragten wünschen sich pünktliche Zugverbindungen, was Bahnfahren attraktiver macht, 70 Prozent sprechen sich für schnelle Zugverbindungen aus.

Entwicklung der Bahn aus Sicht der Fahrgäste

Insgesamt 40 Prozent der Befragten bemerken eine Verbesserung in der Entwicklung der Leistungen der Bahn, 38 Prozent geben an, dass sie die Leistungen der Bahn gleichbleibend einstufen würden, und zehn Prozent sehen eine Verschlechterung.

Dabei finden 40 Prozent (2010: 37 Prozent), dass die Bahn pünktlicher bzw. 42 Prozent (2010: 40 Prozent), dass die Qualität der eingesetzten Waggons besser geworden ist.

Gesamt betrachtet, gab es im Vergleich der Jahre 2010 und 2011 keine allzu großen Änderungen, auch die Beurteilung der Zufriedenheit in den Bundesländern fiel weitestgehend homogen aus.

Laut eigenen Angaben fahren 57 Prozent der Personen aufgrund der gestiegenen Spritpreise nicht häufiger mit der Bahn, 37 Prozent hingegen häufiger. 2010 erklärten zum gleichen Thema 61 Prozent, dass sie nicht öfter den Zug nehmen, 28 Prozent greifen hingegen vermehrt auf die Bahn zurück.

Im Jahr 2011 wurde der Hauptbahnhof Linz wieder zum schönsten Bahnhof Österreichs gewählt, gefolgt vom Hauptbahnhof Innsbruck, dem Hauptbahnhof Graz und dem Hauptbahnhof Klagenfurt. Abermals am letzten Platz der Beliebtheit liegt der noch im Umbau befindliche Hauptbahnhof Salzburg. Schlecht bewertet wurden auch die Bahnhöfe Bruck an der Mur, Attnang-Puchheim, Hauptbahnhof Bregenz und Spittal-Millstättersee.

¹ VCÖ-Bahntest 2011: Umfragezeitraum vom 3. 6. bis zum 31. 7. 2011, 12.750 befragte Personen

² VCÖ-Bahntest 2010: Umfragezeitraum vom 15. 5. bis zum 31. 7. 2010, 12.400 befragte Personen

RICHTLINIE FÜR DIE SCHLICHTUNGSSTELLE BEI DER SCHIENEN-CONTROL GMBH GEMÄSS § 78A EISBG¹

I. Allgemeines

Zuständigkeit

§ 1. Die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle bei der Schienen-Control GmbH umfasst:

- (1) gemäß § 78a Abs. 1 EisbG sämtliche Beschwerdefälle von Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen oder Fahrgästen mit österreichischen Eisenbahnverkehrsunternehmen und Eisenbahninfrastrukturunternehmen, die bis dahin nicht zur Zufriedenheit erledigt werden konnten. Beschwerden von Fahrgästen müssen aber nur dann einem Förmlichen Schlichtungsverfahren zugeführt werden, wenn sie von grundsätzlicher Bedeutung sind oder gehäuft auftreten (mehrere Beschwerden von verschiedenen Fahrgästen zum selben Themenkreis).
- (2) gemäß § 78a Abs. 2 EisbG sämtliche Beschwerdefälle, welche Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Fahrgäste wegen behaupteter Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der VO (EG) Nr. 1371/2007 und wegen behaupteter unrichtiger oder für die Fahrgäste unzumutbarer Regelungen in den Entschädigungsbedingungen gemäß § 22a EisbG bei der Schienen-Control GmbH erheben.

Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt davon unberührt.

Beschwerdegegenstand

- § 2. (1) Gegenstand einer Beschwerde an die Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH können Beschwerdefälle von Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Fahrgästen mit österreichischen Eisenbahnverkehrsunternehmen bzw. Eisenbahninfrastrukturunternehmen sein. Die Schienen-Control GmbH kann von Fahrgästen nur dann als Schlichtungsstelle angerufen werden, wenn die Beschwerde die konkrete Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betrifft.
- (2) Unzulässig sind folgende Beschwerden:
- über Vorfälle, welche sich länger als drei Jahre vor dem Zeitpunkt der Anrufung der

- Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH zugetragen haben,
- über Forderungen, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig oder rechtskräftig entschieden sind,
- die bereits einmal Gegenstand eines Streit-schlichtungsverfahrens waren,
- über Forderungen, die vom Fahrgast bereits anerkannt wurden,
- wenn das Ticket nicht bei einem österreichischen Eisenbahnunternehmen gekauft worden ist.

Beschwerdeführer

§ 3. Beschwerden können gemäß § 78a Abs. 1 und Abs. 2 EisbG von Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Fahrgästen eingebracht werden, sofern bei letzteren die Beschwerde die konkrete Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betrifft.

Mitwirkungspflicht

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

Form

- § 5. (1) Eine Beschwerde kann nur in schriftlicher Form (Post, Fax, E-Mail) bei der Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH eingebracht werden. Der Beschwerde sind der relevante Sachverhalt und alle nötigen Unterlagen, bei Fahrgästen vor allem der Vertrag mit dem Eisenbahnunternehmen, beizulegen.
- (2) Stellungnahmen im Rahmen des Verfahrens sind, sofern von der Schlichtungsstelle der Schienen-

¹ Eisenbahngesetz, BGBl. Nr. 60/1957 i. d. g. F.

Control GmbH nicht anderes gefordert wird, schriftlich einzubringen.

Entscheidung

- § 6. (1) Die Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH hat sich zu bemühen, innerhalb einer Frist von sechs Wochen eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen, sofern dies aufgrund des Falles möglich ist. 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 Schlichtungsstelle unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Das Schlichtungsverfahren wird sodann von der Behörde eingestellt und den Verfahrensparteien wird die Einstellung schriftlich (Post, Fax, E-Mail) mitgeteilt.

Datenschutz

- § 7. (1) Die Beschwerde hat, sofern dies notwendig ist, eine schriftliche Zustimmung des Beschwerdeführers nach dem Datenschutzgesetz zu enthalten, nach der die Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH ermächtigt wird, alle zur Beurteilung des Falles nötigen Daten, einschließlich Stammdaten, von den Eisenbahninfrastruktur- und Eisenbahnverkehrsunternehmen anzufordern, und nach der diese dazu ermächtigt werden, die Daten an die Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH zu übermitteln.
- (2) Eine Erklärung nach Abs. 1 ist jedenfalls notwendig im Fall von Beschwerden, welche die Richtigkeit der von einem Eisenbahninfrastruktur- und Eisenbahnverkehrsunternehmen verrechneten Tarife betreffen.

Kosten

- § 8. (1) Jede Partei trägt die ihr durch das Schlichtungsverfahren erwachsenen Kosten selbst. Dazu zählen unter anderem die eigenen Porto- und Kopierkosten, allfällige Rechtsanwaltskosten und Kosten für von den Parteien selbst beauftragte Gutachten.
- (2) Das Schlichtungsverfahren ist kostenlos.

Vertretung im Schlichtungsverfahren

- § 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 Schlichtungsverfahrens gemäß dieser Verfahrensrichtlinien haben die Verfahrensparteien auf Anfrage eine Person namhaft zu machen, die zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens, 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 Schlichtungsstelle 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 Schlichtungsstelle einzulangen.

Mündliche Verhandlung

- § 12. (1) Die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde kann unter Ladung eines oder 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 gemäß § 9 Abs. 2 zu laden. Diese Person kann sich durch den der Regulierungsbehörde gemäß § 9 Abs. 2 benannten Vertreter in der mündlichen Verhandlung vertreten lassen.

- (2) Die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde sieht von einer mündlichen Verhandlung ab, wenn die Durchführung einer solchen vom Beschwerdeführer abgelehnt wird.
- (3) In der mündlichen Verhandlung besteht für die 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 Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde eine Beurteilung des Falles in rechtlicher und tatsächlicher Hinsicht vor. Aufgrund dieser Beurteilung erarbeitet die Schlichtungsstelle – gegebenenfalls in Zusammenarbeit mit den Parteien – einen Lösungsvorschlag. Ergeben die Überprüfungen durch die Schlichtungsstelle keinen Anhaltspunkt dafür, dass dem Vorbringen des Beschwerdeführers gefolgt werden kann, wird ohne die Erstellung eines Lösungsvorschlags das Verfahren gemäß § 15 beendet.
- (2) Die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde übermittelt den Parteien den Lösungsvorschlag samt den vorliegenden Gutachten.
 - (3) Der Lösungsvorschlag enthält den Hinweis, dass mit Rückstellung an die Schlichtungsstelle innerhalb von einer durch die Behörde zu setzenden Frist, die nicht kürzer als eine und nicht länger als vier Wochen ist, beide Streitparteien einem wirkungsvollen außergerichtlichen Vergleich zugestimmt haben.
 - (4) Binnen der von der Behörde gemäß Abs. 3 gesetzten Frist (gerechnet ab Zugang des Lösungsvorschlags) haben die Parteien entweder den Lösungsvorschlag an die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde zurückzustellen oder dieser ihre Gründe offen zu legen, weshalb der Vorschlag nicht angenommen wird.

Verkürztes Verfahren

§ 14. Die Schlichtungsstelle 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 Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde wird durch eine abschließende, nicht verbindliche und nicht anfechtbare Empfehlung zur Regelung der Angelegenheit beendet. Darin wird den Parteien das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens mitgeteilt.

III. Schlussbestimmungen

Jährlicher Bericht

- § 16.** (1) Die Schlichtungsstelle bei der Regulierungsbehörde veröffentlicht jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeit und die Entwicklung der Kundenzufriedenheit. Dieser Bericht hat zumindest folgende Informationen zu enthalten:
- die rechtlichen Grundlagen des Schlichtungsverfahrens,
 - die Jahresbilanz des vergangenen Jahres, mit der Mindestinformation über die Zahl der Beschwerden, die wichtigsten Beschwerdegründe, die Verteilung der Beschwerden auf die Bahnunternehmen und die Statistik über die Schlichtungsergebnisse,
 - exemplarische Beschwerdefälle,
 - die Beschwerdestatistik der Bahnen.
- (2) Im Bericht sind weiters eine Darstellung der wesentlichen durch die Schlichtungsverfahren hervorgekommenen Probleme insbesondere bei der Behandlung von Beschwerdefällen sowie eventuelle Verbesserungsvorschläge aufzunehmen.

Inkrafttreten

§ 17. Diese Verfahrensrichtlinie tritt mit 1. September 2010 in Kraft.

AUSZUG AUS DEM EISENBAHNGESETZ (EISBG)¹

Entschädigungsbedingungen

- § 22 a.** (1) Die Tarife für die Erbringung von Eisenbahnverkehrsleistungen auf Hauptbahnen und vernetzten Nebenbahnen haben auch Entschädigungsbedingungen jeweils zur Anwendung der Regelungen über die Fahrpreischädigung gemäß § 2 des Bundesgesetzes zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, BGBl. I Nr. 25/2010, und gemäß Art. 17 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315 vom 03.12.2007 S 14, zu enthalten.
- (2) Die Eisenbahnverkehrsunternehmen haben die Entschädigungsbedingungen bei der erstmaligen Veröffentlichung gleichzeitig der Schienen-Control GmbH vorzulegen. Änderungen der Entschädigungsbedingungen sind von den Eisenbahnverkehrsunternehmen rechtzeitig vor der Veröffentlichung der Schienen-Control GmbH vorzulegen.

Schlichtungsstelle

- § 78a.** (1) Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte oder der Behörden können Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Kunden Beschwerden, 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 die von Gebietskörperschaften und Interessenvertretungen vorgelegten Beschwerden jedenfalls und die von Kunden vorgelegten Beschwerden von grundsätzlicher Bedeutung oder überdurchschnittlicher Häufung gleich gelagerter Beschwerden zu behandeln.
- (2) Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte oder der Behörden können Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Fahrgäste Beschwerden wegen behaupteter Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 und wegen behaupteter unrichtiger oder für die Fahrgäste

unzumutbarer Regelungen in den Entschädigungsbedingungen gemäß § 22a bei der Schienen-Control GmbH erheben.

- (3) Die Schienen-Control GmbH hat sich sowohl zu Beschwerden gemäß Abs. 1 als auch zu Beschwerden gemäß Abs. 2 um eine einvernehmliche Lösung zwischen den Beteiligten zu bemühen. Ansonsten hat sie den Beteiligten ihre Ansicht mitzuteilen und kann eine Empfehlung, die nicht verbindlich und nicht anfechtbar ist, zur Regelung der Angelegenheit abgeben. Die Schienen-Control GmbH hat in einer Richtlinie eine Verfahrensweise gemäß Abs. 1 und Abs. 2 festzulegen und auf ihrer Internetseite zu veröffentlichen. Betroffene Unternehmen haben mitzuwirken und nach Anforderung durch die Schienen-Control GmbH alle zur Beurteilung des beschwerderelevanten Sachverhaltes erforderlichen Auskünfte zu erteilen und Unterlagen vorzulegen.
- (4) Die Schienen-Control GmbH hat über die Kundenzufriedenheit im Eisenbahnbereich im allgemeinen und über die anhängig gemachten Beschwerden im besonderen jährlich einen Bericht zu erstellen. Der Bericht ist in geeigneter Weise, jedenfalls auf ihrer Internetseite, zu veröffentlichen. Eisenbahnunternehmen haben der Schienen-Control GmbH auf deren Verlangen Auskünfte über die Kundenzufriedenheit zu erteilen.

Unwirksamkeit der Entschädigungsbedingungen

- § 78b.** (1) Die Schienen-Control GmbH hat die Schienen-Control Kommission über gemäß § 78a Abs. 2 behandelte und die Entschädigungsbedingungen betreffende Beschwerdefälle zu informieren, wenn es zu keiner einvernehmlichen Lösung kommt.
- (2) Die Schienen-Control Kommission hat von Amts wegen:
1. die Entschädigungsbedingungen ganz oder teilweise für unwirksam zu erklären, wenn die Modalitäten für die Fahrpreischädigung für die Fahrgäste unangemessen und unzumutbar [ist]

¹ BGBl. Nr. 60/1957, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 25/2010

sind, oder wenn das Eisenbahnverkehrsunternehmen entgegen § 2 des Bundesgesetzes zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr bei der Vorgabe des Pünktlichkeitsgrades nicht auf die Strecken- und Verkehrsverhältnisse für den Regelbetrieb Bedacht nimmt, den Pünktlichkeitsgrad nicht monatlich ermittelt oder die Entschädigungshöhe nicht mit mindestens 10% des rechnerisch auf einen Monat entfallenen Fahrpreises des konkret auf diese Strecke entfallenen Bahnanteiles einer Jahreskarte festsetzt;

2. die Entschädigungsbedingungen nach der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 ganz oder teilweise für unwirksam zu erklären, wenn sie das Eisenbahnverkehrsunternehmen nicht nach den Kriterien des Art. 17 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 festsetzt.

Strafbestimmungen

§ 167. Eine Verwaltungsübertretung begeht und ist von der Bezirksverwaltungsbehörde mit einer Geldstrafe bis zu 2.180 Euro zu bestrafen,

1. wer keine Entschädigungsbedingungen gemäß § 22a Abs. 1 veröffentlicht,
2. wer schwerwiegend gegen die Informationspflichten gemäß Art. 8 oder 29 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 verstößt,
3. wer schwerwiegend gegen die Hilfeleistungspflichten gemäß Art. 18, Art. 22 Abs. 1 und 3 oder Art. 23 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 verstößt oder
4. wer schwerwiegend gegen den Anspruch auf Beförderung gemäß Art. 19 oder die Information gemäß Art. 20 Abs. 1 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 verstößt.

BESCHWERDEABTEILUNGEN DER BAHNEN

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

City Air Terminal BetriebsgmbH (CAT)

Postfach 1
1300 Wien-Flughafen
T: +43 1 25250
info@cityairporttrain.com
www.cityairporttrain.com

Salzburger Lokalbahn

Plainstraße 70
5020 Salzburg
T: +43 662 4480 1500
kundenservice.verkehr@salzburg-ag.at
www.salzburg-ag.at/verkehr

Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH

Köflacher Gasse 35–41
8020 Graz
T: +43 316 5987 300
beschwerde@gkb.at
www.gkb.at

Steiermärkische Landesbahnen

Eggenberger Straße 20
8020 Graz
T: +43 316 812581 0
office@stlb.at
www.stlb.at

Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt (Raaberbahn)

Bahnhofplatz 5
7041 Wulkaprodersdorf
T: +43 2687 62224 162
ombudsdienst@raaberbahn.at
www.raaberbahn.at

Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m. b. H.

Kuferzeile 32
4810 Gmunden
T: +43 7612 795 201
service@stern-verkehr.at
www.stern-verkehr.at

Montafonerbahn AG

Bahnhofstraße 15 a+b
6780 Schruns
T: +43 5556 9000
info@montafonerbahn.at
www.montafonerbahn.at

WESTbahn Management GmbH

Europaplatz 3, Stiege 5
1150 Wien
T: +43 1 899 00
meinenachricht@westbahn.at
www.westbahn.at

ÖBB-Personenverkehr AG, Anregungen und Kritik

Postfach 76
1020 Wien
T: 0810 100755
anregungen.kritik@pv.oebb.at
www.oebb.at/de/Kundencenter/Kontakt

Wiener Lokalbahnen AG, Abteilung Kundendienst

Eichenstraße 1
1120 Wien
T: +43 1 90444 329
kundendienst@wlb.at
www.wlb.at

Behörden

bmvit Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie

→ www.bmvit.gv.at

Schienen-Control GmbH

→ www.schienencontrol.gv.at

Schlichtungsstelle der Schienen-Control Schlichtungsstelle für Kunden von Eisenbahnunternehmen

→ www.schienencontrol.gv.at/deutsch/schlichtungsstelle/meine-beschwerde/schlichtung/schlichtung.html

EU-Kommission-Information über Fahrgastrechte

→ ec.europa.eu/transport/passenger-rights/de/index.html

OTIF Zwischenstaatliche Organisation für den internationalen Eisenbahnverkehr

→ www.otif.org

Eisenbahnverkehrsunternehmen und Organisationen

Tarifbestimmungen ÖBB-Personenverkehr AG

→ www.oebb.at/static/tarife/index.html

Fahrgastrechte City Air Terminal BetriebsgmbH (City Airport Train)

→ www.cityairporttrain.com/Footer/Bestimmungen/FahrgastrechteV.aspx

Fahrgastrechte Deutsche Bahn AG

→ www.bahn.de/p/view/service/fahrgastrechte/uebersicht.shtml

Fahrgastrechte Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH

→ www.gkb.at/beschwerdeservice/index.html

Fahrgastrechte Montafonerbahn AG

→ www.montafonerbahn.at/verkehr/start.htm

Fahrgastrechte ÖBB-Personenverkehr AG

→ www.oebb.at/de/Kundencenter/Fahrgastrechte/index.jsp

Fahrgastrechte Raaberbahn (GySEV)

→ www.gysev.hu/gysev/?p_h=2&p_v=5&t=1795829

Fahrgastrechte Salzburger Lokalbahn

→ www.salzburg-ag.at/de/verkehr/slb/service

Fahrgastrechte Steiermärkische Landesbahnen

→ www.stlb.at/bahn/fahrgastrechte

Fahrgastrechte Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m. b. H.

→ www.stern-verkehr.at/sverkehr/

Fahrgastrechte WESTbahn Management GmbH

→ www.westbahn.at/sonstiges/agbs/

Fahrgastrechte Wiener Lokalbahnen AG

→ www.wlb.at/wlb/ep/programView.do/channelId/-18310/programId/25105/pageTypeId/11127

Kundenforum ÖBB-Personenverkehr AG

→ www.kundenforum.oebb.at

Internationales Eisenbahntransportkomitee (CIT)

→ www.cit-rail.org

RailPassenger.info Internetseite für Personenverkehr der europäischen Eisenbahnen

→ www.railpassenger.info

Tarifverband der Bundeseigenen und Nichtbundeseigenen Eisenbahnen in Deutschland (TBNE)

→ www.fahrgastrechte.info

Kammern

Arbeiterkammer/Verkehr

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

Wirtschaftskammer/Sparte Transport & Verkehr

- www.wko.at/verkehr

Verkehrsverbände

Verkehrsverbund Kärnten (Kärntner Linien)

- www.kaerntner-linien.at

Verkehrsverbund Niederösterreich-Burgenland (VVNB)

- www.vvnb.at

Verkehrsverbund Oberösterreich (OÖVV)

- www.oeevv.at

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR)

- www.vor.at

Verkehrsverbund Salzburg (SVV)

- www.svv-info.at

Verkehrsverbund Steiermark (Verbund Linie)

- www.verbundlinie.at

Verkehrsverbund Tirol (VVT)

- www.vvt.at

Verkehrsverbund Vorarlberg (VVV)

- www.vmobil.at

Vereine, Fahrgastinitiativen

Europäisches Verbraucherzentrum Österreich (EVZ)

- www.europakonsument.at

Verein Fahrgast

- www.fahrgast.at

Verein für Konsumenteninformation (VKI)

- www.konsument.at

Verein REGIONALE SCHIENEN

- www.regionale-schienen.at

Verkehrsclub Österreich (VCÖ)

- www.vcoe.at

Verkehrsforum

- www.verkehrsforum.at

probahn Österreich

- www.probahn.at

Europäischer Fahrgastverband

- www.epf.eu

Für Inhalte von verlinkten Seiten Dritter übernimmt die Schienen-Control keinerlei Verantwortung, da die verlinkten Seiten nicht kontrolliert werden und sie für die dort bereit gehaltenen Inhalte und Informationen auch nicht verantwortlich ist.

GLOSSAR

Bahnen

CAT	City Air Terminal BetriebsgmbH, City Airport Train
DB	Deutsche Bahn AG – deutsches Eisenbahnunternehmen
DB-Regio	DB Regio AG – Tochtergesellschaft der Deutschen Bahn AG
GKB	Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH
GySEV	Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt (Raaberbahn)
MBS	Montafonerbahn AG
NÖVOG	Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft m. b. H.
NSB	Neusiedler Seebahn AG
ÖBB-Konzern	Konzern der Österreichischen Bundesbahnen
ÖBB-Infra	ÖBB-Infrastruktur AG
ÖBB-Postbus	ÖBB-Postbus GmbH
ÖBB-PV	ÖBB-Personenverkehr AG
RCA	Rail Cargo Austria AG
SBB	Schweizerische Bundesbahnen – Schweizer Eisenbahnunternehmen
SLB	Salzburger Lokalbahn, Geschäftsfeld der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation
StH	Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m. b. H.
StLB	Steiermärkische Landesbahnen
WESTbahn	WESTbahn Management GmbH
WLB	Wiener Lokalbahnen AG
ZB	Zillertaler Verkehrsbetriebe AG

Sonstige

Abb.	Abbildung
ABl.	Amtsblatt
Abs.	Absatz
AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
Art.	Artikel
BF	Beschwerdeführer
BGBI.	Bundesgesetzblatt
BMASK	Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz
bmvit	Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie
BMWFJ	Bundesministerium für Wirtschaft, Forschung und Jugend
CIV	Einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck
CIT	Comité international des transports ferroviaires, internationales Eisenbahntransportkomitee
COICOP	Classification of Individual Consumption by Purpose, Klassifizierung des privaten Verbrauchs nach dem Zweck der Verwendung

EBG	Eisenbahnbeförderungsgesetz
EEP	European Eastpass
EisbG	Eisenbahngesetz
EIU	Eisenbahninfrastrukturunternehmen
EKHG	Eisenbahn- und Kraftfahrzeughauptpflichtgesetz
EU/EG	Europäische Union/Europäische Gemeinschaft
EuGH	Europäischer Gerichtshof
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
EVZ	Europäisches Verbraucherzentrum
GmbH, GesmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
HVPI	Harmonisierter Verbraucherpreisindex
LG	Landesgericht
MFT	Multifunktionsterminal
Mio.	Million(en)
NÖ-CARD	Niederösterreich-CARD
Nr.	Nummer
ÖAMTC	Österreichischer Automobil-, Motorrad- und Touring Club
OENB	Oesterreichische Nationalbank
OÖVV	Verkehrsverbund Oberösterreich
ÖPT	Österreichischer Eisenbahn-Personen- und Reisegepäcktarif
ÖSTERREICHcard	Jahresnetzkarte für alle Züge der ÖBB und zahlreiche andere Bahnen mit Ausnahme der Zahnradbahnen, des Sonderverkehrs und des City Airport Trains
OTIF	Organisation intergouvernementale pour les transports internationaux ferroviaires, zwischenstaatliche Organisation für den internationalen Eisenbahnverkehr
PT ÖBB	Personentarif der ÖBB-Personenverkehr AG
RIT	Rail inclusive Tours
Schienen-Control	Schienen-Control GmbH
SCIC	Gemeinsamer internationaler Tarif für die Beförderung von Personen
SCIC-EWT	Special conditions of international carriage for travels with tickets in east-west traffic
SVV	Verkehrsverbund Salzburg
TEE	SparSchiene TEE
USD	US-Dollar
VCÖ	Verkehrsclub Österreich
VKI	Verein für Konsumenteninformation
VO	Verordnung
VOR	Verkehrsverbund Ost-Region
VORTEILScard (VC)	Kundenkarte der ÖBB-Personenverkehr AG
VPI	Verbraucherpreisindex
VVNB	Verkehrsverbund Niederösterreich-Burgenland
VVT	Verkehrsverbund Tirol
VVV	Verkehrsverbund Vorarlberg
VwGH	Verwaltungsgerichtshof