

## Fahrgastbericht

Wir stärken die Rechte der Bahnkunden

---

---

# INHALTSVERZEICHNIS

## 02 VORWORTE

## 04 2014 IM ÜBERBLICK/ SURVEY OF 2014

## 20 SCHLICHTUNGSTÄTIGKEIT

22 Schlichtungsverfahren

27 Jahresbilanz der Schlichtungsstelle

36 Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit

40 Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

## 42 FAHRGASTRECHTE

44 Umsetzung der Fahrgastrechte

50 Pünktlichkeit im Personenverkehr im Check

## 56 PREISE BEI BAHNEN

58 Preisentwicklung Bahnen

## 66 SERVICE UND INFORMATION

68 Richtlinie der Schlichtungsstelle

74 Gesetze

77 Beschwerdeabteilungen der Bahnen und Verbände

79 Links

82 Glossar

## Liebe Leserinnen und Leser!

Knapp eine Milliarde Passagiere und Fahrgäste nutzen in Österreich jährlich Bahn, Bus, Schiff oder Flugzeug. Die Attraktivität und damit auch die Nutzung unserer Öffentlichen Verkehrsmittel ist in den vergangenen Jahren stark gestiegen. Mit dem aktuellen Passagieraufkommen zählt Österreich mittlerweile anteilmäßig bereits zu den Top 3-Nationen in Europa und verbindet damit erfolgreich die Menschen im ganzen Land.

Diesen nachhaltigen Erfolgskurs wollen wir – auch zum Wohle unserer nächsten Generationen – fortsetzen und die Öffentlichen Verkehrsmittel in Österreich noch attraktiver machen. Ein wichtiger Baustein sind dafür die nationalen Passagier- und Fahrgastrechte. Sie sorgen für Kundenverständnis und damit das eigene Bestreben von Bahn, Bus, Schiff und Flug, laufend noch besser zu werden, wenn es etwa um die Pünktlichkeit oder die Vermeidung von Ausfällen geht. Dank der Passagier- und Fahrgastrechte haben die Konsumentinnen und Konsumenten nun bei groben Verspätungen zumindest eine teilweise Geldzurück-Garantie erhalten. Rechte wirken jedoch nur dann, wenn die Konsumenten

und Konsumenten über sie Bescheid wissen und sie im Schadensfall auch einlösen können. Darum danke ich der Schienen-Control für ihre herausragende Arbeit im vergangenen Jahr, die mitgeholfen hat, die Fahrgastrechte bei der Bahn noch bekannter zu machen. Als Schlichtungsstelle sorgt die Schienen-Control außerdem seit Jahren dafür, dass die Fahrgäste im Streitfall auch zu ihrem Recht kommen.

Die Statistik zeigt: Die Beschwerdefälle bei der Bahn sind dadurch deutlich zurückgegangen. Deshalb freue ich mich, dass diese unabhängige Instanz für Fahrgastrechte als neue Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (kurz: APF) rechtzeitig vor der Hauptreisezeit 2015 künftig nicht nur für die Bahn, sondern auch für den Bus-, Schiffs- und Flugverkehr verantwortlich sein wird.

Einfach, unabhängig und kostenlos wird die neue Servicestelle des Verkehrsministeriums im Streitfall für rasche und verbindliche Lösungen und Entschädigungen sorgen. Für diese wichtige Aufgabe wünsche ich dem erfahrenen Team der APF alles Gute!



**Alois Stöger**

Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie

## Liebe Leserinnen und Leser!

Insgesamt 781 Fahrgäste haben sich im Jahr 2014 an die Schlichtungsstelle der Schienen-Control gewandt. Im Vergleich zum Vorjahr ist das eine leichte Steigerung um 1,2 Prozent. In 527 Beschwerdefällen wurde ein Schlichtungsverfahren eingeleitet; 483 davon konnten positiv erledigt werden. Damit haben wir erneut eine Erfolgsrate von fast 92 Prozent erreicht, was unsere Durchsetzungsstärke belegt und für mehr Qualität im Bahnverkehr sorgt. Das freut uns sehr.

Ebenso freut es uns, dass wir im Jahr 2014 die Auswertung nach bestimmten Beschwerdekategorien in unserer Datenbank gemäß den Empfehlungen der Europäischen Union implementieren konnten. Das ist ein wesentlicher Schritt zum gemeinsamen Ziel, die Erhebungsmethodik und die in den einzelnen EU-Mitgliedstaaten herangezogenen Kennzahlen zu vereinheitlichen, um die Beschwerdegründe und -zahlen international vergleichbar zu machen.

Mit dem neuen Fahrgastrechtegesetz, welches mit Juli 2014 seit nunmehr einem Jahr in Kraft ist, wurden der Schienen-Control zusätzliche Kompetenzen übertragen. Dementsprechend überprüfen wir laufend die Tarifbestimmungen der Bahnunternehmen und Verkehrsverbünde auf ihre Gesetzmäßigkeit. Nach den bestehenden gesetzlichen Bestimmungen sind die Bahnunternehmen und auch die Verkehrsverbünde zur Veröffentlichung sämtlicher Tarife und Fahrpreise sowie der Pünktlichkeitsgrade verpflichtet. In diesem Zusammenhang konnten wir in einem aufsichtsbehördlichen Verfahren vor der Schienen-Control Kommission erreichen,

dass die ÖBB-Personenverkehr auch ungeplante ausgefallene Züge ohne Schienenersatzverkehr zur Berechnung des Pünktlichkeitsgrades heranziehen muss.

Im Jahr 2014 haben wir auch wieder die Preisentwicklung für Bahntickets analysiert. Erstmals informieren wir nicht nur über die grundsätzliche Preisgestaltung, sondern haben über mehrere Monate die tatsächlich angebotenen Preise auf ausgesuchten österreichischen Strecken der ÖBB-Personenverkehr und der WESTbahn erhoben. Die durchaus interessanten Ergebnisse finden Sie im Kapitel „Preisentwicklung Bahnen“.

Wenn Sie diesen Bericht in Händen halten, gibt es nach jetzigem Stand die Schlichtungsstelle für den Bahnverkehr nicht mehr in ihrer früheren Form. Sie wird um Flug-, Bus- und Schiffsverkehr erweitert und zur Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ausgebaut. Damit wird eine Anlaufstelle für alle Verkehrsträger etabliert, und wir können uns in Zukunft für alle Passagiere und Fahrgäste einsetzen und ihnen im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens zu ihrem Recht verhelfen. Das über die Jahre angeeignete Know-how im Bahnbereich können wir so für die anderen Verkehrsbereiche nutzen und damit wertvolle Synergieeffekte schaffen.

Wir sind stolz darauf, für das Jahr 2014 ein derart positives Resümee über unsere Schlichtungstätigkeit ziehen zu können und freuen uns auf die neuen Aufgaben, die mit der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte auf uns zukommen. Unser Ziel bleibt, Fahrgästen im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens rasch, kostenlos und unbürokratisch zu ihrem Recht zu verhelfen.



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

Geschäftsführerin der Schienen-Control GmbH



**Mag. Norman Schadler**

Leiter Fachbereich Schlichtungsstelle



# 2014 IM ÜBERBLICK SURVEY OF 2014



- 781 Beschwerden bei der Schlichtungsstelle eingegangen
- Hoher Pünktlichkeitsgrad im Personenverkehr auf 96,7 Prozent weiter angestiegen
- Schienen-Control Kommission behandelt im Bereich der Fahrgastrechte vier aufsichtsbehördliche Verfahren
- Preisentwicklung Bahnen: Erste Erhebung der Preise von ÖBB-Personenverkehr und WESTbahn auf vier Strecken an bestimmten Stichtagen

# 2014 IM ÜBERBLICK

Die Schlichtungsstelle der Schienen-Control hat gemäß § 78a Abs. 5 Eisenbahngesetz (EisbG)<sup>1</sup> jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeiten und Ergebnisse zu erstellen. Die wesentlichen Inhalte des Berichts für das Jahr 2014 sind im Folgenden zusammengefasst. Der gesamte Bericht ist auf der Website der Schienen-Control kostenlos abrufbar.<sup>2</sup>

## Unabhängige Schlichtungsstelle

Mit der Eisenbahngesetznovelle 2006<sup>3</sup>, die am 27. Juli desselben Jahres in Kraft trat, hat die Schienen-Control gemäß § 78a EisbG die Funktion einer unabhängigen Schlichtungsstelle für Kunden von Eisenbahnunternehmen im Güter- und Personenverkehr übernommen. Zusätzlich zu ihrer behördlichen Regulierungsaufgabe im Schienenverkehrsmarkt ist die Schienen-Control seitdem auch für die außergerichtliche Behandlung von Fahrgastbeschwerden mittels Schlichtungsverfahren verantwortlich. Beschwerden können von Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Kunden eingebracht werden, sofern sie die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betreffen und die Fälle mit dem Eisenbahnunternehmen oder mit dem Verkehrsverbund nicht befriedigend gelöst worden sind.

## Schienen-Control entspricht EU-Vorgaben für außergerichtliche Streitbeilegungsstelle

Das für den Verbraucherschutz verantwortliche Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK) bestätigte, dass die Schlichtungsstelle der Schienen-Control den Empfehlungen der EU-Kommission<sup>4</sup> entspricht. Sie erfüllt damit die Anforderun-

gen an außergerichtliche Streitbeilegungsstellen in puncto Unabhängigkeit, Transparenz, kontradiktorische Verfahrensweise (Anhörung aller Parteien), Effizienz, Rechtmäßigkeit, Handlungsfreiheit und Vertretungsmöglichkeit der Parteien. Sie ist in Aufbau, Finanzierung, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung unabhängig von den Betreibenden der Infrastruktur, von den Entgelt erhebenden Stellen, von den Zuweisungsstellen und von den Eisenbahnunternehmen.

2012 wurde die Schlichtungsstelle der Schienen-Control bei der Europäischen Union offiziell notifiziert und ist seither Teil der europaweiten außergerichtlichen Streitbeilegung.

## Nationale Stelle zur Durchsetzung der Fahrgastrechte

In Österreich sind die Fahrgastrechte seit 1. Juli 2013 im neuen Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (EisbBFG)<sup>5</sup> geregelt. Zusätzlich wurden mit einer Eisenbahngesetznovelle<sup>6</sup>, welche am 26. Februar 2013 in Kraft trat, die Kompetenzen der Schienen-Control als nationale Stelle zur Durchsetzung der Fahrgastrechte deutlich gestärkt. Die Schienen-Control wurde neben der Schienen-Control Kommission als eine der nationalen Stellen zur Durchsetzung der Fahrgastrechte gemäß Art. 30 der EU-Fahrgastrechteverordnung<sup>7</sup> benannt und mit zusätzlichen Aufgaben betraut.

In dieser Funktion überwacht die Schienen-Control die Einhaltung der in der EU-Fahrgastrechteverordnung verankerten Rechte und wird bei Verstößen im Rahmen ihrer Kompetenzen tätig.

## Kompetenzen der Schienen-Control

### Schienen-Control hilft bei Beschwerden

Fahrgäste von Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbänden mit Sitz in Österreich, welche die Eisenbahn verwenden, können bei der Schienen-Control Beschwerden einbringen, sofern sie vorher versucht haben, das Problem gemeinsam mit dem betroffenen Unternehmen zu lösen. Nehmen beide Parteien den Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle an, stimmen sie einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zu. Nimmt eine der Parteien den Vorschlag nicht an, hat dieser keine bindende Wirkung. Fahrgäste können ihre Ansprüche unabhängig davon vor den zuständigen Gerichten geltend machen. Der Schlichtungsvorschlag

<sup>1</sup> Eisenbahngesetz 1957, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 89/2014

<sup>2</sup> [www.schienencontrol.gv.at](http://www.schienencontrol.gv.at)

<sup>3</sup> Eisenbahngesetz 1957, BGBl. I Nr. 125/2006

<sup>4</sup> Empfehlung der Kommission vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind (ABl. L 115 vom 17.4.1998, S. 31) und Empfehlung der Kommission vom 4. April 2001 über die Grundsätze für an der einvernehmlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten beteiligte außergerichtliche Einrichtungen (ABl. L 109 vom 19.4.2001, S. 56)

<sup>5</sup> Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz, BGBl. I Nr. 40/2013

<sup>6</sup> Eisenbahngesetz 1957, BGBl. I Nr. 40/2013

<sup>7</sup> Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315

hat in einem solchen Fall nur Empfehlungscharakter. In manchen Fällen können sich Fahrgäste auch unmittelbar bei der Schienen-Control beschweren, ohne sich vorher an das Unternehmen gewandt zu haben: Etwa wegen möglicher Verstöße gegen Bestimmungen der EU-Fahrgastrechteverordnung oder des Fahrgastrechtegesetzes und ganz allgemein wegen möglicher rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbände. Über ungelöste Beschwerden hat die Schlichtungsstelle die Schienen-Control Kommission zu informieren (z. B. wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Entschädigungsbedingungen). Kommt es bei Beschwerden über fehlende oder unzureichende Fahrpreischädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen zu keiner Einigung mit dem Eisenbahnunternehmen bzw. Verkehrsverbund, kann die Schienen-Control Kommission den Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen.

#### **Schienen-Control Kommission prüft Beförderungsbedingungen**

Die Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbände müssen der Schienen-Control ihre Beförderungsbedingungen bei der erstmaligen Veröffentlichung und bei Änderungen vorlegen. Die Schienen-Control Kommission kann gemäß § 78b EISbG überprüfen, ob die Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und der Verkehrsverbände dem Gesetz entsprechen und sie bei Verstößen für unwirksam erklären. Die Prüfung umfasst sämtliche österreichische und europäische Rechtsvorschriften (etwa Konsumentenschutzgesetz, Fahrgastrechtegesetz oder EU-Fahrgastrechteverordnung).

Die Schienen-Control Kommission kann die Verwendung rechtswidriger Beförderungsbedingungen nicht nur untersagen, sondern dem jeweiligen Unternehmen auch konkret eine Änderung der Bedingungen auftragen, damit diese dem Gesetz entsprechen.

#### **Strafbestimmungen**

Bei Verstößen können die Bezirksverwaltungsbehörden Strafen verhängen. Beispielsweise wenn Eisenbahnunternehmen oder Verkehrsverbände den Bescheiden der Schienen-Control Kommission zuwiderhandeln, wenn sie ihrer Mitwirkungs- und Auskunftspflicht in Schlichtungsverfahren nicht nachkommen oder wenn

sie schwerwiegend gegen die EU-Fahrgastrechteverordnung oder das nationale Fahrgastrechtegesetz verstoßen. Die maximale Strafhöhe beträgt 10.000 Euro im Wiederholungsfall.

## **Jahresbilanz der Schlichtungsstelle der Schienen-Control**

Seit ihrer Gründung im Jahr 2006 hilft die Schlichtungsstelle der Schienen-Control, berechnete Interessen von Kundinnen und Kunden durchzusetzen und gleichzeitig langwierige und womöglich kostenintensive Streitigkeiten vor Gericht zu vermeiden. Dies ermöglicht es Fahrgästen und Unternehmen, einvernehmliche Lösungen zu finden und damit Zeit und Kosten zu sparen. Ursprünglich vermittelte die Schlichtungsstelle nur zwischen Eisenbahnunternehmen und Reisenden. Seit dem Inkrafttreten des Fahrgastrechtegesetzes mit 1. Juli 2013 fallen auch die Verkehrsverbände in den Verantwortlichkeitsbereich der Schlichtungsstelle. Die Zahl der Beschwerden erreichte im Jahr 2012 ihren vorläufigen Höhepunkt, 2013 war zum ersten Mal seit dem Bestehen der Schlichtungsstelle ein Rückgang im Vergleich zum Jahr davor zu verzeichnen. Gleichzeitig wurden die Beschwerden seit dem Jahr 2013 vielfach komplexer, was mit größerem Arbeitsaufwand verbunden ist. 2014 kam es erneut zu einem geringfügigen Zuwachs an Beschwerden.

#### **Anpassung der Beschwerdeerfassung**

Derzeit erfassen und klassifizieren die EU-Mitgliedstaaten die statistischen Daten zu den Verbraucherbeschwerden mit unterschiedlichen Methoden. Um einen internationalen Vergleich zu ermöglichen, schlug die EU-Kommission eine harmonisierte Methodik zur Klassifizierung der statistischen Daten vor, die von den verantwortlichen nationalen Stellen auf freiwilliger Basis angenommen werden soll. Die Schienen-Control hat diese Empfehlung<sup>8</sup> bei der Implementierung einer neuen Datenbank im Jahr 2013 umgesetzt, soweit es im Rahmen der zum Teil spezifischen Datenerfassung möglich war. Dadurch haben sich in einzelnen Kategorien kleinere Änderungen im Vergleich zu den Vorjahren ergeben.

<sup>8</sup> Empfehlung der Kommission vom 12. Mai 2010 zur Verwendung einer harmonisierten Methodik zur Klassifizierung und Meldung von Verbraucherbeschwerden und Verbrauchieranfragen

Die meisten Beschwerden wurden über das entsprechende Online-Beschwerdeformular auf der Homepage der Schienen-Control eingebracht. Äußerst selten wurden Beschwerden per Fax, per Post oder per E-Mail übermittelt.

### **Beschwerdefälle und Schlichtungsverfahren**

2014 verzeichnete die Schlichtungsstelle insgesamt 781 Fälle. Im Vergleich zum Vorjahr mit 772 Beschwerden sind diese geringfügig um 1,2 Prozent angestiegen. Die Themen sind dabei weitgehend gleich geblieben, auch wenn 2014 besonders häufig Beschwerden über Erstattungen und spezielle Produkte von Unternehmen eingebracht wurden. Als Beschwerdefälle gelten alle bei der Schlichtungsstelle eingegangenen Beschwerden. Zu den Schlichtungsverfahren zählen hingegen nur jene Beschwerden, bei denen tatsächlich ein Verfahren eröffnet wurde.

In 527 Fällen (2013: 633) wurde ein Schlichtungsverfahren eröffnet, fast 92 Prozent (2013: 98 Prozent) der Fälle konnten positiv abgeschlossen werden. In 202 Fällen (2013: 238) erreichte die Schlichtungsstelle auch eine Entschädigung bzw. einen Strafnachlass für den Beschwerdeführer. Bei 32,5 Prozent (2013: 18 Prozent) aller eingegangenen Beschwerden wurde im Berichtsjahr 2014 aus verschiedenen Gründen kein Schlichtungsverfahren eingeleitet, etwa weil sich die Beschwerdeführer nicht – wie gesetzlich vorgeschrieben – zur Problemlösung zuerst an das Bahnunternehmen gewandt hatten. In 33 Schlichtungsfällen (2013: 7) konnte keine Einigung erzielt werden.

### **Beschwerdegründe**

2014 gab es mit 27 Prozent die meisten Beschwerden zum Themenkomplex Fahrpreiserstattungen. Im Jahr 2013 betraf der häufigste Beschwerdegrund den Bereich Verspätungsentschädigungen/Verspätungen/Fahrplan. Im Jahr 2014 landeten auf Platz 2 Beschwerdefälle zu den Themen Verspätungen (Lieferung von Waren/Erbringung von Dienstleistung) und auf Platz 3 lagen Beschwerdefälle zu den Themen Verspätungsentschädigung/Entschädigung.

### **Verteilung der Beschwerden auf die Eisenbahnunternehmen**

Mehr als 91 Prozent (2013: 94 Prozent) aller Beschwerden betrafen 2014 den ÖBB-Konzern, innerhalb des Konzerns bezogen sich 85 Prozent (2013: 88 Prozent)

auf die ÖBB-Personenverkehr. Beschwerden betreffend die WESTbahn und die ÖBB-Infrastruktur haben erneut zugenommen, Beschwerden über ausländische Unternehmen machten weniger als zwei Prozent aus.

Beschwerden zu grenzüberschreitenden Fahrten, bei denen der Fahrgast das Ticket bei der ÖBB-Personenverkehr AG gekauft hat, wurden auch dieser zugeordnet.

### **Entschädigungen und Strafnachlässe**

Die durch die Schlichtungsstelle ausverhandelten monetären Entschädigungen und Strafnachlässe sind mit insgesamt 19.901 Euro (2013: 24.257 Euro) gegenüber dem Vorjahr um 18 Prozent zurückgegangen. 68 Prozent davon betrafen Erstattungen oder Refundierungen. Der Großteil der Entschädigungen und Strafnachlässe lagen zwischen 20 und 50 Euro und zwischen 51 und 100 Euro. Die meisten Fahrgäste wurden wie in den Vorjahren von selbst durch eine Internetsuche auf die Schlichtungsstelle aufmerksam.

## **Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit**

Die Schlichtungsstelle der Schienen-Control befasst sich regelmäßig mit kundenrelevanten Schwerpunktthemen des öffentlichen Personenverkehrs in Österreich. Dabei geht es meist um sehr umfangreiche Grundsatzprobleme, die durch einen intensiven und langfristigen Kontakt mit den betroffenen Unternehmen thematisiert werden. Im Jahr 2014 wurden u.a. folgende Themen behandelt: hohe Stornogebühren, fehlerhafte Eingaben bei Online-Tickets, Information über Storno- und Erstattungsbedingungen vor Abschluss der Buchung, unzureichende Hinweise auf die Zugbindung, automatische Vertragsverlängerung von Ermäßigungskarten, Erstattung von Tickets bei überfüllten Zügen, getrennte Buchung von Kfz- und Personentickets oder die Aufschlüsselung der Preise vor Abschluss der Online-Buchung.

## **Umsetzung der Fahrgastrechte**

### **Verspätungsentschädigung für Besitzerinnen und Besitzer von Jahreskarten**

Für die Bahnunternehmen besteht eine Pünktlichkeitsgarantie für Verbund-Jahreskarten, die sie in jedem Monat erreichen müssen. Erreichen sie diese nicht, sind sie zur Zahlung einer Entschädigung an die Reisen-

den verpflichtet. Der Pünktlichkeitsgrad konnte bis Juni 2013 von den Bahnunternehmen selbst festgelegt werden, seit Juli 2013 ist er gesetzlich normiert. Diese Regelung gilt nicht für Unternehmen, die nur im Fernverkehr tätig sind. In diesen Fällen wird der von den Unternehmen selbst festgelegte Pünktlichkeitsgrad von der Schienen-Control auf seine Angemessenheit und Zumutbarkeit überprüft. In Österreich trifft das derzeit auf die WESTbahn zu.

Die Daten über die Pünktlichkeitsgrade erhalten die Bahnunternehmen dabei im Regelfall von den Infrastrukturbetreibern. Nach Ablauf der Geltungsdauer der Jahreskarte sollte das Bahnunternehmen dann ohne weiteres Zutun seitens der Kundinnen und Kunden die jeweilige Entschädigung ausbezahlen. In der Praxis gibt es jedoch noch Verbesserungspotential bei der Umsetzung.

#### **Anspruch auf Hilfeleistung – Zuständigkeitsdifferenzen**

Die Schlichtungsstelle behandelte 2014 mehrere Fälle, bei denen Fahrgäste über die ÖBB-Personenverkehr internationale Bahntickets, beispielsweise nach Deutschland, Italien, Frankreich oder Tschechien erworben hatten. Im Ausland kam es aufgrund von Verspätungen oder Zugausfällen zu zusätzlichen Kosten, etwa für Taxi- oder Hotelnutzung. Diese Leistungen wurden in den konkreten Fällen von den Betroffenen selbst organisiert, die jeweiligen ausländischen Bahnunternehmen leisteten laut Beschwerden keine Hilfe.

Die Beschwerdeführenden stellten im Anschluss bei der ÖBB-Personenverkehr einen Antrag auf Übernahme der zusätzlich angefallenen Kosten. Diese erklärte die ausländischen Bahnunternehmen für zuständig und verwies auf das Abkommen über die Beziehungen zwischen den Transportunternehmen im internationalen Eisenbahn-Personenverkehr (AIV), in dem unter anderem eine einheitliche Bearbeitung von bestimmten Reklamationen geregelt sei. Die ÖBB-Personenverkehr zahlte daher nur die Verspätungsentschädigung bzw. Erstattungssumme der Ticketkosten, nicht jedoch Taxi- und Hotelkosten bzw. sonstige Schadenersatzansprüche.

Aus Sicht der Schienen-Control ist es Reisenden unzumutbar, die Reklamation betreffend eines bei der ÖBB-Personenverkehr gekauften Tickets bei einem ausländischen Bahnunternehmen, eventuell in einer anderen Sprache, einbringen zu müssen. Eine Lösung konnte bis Redaktionsschluss noch nicht gefunden werden.

#### **Verfahren bei der Schienen-Control Kommission**

Im Jahr 2014 behandelte die Schienen-Control Kommission im Bereich der Fahrgastrechte vier aufsichtsbehördliche Verfahren:

- Im ersten Verfahren ging es um die Frage, ob das Erreichen des vorgegebenen Pünktlichkeitsgrades für die Jahreskartenentschädigung durch ein Personenverkehrsunternehmen entsprechend den gesetzlichen Vorgaben gemessen wird. Im Zuge des Verfahrens hatte das Personenverkehrsunternehmen das Jahreskartenentschädigungsmodell bereits im Berichtsjahr 2013 in entscheidenden Punkten geändert (z. B. werden für die Ermittlung des Pünktlichkeitsgrades nur mehr jene Züge herangezogen, die auf der konkreten Strecke verkehren). Nach Veröffentlichung dieser Änderungen mit 1. Juli 2013 blieb als offener Punkt noch die Nichterfassung der ausgefallenen Züge. Nach Ansicht der Schienen-Control Kommission müssen ausgefallene Züge in so gut wie allen Fällen als verspätete Züge gewertet werden, da sowohl Art 17 Abs. 1 der EU-Fahrgastrechteverordnung als auch § 4 Abs. 1 EisBFG eindeutig regeln, dass Fahrgäste nicht nur bei wiederholten Zugverspätungen, sondern auch bei Zugausfällen einen Anspruch auf eine Entschädigung besitzen.

In mehreren Gesprächen konnte schlussendlich eine Lösung erreicht werden. Diese berücksichtigt, dass zeitgerecht veröffentlichte Ausfälle (z. B. mittels Auswahlfahrplan oder Internetauskunft) von Haltestellen bzw. die Führung im Schienenersatzverkehr als geändertes Fahrplanangebot gelten und damit im Sinne der Fahrgastrechte derzeit nicht als ausgefallene Züge zu qualifizieren sind. Seit Juli 2014 werden beim Pünktlichkeitsgrad gemäß § 4 EisBFG jedoch erstmalig auch ungeplante Zugausfälle ohne Schienenersatzverkehr berücksichtigt. Mit der endgültigen Umsetzung der vorgeschlagenen Änderung in den Tarifbestimmungen des Personenverkehrsunternehmens ab 14. Dezember 2014 wurde das Verfahren eingestellt.

- Im zweiten Verfahren ging es um die Frage der mangelnden Veröffentlichung der Fahrpreise eines Personenverkehrsunternehmens. Seit 1. Juli 2013 veröffentlichte das Personenverkehrsunternehmen zu zahlreichen Tarifen und Preisen offensichtlich keine Informationen mehr in den Tarifbestimmungen. Die bestehenden gesetzlichen Bestimmungen

des § 22 EisbG und des § 12 EisbBFG verpflichten Eisenbahnverkehrsunternehmen zur Veröffentlichung sämtlicher Tarife und Fahrpreise. Alle angebotenen Fahrkartenpreise sind in den Tarifbestimmungen anzuführen und umfassend zumindest im Internet zu veröffentlichen.

Seit 15. März 2014 veröffentlicht das Personenverkehrsunternehmen auf der Website wieder Preise für Standardtickets mit Entfernungsrelationen im Umfang von ca. 105.000 Seiten. Insgesamt handelt es sich um mehr als vier Millionen Relationen für Standardpreise der 1. und 2. Klasse in Österreich. Zahlreiche Preise, etwa für Aktionstickets, wurden seither jedoch weiterhin nicht veröffentlicht. Schritt für Schritt konnte die Schienen-Control Kommission im Verfahren erreichen, dass das Personenverkehrsunternehmen auf der Website möglichst umfangreich über die Preise und ihre Berechnung informiert. Seit Verfahrensende werden vom Personenverkehrsunternehmen wieder zahlreiche Preise und ihre Berechnung auf der Website veröffentlicht. Das Verfahren wegen mangelnder Tarifveröffentlichung wurde nach Umsetzung der Veröffentlichungspflichten im Februar 2015 eingestellt.

- Im dritten Verfahren ging es um die Frage der Kilometerbank-Preiserhöhung durch ein Personenverkehrsunternehmen. Bei der Inanspruchnahme der sogenannten Kilometerbank als Zahlungsmittel im Zug wird je nach gewählter Destination eine bestimmte (Tarif)Kilometeranzahl abgezogen. Kilometerpreise der sogenannten Kilometerbank entsprechen seit der Preisanpassung vom 1. März 2014 nicht mehr der tatsächlichen Entfernung.

Das Personenverkehrsunternehmen hat sowohl die Preise für Einzeltickets wie auch für die Kilometerbank mit 1. März 2014 angepasst. Dabei sind grundsätzlich längere Relationen (z. B. Wien West–Salzburg) günstiger und kürzere Relationen (z. B. Wien West–St. Pölten) teurer geworden. Das Personenverkehrsunternehmen hat so genannte Relationstarife eingeführt, bei denen etwa Angebot und Nachfrage die Tarifhöhe mitbestimmen. Die Erhöhung der Kilometerbank-Preise des Personenverkehrsunternehmens geschah laut Beschwerden von Kundinnen und Kunden, ohne dass diese benachrichtigt wurden.

Im Verfahren vor der Schienen-Control Kommission führte das Personenverkehrsunternehmen den

rechtlichen Standpunkt aus und stellte gleichzeitig einen Antrag auf Aussetzung des Verfahrens bis zur rechtskräftigen Endentscheidung eines Verfahrens vor dem Handelsgericht. Dort war mittlerweile ein Verbandsverfahren durch den Verein für Konsumenteninformation (VKI) anhängig. Mitte Oktober 2014 lag das erstinstanzliche Urteil im Verfahren vor dem Handelsgericht vor, das in weiten Teilen dem Kläger folgt. Der Schienen-Control Kommission erscheint es jedoch zweckmäßig und sachgerecht, erst nach der Rechtskraft der Entscheidung im Verfahren vor dem Handelsgericht Wien über die Fortführung des eigenen Verfahrens zu entscheiden.

- Im vierten Verfahren ging es um die Frage der Verspätungsentschädigung für Zeitkarten durch ein Personenverkehrsunternehmen. Die Schienen-Control Kommission akzeptierte aufgrund einer Vereinbarung in einem aufsichtsbehördlichen Verfahren im März 2013 vorläufig den Kompromissvorschlag des Personenverkehrsunternehmens, damit die Besitzerinnen und Besitzer von Wochen- und Monatskarten ihren Anspruch auf Verspätungsentschädigungen durchsetzen können. Das Personenverkehrsunternehmen bezahlt seitdem pauschal 0,75 Euro pro Verspätung, wenn die Verspätung der benützten Züge zwischen Zustiegs- und Ausstiegsbahnhof 30 Minuten oder mehr beträgt. Fahrgäste benötigen eine Bestätigung der Verspätung, Entschädigungsbeträge unter vier Euro werden nicht ausbezahlt.

In diesem aufsichtsbehördlichen Verfahren vereinbarte die Schienen-Control Kommission zudem, dass zur Verspätungsentschädigung von Wochen- und Monatsfahrkarten eine gemeinsame Evaluierung auf Basis der Übermittlung umfassender Daten durch das Personenverkehrsunternehmen nach Ablauf eines Jahres vorgenommen wird.

Sowohl Art 17 Abs. 1 der EU-Fahrgastrechteverordnung als auch § 5 EisbBFG normieren, dass Fahrgäste, die eine Zeitfahrkarte besitzen und denen während der Gültigkeitsdauer ihrer Zeitfahrkarte wiederholt Verspätungen oder Zugausfälle widerfahren, eine angemessene Entschädigung gemäß den Entschädigungsbedingungen des Eisenbahnunternehmens verlangen können bzw. diese zu gewähren ist. Wie aus den wenigen vom Personenverkehrsunternehmen übermittelten Daten hervorgeht, wurden trotz wiederholter Verspätungen oder Zugausfälle im

entsprechenden Zeitraum keine angemessenen Entschädigungen bezahlt. Die Schienen-Control Kommission hat daher im November 2014 erneut ein aufsichtsbehördliches Verfahren eingeleitet. Zu Redaktionsschluss war das Verfahren noch nicht abgeschlossen.

## Pünktlichkeit

### Pünktlichkeit im Personenverkehr

2014 konnte die grundsätzlich hohe Pünktlichkeit im gesamten Personenverkehr auf 96,7 Prozent (2013: 95,9 Prozent) verbessert werden. Im Fernverkehr verbesserte sich die Pünktlichkeit 2014 im Vergleich zum Vorjahr auf 87,6 Prozent (2013: 86,3 Prozent), im Nahverkehr auf 97,1 Prozent (2013: 96,4 Prozent). Auf der Westbahnstrecke, erzielte die WESTbahn abermals eine bessere Pünktlichkeit.

### Verspätungsursachen im Personenverkehr

Die Eisenbahnverkehrsunternehmen verursachten 49 Prozent (2013: 47 Prozent) der Verspätungen im gesamten Personenverkehr selbst. 28 Prozent (2013: 29 Prozent) der Verspätungen gingen auf den Infrastrukturbetreiber zurück und 16 Prozent (2013: 15 Prozent) auf die Nachbarbahnen.

Im Fernverkehr verursachten die Eisenbahnverkehrsunternehmen 37 Prozent der Verspätungen selbst (2013: 37 Prozent). Infrastrukturmängel waren nur noch für 22 Prozent der Verspätungen verantwortlich, statt 24 Prozent im Jahr 2013. Nachbarbahnen hatten mit 33 Prozent (2013: 31 Prozent) aller Verspätungen im Fernverkehr nach wie vor einen starken Einfluss auf die Pünktlichkeit.

Im Nahverkehr wurde 2014 wie im Jahr zuvor mit 57 Prozent (2013: 53 Prozent) der überwiegende Teil der Verspätungen im Nahverkehr selbst verursacht. An zweiter Stelle der Ursachen für Verspätungen stand die Infrastruktur mit 31 Prozent (2013: 33 Prozent).

### Pünktlichkeitsgrade

Ein Entschädigungsanspruch besteht für Inhaberinnen und Inhaber von Jahreskarten dann, wenn die vorgeschriebene Pünktlichkeit von 95 Prozent mindestens in einem Monat unterschritten wird. 49 der insgesamt 102 Streckenabschnitte der ÖBB-Personenverkehr waren im gesamten Betrachtungszeitraum pünktlich. Laut den Websites der verschiedenen Privatbahnen

erreichten diese 2014 mit durchschnittlichen Werten zwischen 94,5 Prozent und 99,6 Prozent sehr hohe Pünktlichkeitsgrade.

## Preisentwicklung Bahnen

### Tarife der ÖBB-Personenverkehr

Im Jahr 2013 blieben die Preise bei der ÖBB-Personenverkehr unverändert. 2014 hat sie eigenen Angaben zufolge die Preise per 1. Jänner um durchschnittlich 2 Prozent und nochmals im Dezember 2014 für den Fahrplan 2015 durchschnittlich um weitere 1,1 Prozent erhöht. Mittlerweile wurde das Tarifsystem grundsätzlich auf so genannte Relationspreise umgestellt, bei denen Angebot und Nachfrage, aber auch Faktoren wie Geschwindigkeit oder Reisezeit die Tarifhöhe bestimmen. Anzumerken ist jedoch, dass zu Redaktionsschluss hinter den Relationspreisen in vielen Fällen noch die alten Kilometerpreise stehen und es seitens der ÖBB-Personenverkehr bisher noch zu keiner echten Umgestaltung in Relationspreise gekommen ist.

### Statistische Erhebung von Preisen bei ÖBB-Personenverkehr und WESTbahn

Erstmalig hat die Schienen-Control 2014 die konkret angebotenen Preise auf ausgesuchten Strecken von ÖBB-Personenverkehr und WESTbahn zu bestimmten Stichtagen untersucht.

Die Standardpreise der ÖBB-Personenverkehr ohne weitere Ermäßigungen (z. B. VORTEILSCARD) sind auf allen verglichenen Verbindungen in etwa doppelt so teuer wie jene der WESTbahn. Inhaberinnen und Inhaber einer VORTEILSCARD erhalten je nach Vertriebskanal 45 bzw. 50 Prozent Ermäßigung, damit sind die Preise mit jenen der WESTbahn vergleichbar. Ohne VORTEILSCARD bezahlt man beim Kauf von Tickets für Fahrten am selben oder in den nächsten beiden Tagen meist den Vollpreis, da es für diese bei der ÖBB-Personenverkehr keine allgemein erhältlichen ermäßigten Tickets gibt. Liegt das Reisedatum mehr als drei Tage in der Zukunft, bietet die ÖBB-Personenverkehr diverse SparSchiene-Tickets an. Je früher ein Ticket gekauft wird, desto günstiger wird dieses. Die Preise der WESTbahn sind auf allen angebotenen Destinationen weitgehend stabil. Das heißt, dass der Zeitpunkt des Ticketkaufs bei der WESTbahn nur eine untergeordnete Rolle spielt.

Auf den vier beobachteten Strecken, die nur von der ÖBB-Personenverkehr befahren werden, zeigt sich ein

recht einheitliches Bild. Hier gilt ebenso, je früher vor Fahrtantritt das Ticket gekauft wird, desto günstiger wird dieses.

### **Grenzüberschreitende Fahrten**

Auch 2014 gab es bei der ÖBB-Personenverkehr deutliche Unterschiede zwischen dem Tarif für grenzüberschreitende Fahrten und ähnlich weiten Inlandsfahrten. Bei grenzüberschreitenden Fahrten werden weiterhin Inlands- und Auslandstarif addiert. Damit sind besonders kurze internationale Strecken deutlich teurer als vergleichbare nationale Verkehre. Auf einigen Strecken gibt es weiterhin Spezialtarife, beispielsweise EURegio-Tarife im Nahverkehr in die Slowakei, nach Tschechien oder nach Ungarn, aber auch Verbundtarife wie z. B. nach Bayern. International bietet sich im Fernverkehr die SparSchiene Europa an, deren Fahrscheine

aber zuggebunden sind. Diese Aktionstarife sind eine Alternative zu den vergleichsweise teuren Auslandstarifen.

### **Weitere Themen**

Als weiterer Service werden wie gewohnt folgende Themen behandelt:

- die aktuelle Verfahrensrichtlinie mit dem rechtlichen Rahmen der Schlichtungsstelle;
- die für die Schlichtungsstelle maßgeblichen Bestimmungen des Eisenbahngesetzes und des Fahrgastrechtegesetzes;
- Informationen über die Beschwerdestellen bei den Bahnunternehmen und Verkehrsverbänden sowie
- Links zu Behörden, Organisationen und Fahrgastinitiativen im Eisenbahnbereich.

# SURVEY OF 2014

The Arbitration Board of Schienen-Control is under art 78a (5) of the Railway Act (EisbG)<sup>1</sup> required to annually produce a report on its activities and conclusions. The essential contents of the report for 2014 are summarised below. The entire report can be retrieved from the Schienen-Control website<sup>2</sup> for free.

## Independent arbitration board

With the 2006 amendment to the Railway Act<sup>3</sup>, which entered into force on 27 July of the same year, Schienen-Control GmbH under art 78a EisbG assumed the function of an independent arbitration board for customers of railway companies carrying freight and passengers.

In addition to its official regulatory tasks in the railway market, Schienen-Control has since then also been responsible for dealing out-of-court with passenger complaints by means of arbitration procedures. Complaints may be submitted by local authorities, advocacy groups and customers, provided they relate to the carriage of passengers, passenger luggage or freight, and provided the cases have not been satisfactorily resolved with the railway company or with the carrier consortium.

## Schienen-Control meets EU specifications for an out-of-court dispute resolution body

The Federal Ministry of Labour, Social Affairs and Consumer Protection (BMASK), in charge of consumer protection, confirmed that Schienen-Control's Arbitration Board meets the requirements of European Commission recommendations<sup>4</sup>. It therefore fulfils the requirements for out-of-court dispute resolution bodies in respect of independence, transparency, adversarial

procedure (i.e. hearing of all parties), efficiency, legitimacy, freedom of action and the opportunity of the parties to be represented. In its setup, financing, legal structure and decision-making it is independent of the infrastructure operators, fee collecting bodies, path allocation bodies and railway companies.

In 2012 Schienen-Control's Arbitration Board was officially certified with the European Union and is thus a part of Europe-wide out-of-court dispute resolution.

## National passenger rights enforcement body

In Austria, passenger rights have since 1 July 2013 been regulated in the new Railway Transport and Passenger Rights Act (EisbBFG)<sup>5</sup>. In addition, with the amendment of the Railway Act<sup>6</sup> which came into force on 26 February 2013, Schienen-Control's powers as national passenger rights enforcement body was significantly reinforced. Schienen-Control was appointed, alongside of Schienen-Control Kommission, as one of the national bodies for enforcing passenger rights under art 30 of the EU Passenger Rights Regulation<sup>7</sup> and entrusted with additional tasks.

In that function, Schienen-Control monitors compliance with the rights rooted in the EU Passenger Rights Regulation and takes action within the framework of its competences in case of infractions.

## Competences of Schienen-Control

### Schienen-Control provides assistance with complaints

Passengers of railway companies and carrier consortia headquartered in Austria who use the railway may submit complaints to Schienen-Control, provided they have previously attempted to resolve the problem with the company in question. If both parties accept the Arbitration Board's proposal for a solution, they consent to a legally valid out-of-court settlement. If one of the parties does not accept the proposal, then the latter does not have any legal effect. Passengers may regardless of this assert their claims before the courts with jurisdiction. The arbitration proposal in that case has only the character of a recommendation.

In some cases, passengers may also submit complaints directly to Schienen-Control without having previously

<sup>1</sup> Eisenbahngesetz 1957, most recently amended by BGBl. I Nr. 89/2014

<sup>2</sup> [www.schienencontrol.gv.at](http://www.schienencontrol.gv.at)

<sup>3</sup> Eisenbahngesetz 1957, BGBl. I. Nr. 125/2006

<sup>4</sup> Commission Recommendation of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes (OJ no L 115 of 17 April 1998, at 31) and Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes (OJ no L 109 of 19 April 2001, at 56)

<sup>5</sup> Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz, BGBl. I Nr. 40/2013

<sup>6</sup> Eisenbahngesetz 1957, BGBl. I Nr. 40/2013

<sup>7</sup> Regulation (EC) No 1371/2007 on the rights and obligations of passengers in railway transport, OJ no L 315

turned to the company: for instance, for possible infractions of the provisions of the EU Passenger Rights Regulation or the Passenger Rights Act and, in general, for possible illegal provisions in the railway companies' and carrier consortia's conditions of carriage. Regarding unresolved complaints, the Arbitration Board must inform Schienen-Control Kommission (for instance on alleged illegal regulations in the compensation conditions). Should no agreement be reached with railway companies or carrier consortia on complaints about inadequate fare compensation, or none at all in cases of delay or cancellation, Schienen-Control Kommission may declare the resolution proposal of the Arbitration Board binding and award compensation to the passenger.

### **Schienen-Control Kommission reviews conditions of carriage**

The railway companies and carrier consortia must submit the conditions of carriage and amendments to them to Schienen-Control when they are first published. Schienen-Control Kommission may under art 78b EISbG review the railway companies' and carrier consortia's of carriage for their compliance with law and declare them void in case of infractions. The review encompasses all Austrian and European legal regulations (Consumer Protection Act, Passenger Rights Act, EU Passenger Rights Regulation, etc.).

Schienen-Control Kommission may not only forbid the application of illegal conditions of carriage but may also impose precise amendments to the conditions on the relevant company until they accord with law.

### **Penalty measures**

In case of infractions, district administration authorities may impose penalties. For example, if railway companies or carrier consortia act contrary to the decisions of Schienen-Control Kommission, if they fail to comply with their obligations to cooperate and provide information in arbitration procedures or if they grievously violate the EU Passenger Rights Regulation or the national Passenger Rights Act. The maximum amount of the fine is euro 10,000 in case of repeated violation.

## **Annual report of Schienen-Control's Arbitration Board**

Since its establishment in 2006, the Arbitration Board of Schienen-Control has assisted in enforcing the

justified interests of customers and, at the same time, avoiding protracted and possibly costly legal disputes. This makes it possible for both passengers and companies to find consensual solutions and thereby save time and costs.

Originally, the Arbitration Board only intermediated between railway companies and passengers. Since the Passenger Rights Act entered into force as of 1 July 2013 the carrier consortia also fall under the remit of the Arbitration Board. The number of complaints peaked for the time being in 2012 while 2013 was the first year since the Arbitration Board came about in which the number fell on the previous year. At the same time, since 2013 complaints have become much more complex, entailing a greater work effort. In 2014 there was once again a slight growth in complaints.

### **Adjustment of complaint registration**

Currently EU Member States register and classify statistical data on consumer complaints by different methods. In order to make international comparison possible, the EU Commission proposed a harmonised methodology for classifying the statistical data which is supposed to be accepted by the competent national bodies on a voluntary basis. Schienen-Control put this recommendation<sup>8</sup> into effect when it implemented a new database in 2013 to the extent that this was possible within the framework of its partially specific data registration. In doing so, minor changes have been made to specific categories in comparison to previous years.

Most complaints were submitted via the corresponding online complaint form on Schienen-Control's website. Only extremely seldom were complaints transmitted by fax, post or email.

### **Complaint cases and arbitration procedures**

In 2014 the Arbitration Board registered a total of 781 cases. In comparison to the previous year's 772 cases they rose negligibly by 1.2 percent. The subject matter has however remained largely the same even if in 2014 complaints were in particular frequently filed about refunds and special products of companies. Considered

---

<sup>8</sup> Commission Recommendation of 12 May 2010 on the use of a harmonised methodology for classifying and reporting consumer complaints and enquiries

to be complaint cases were all complaints received by the Arbitration Board. Considered as arbitration procedures, on the other hand, were only such complaints actually leading to initiation of a procedure.

In 527 cases (2013: 633) arbitration procedures were initiated and almost 92 percent of the cases could be successfully completed (2013: 98 percent). In 202 cases (2013: 238), the Arbitration Board also achieved compensation or reduction of the penalty for the complainant. In 32.5 percent (2013: 18 percent) of all complaints received in the 2014 reporting year for various reasons no procedure was initiated, sometimes because the complainant had not first contacted the railway company for resolution of the problem (as legally required). In 33 arbitration cases (2013: 7), no agreement could be reached.

### **Grounds for complaints**

In 2014 most complaints (27 percent) related to the cluster of fare refunds. In 2013 the most frequent grounds for complaint related to the cluster of delays, compensation for delay and timetable scheduling. In 2014 complaint cases dealing with delays came in second (deliveries of goods, performance of service) and taking up third place were complaint cases on the subjects of compensation for delay and compensation.

### **Distribution of complaints by railway companies**

More than 91 percent of all complaints in 2014 concerned the ÖBB Group (2013: 94 percent), and within the Group 85 percent related to ÖBB-Personenverkehr (2013: 88 percent). Complaints concerning WESTbahn and ÖBB-Infrastruktur have once again increased, while complaints about foreign companies comprised less than two percent. Complaints about cross-border journeys where the passenger purchased the ticket from ÖBB-Personenverkehr were also allocated to this carrier.

### **Compensation and penalty reductions**

The monetary compensations and penalty reductions negotiated by the Arbitration Board at a total of euro 19,901 (2013: euro 24,257) declined on last year by 18 percent. 68 percent of them related to reimbursements or refunds. The bulk of the compensations and penalty reductions were between euro 20 and euro 50 and between euro 51 and euro 100. Most passengers, as in previous years, became aware of

the Arbitration Board on their own by searching the internet.

## **Focus of arbitration activities**

Schiene-Control's Arbitration Board regularly deals with customer-related focus subjects about public passenger traffic in Austria. Mostly they revolve around very extensive basic problems that have come to be articulated by very intense and long-term contact with the company in question. In 2014 the following subjects were dealt with among others: high cancellation fees, incorrect inputs with online tickets, information about cancellation and refund terms prior to completion of the booking, inadequate indication of restriction to certain trains, automatic contract extension of discount cards, refunding of tickets for overcrowded trains, separate booking of automobile and passenger tickets or breakdown of prices prior to completing an online booking.

## **Enforcement of passenger rights**

### **Delay compensation for holders of annual passes**

The railway companies have a punctuality guarantee for consortium annual passes which they must achieve every month. If they fail to do so they are obliged to pay compensation to travellers. Up until June 2013, the degree of punctuality could be set by the railway companies themselves but since July 2013 it has become a statutory norm. This regulation does not apply to companies that only operate in long-distance traffic. In those cases, the degree of punctuality set by the companies themselves is reviewed by Schiene-Control for its appropriateness and reasonableness. In Austria this currently applies to WESTbahn.

The railway companies normally get their data on the degrees of punctuality from the infrastructure operators. After the end of the annual pass's validity the railway company is then, without any further prompting from customers, supposed to pay out the compensation in question. In practice, however, there is still room for improvement in its implementation.

### **Claim to assistance – jurisdiction differences**

In 2014 the Arbitration Board handled several cases where passengers had purchased international tickets, for instance to Germany, Italy, France or the Czech

Republic, via ÖBB-Personenverkehr. Abroad, extra costs were incurred such as for the use of taxis or hotels due to delays or cancelled trains. These services were organised by the parties concerned themselves in the concrete cases involved. According to the complaints, the foreign railway companies did not provide any assistance.

The complainants subsequently applied to ÖBB-Personenverkehr for assumption of the additionally incurred costs. The latter declared that the foreign railway companies were liable and referred to the Agreement Concerning the Relationships between Transport Undertakings in Respect of International Passenger Traffic by Rail (AIV) where, inter alia, a uniform processing of certain complaints is regulated. ÖBB-Personenverkehr therefore only paid delay compensation or a refund amount of the ticket costs, but not the taxi or hotel costs or any other compensation claims.

From Schienen-Control's perspective travellers cannot reasonably be expected to handle complaints after-the-fact, frequently with several foreign railway companies and in foreign languages. As of the final editing deadline no solution had been found as yet.

### **Procedures before Schienen-Control Kommission**

In 2014 Schienen-Control Kommission handled four regulatory procedures on the issue of passenger rights:

- In the first case, at issue was whether achieving the specified degree of punctuality for annual pass compensation is measured by a rail passenger undertaking in accordance with the statutory specifications. In the course of the procedure the rail passenger undertaking had already changed the annual pass compensation model in crucial respects in 2013 (e.g., for calculating the degree of punctuality only such trains were included that trafficked the concrete route). After publication of these changes as of 1 July 2013 non-inclusion of cancelled trains remained as an unresolved issue. In the view of Schienen-Control Kommission cancelled trains must in almost all cases be deemed to be delayed trains since both art 17 (1) of the EU Passenger Rights' Regulation as well as art 4 (1) EisbBFG unambiguously stipulate that passengers have a claim to compensation not just for repeated train delays but also in case of cancelled trains.

In several conferences, a solution could ultimately be achieved. It takes into account that stops cancelled well enough in advance (e.g., by means of posted

timetables or information on the internet) or the providing of off-rail substitute travel options are deemed to be an amended timetable and therefore, in terms of passenger rights, may not currently be qualified as cancelled trains. Since July 2014, regarding the degree of punctuality, non-scheduled train cancellations without off-rail substitute travel options are to be taken into account for the first time, according to art 4 EisbBFG. Upon final implementation of the proposed change in fare regulations of the rail passenger undertaking as of 14 December 2014 the procedure was terminated.

- In the second case the issue was inadequate publication of fares by a rail passenger undertaking. Starting as of 1 July 2013, the rail passenger undertaking apparently did not publish any information on numerous rates and prices in its fare regulations. The existing statutory regulations in art 22 EisbG and art 12 EisbBFG oblige railway companies to publish all rates and fares. All ticket prices offered must be listed in the fare regulations and extensively published, at least on the internet.

Since 15 March 2014 the rail passenger undertaking has once again published prices for standard tickets with distances on its website to the extent of about 105,000 pages. Altogether this includes more than four million distances for standard prices in the first and second classes in Austria. Numerous prices, such as those for promotional tickets, are however still not published at all. Step by step, Schienen-Control Kommission could achieve in the procedure that the rail passenger undertaking provides the most extensive information possible on its prices and calculations on its website. Since the end of the procedure, the rail passenger undertaking has again been publishing numerous prices and their calculation on the website. The procedure for inadequate rate publication was ended after the publication obligations were implemented in February 2015.

- The third procedure deals with the issue of the kilometre bank price increase by a rail passenger undertaking. When using the so-called kilometre bank as a means of payment on the train, a certain number of (fare) kilometres are subtracted depending on the destination chosen. Since price adjustment on 1 March 2014, kilometre fares of the so-called kilometre bank no longer correspond to the actual distance.

The rail passenger undertaking adjusted both the prices for single tickets as well as for the kilometre bank as of 1 March 2014. When doing so, basically longer distances (e.g. Vienna Westbahnhof to Salzburg) became less expensive while shorter distances (e.g. Vienna Westbahnhof to St. Pölten) became more expensive. The rail passenger undertaking introduced so-called relation-distance fares where supply and demand contribute to determining the amount of the fare. The increase in the kilometre bank prices of the rail passenger undertaking occurred without the customers being notified, according to their complaint.

In the procedure before Schienen-Control Kommission the rail passenger undertaking argued the legal point of view and moved to suspend the procedure pending final decision in a procedure before the Commercial Court. By then, a consortial procedure brought by the Association for Consumer Information (VKI) was pending there. In mid-October 2014 a trial court ruling had come in the procedure before the Commercial Court which largely followed the plaintiff's argumentation. Schienen-Control Kommission however considers it appropriate and objectively proper to only decide on continuation of its own procedure after the decision in the procedure before the Commercial Court is no longer appealable.

- In the fourth procedure the issue was one of delay compensation for weekly and monthly tickets by a rail passenger undertaking. Schienen-Control Kommission tentatively accepted the compromise proposal of the rail passenger undertaking in March 2013 on the basis of an agreement in a regulatory procedure so that the holders of weekly and monthly tickets can enforce their claim to delay compensation. The rail passenger undertaking has since then paid a lump sum of euro 0.75 per delay if the delay of the trains used between the boarding station and the alighting station comes to 30 minutes or more. Passengers need confirmation of the delay and compensation amounts less than four euro are not paid out.

In this regulatory procedure, Schienen-Control Kommission additionally agreed that for delay compensation of weekly and monthly tickets are evaluated jointly on the basis of transmission of extensive data by the rail passenger undertaking at the end of the year.

Both art 17 (1) of the EU Passenger Rights Regulation as well as art 5 EisbBFG stipulate that passengers holding a weekly or monthly ticket and who experience repeated delays or train cancellations during the period of their validity may claim appropriate compensation in accordance with the railway company's compensation terms or must be granted one. As emerges from the few data transmitted by the rail passenger undertaking, despite repeated delays or train cancellations in the corresponding period of time no appropriate compensation was paid. Schienen-Control Kommission therefore in November 2014 initiated another regulatory procedure. At the time of this report's final editing the procedure was not yet completed.

## Punctuality

### Punctuality in passenger traffic

In 2014 the basically high degree of punctuality in all passenger traffic could be improved to 96.7 percent (2013: 95.9 percent). In long-distance traffic punctuality was improved in 2014 by comparison with the year before to 87.6 percent (2013: 86.3 percent), in local traffic to 97.1 percent (2013: 96.4 percent). On the western line, WESTbahn once again achieved better punctuality.

### Reasons for delays in passenger traffic

The railway companies caused 49 percent (2013: 47 percent) of the delays in all passenger traffic themselves. 28 percent of the delays (2013: 29 percent) were due to the infrastructure operator and 16 percent (2013: 15 percent) to adjacent railways.

In long-distance traffic the railway companies caused 37 percent of the delays themselves (2013: 37 percent). Infrastructural flaws were only responsible for 22 percent of the delays instead of 24 percent in 2013. At 33 percent (2013: 31 percent) of all delays in long-distance traffic, adjacent railways continue to have a heavy impact on punctuality.

As last year, with 57 percent of all delays (2013: 53 percent), the overwhelming portion of the delays in local traffic was caused by the railway companies themselves. In second place for cause of delays was infrastructure with 31 percent (2013: 33 percent).

## Degrees of punctuality

There is a claim for compensation for holders of annual passes if the degree of punctuality falls short of the required 95 percent in one month. Forty-nine of 102 line sections of ÖBB-Personenverkehr were on time during the period under consideration. According to the websites of the various private railways, they achieved very high degrees of punctuality with average scores of between 94.5 and 99.6 percent in 2014.

## Price trend for railways

### Fares of ÖBB-Personenverkehr

In 2013 prices remained unchanged at ÖBB-Personenverkehr. According to its own information, prices were raised as of 1 January 2014 by an average of 2 percent and were raised again in December 2014 for the 2015 timetable on average by an additional 1.1 percent. Meanwhile, the fare system has basically switched to so-called relation-distance pricing where supply and demand as well as such factors as speed or travel time determine the amount of the fare. However, it must be noted that at the moment of final editing behind the relation-distance prices in many cases lie the old kilometre prices and that, on the part of ÖBB-Personenverkehr, at no time has there been any genuine conversion into relation-distance prices.

### Statistical study of prices at ÖBB-Personenverkehr and WESTbahn

For the first time in 2014, Schienen-Control studied the actually offered prices on selected lines of ÖBB-Personenverkehr and WESTbahn on specific target dates. The standard prices on ÖBB-Personenverkehr without further reductions (e.g. Customer card VORTEILSCARD) on all connections compared are approximately twice as expensive as those of WESTbahn. Holders of a VORTEILSCARD are, depending on the marketing channel, given a 45 or 50 percent reduction so that the prices are comparable with those of WESTbahn. Without VORTEILSCARD, when purchasing tickets for journeys on the same day or in the next two days, one generally pays the full price since there are generally no reduced-

fare tickets available for them with ÖBB-Personenverkehr. If the date of the journey is more than three days in the future, ÖBB-Personenverkehr offers various reduced fare tickets named SparSchiene. The earlier a ticket is purchased the less it costs. WESTbahn's prices for all destinations offered are largely stable. That means that the time when the ticket is purchased is only of secondary importance with WESTbahn.

On the four lines observed which are only trafficked by ÖBB-Personenverkehr, a fairly uniform image emerges. Here, the principle is also that the earlier the ticket is purchased before the journey commences the less expensive it is.

### Cross-border journeys

There were once again significant differences at ÖBB-Personenverkehr between the rate for cross-border journeys and domestic journeys of similar distances. For cross-border journeys, domestic and foreign fare rates continue to be combined. In that way, short international lines in particular are significantly more expensive than comparable domestic routes. On some lines there continue to be special rates, for instance EURegio rates in local traffic to Slovakia, the Czech Republic and Hungary as well as consortial rates such as those to Bavaria. In international long-distance travel, reduced fare ticket SparSchiene Europa is offered. However, the tickets are restricted to specific trains. These promotional rates are an alternative to the relatively expensive foreign rates.

## Further subjects

The following subjects are dealt with, as usual, as an additional service:

- The current procedural guidelines with the legal framework of the Arbitration Board;
- The applicable provisions of the Railway Act and the Passenger Rights Act for the Arbitration Board;
- Information about the complaints departments at railway companies and carrier consortia, as well as
- Links to public authorities, organisations and passenger initiatives in the railway sector.





**SCHLICHTUNGSTÄTIGKEIT**



- Beschwerdeerfassung wurde an die EU-Empfehlung angepasst
- 781 Beschwerden eingegangen, d. h. Steigerung um 1,2 Prozent
- 527 Schlichtungsverfahren beendet, davon 92 Prozent positiv
- Häufigste Beschwerdegründe: 1. Fahrpreiserstattungen, 2. Verspätungen, 3. Verspätungsentschädigung/Entschädigung
- 91 Prozent aller Beschwerden betreffen die ÖBB, 85 Prozent die ÖBB-Personenverkehr
- Unabhängige Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte als Schlichtungsstelle für Bahn-, Bus-, Schiff- und Flugverkehr bei der Schienen-Control eingerichtet

# SCHLICHTUNGSVERFAHREN

## Unabhängige Schlichtungsstelle

Seit dem Inkrafttreten der Eisenbahngesetznovelle 2006<sup>1</sup> am 27. Juli desselben Jahres erfüllt die Schienen-Control gemäß § 78a Eisenbahngesetz (EisbG)<sup>2</sup> die Funktion einer unabhängigen Schlichtungsstelle für Kundinnen und Kunden von Eisenbahnunternehmen im Güter- und Personenverkehr.

### Aufgabe der Schlichtungsstelle der Schienen-Control

Die Schienen-Control hat seitdem zwei hauptsächliche Tätigkeitsbereiche: Einerseits erfüllt sie im Rahmen der Regulierung des Schienenverkehrsmarktes behördliche Aufgaben, andererseits führt sie als außergerichtliche Einrichtung Schlichtungsverfahren bei Fahrgastbeschwerden durch. Beschwerden können von Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen sowie Kundinnen und Kunden eingebracht werden, sofern sie die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betreffen und die Fälle mit dem Eisenbahnunternehmen oder mit dem Verkehrsverbund nicht befriedigend gelöst worden sind.

Aufgabe der Schlichtungsstelle ist, Fahrgästen zu ihrem Recht zu verhelfen, ohne dass sich diese an ein Gericht wenden müssen. Die Schienen-Control sieht sich als unabhängige Vermittlerin zwischen den Eisenbahnunternehmen bzw. Verkehrsverbänden und ihren Kundinnen und Kunden.

### Schienen-Control entspricht EU-Vorgaben für außergerichtliche Streitbeilegungsstelle

Das für den Verbraucherschutz verantwortliche Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK) bestätigte, dass die Schlichtungsstelle

der Schienen-Control den Empfehlungen der EU-Kommission<sup>3</sup> entspricht. Sie erfüllt damit die Anforderungen an außergerichtliche Streitbeilegungsstellen in puncto Unabhängigkeit, Transparenz, kontradiktorische Verfahrensweise (Anhörung aller Parteien), Effizienz, Rechtmäßigkeit, Handlungsfreiheit und Vertretungsmöglichkeit der Parteien. Sie ist in Aufbau, Finanzierung, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung unabhängig von den Betreibenden der Infrastruktur, von den Entgelt erhebenden Stellen, von den Zuweisungsstellen und von den Eisenbahnunternehmen.

2012 wurde die Schlichtungsstelle der Schienen-Control bei der Europäischen Union offiziell notifiziert und ist seither Teil der europaweiten außergerichtlichen Streitbeilegung.

## Wichtige Rechtsgrundlagen für Fahrgäste

- EU-Fahrgastrechteverordnung – Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr
- CIV – Einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck (als Anhang der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007)
- EisbBFG – Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahnbeförderungs- und Fahrgastrechtegesetz) i. d. g. F.
- EisbG – Eisenbahngesetz i. d. g. F.
- EKHG – Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz i. d. g. F.
- PFAG – Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz)<sup>4</sup>

## Nationale Stelle zur Durchsetzung der Fahrgastrechte

In Österreich sind die Fahrgastrechte seit 1. Juli 2013 im neuen Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (EisbBFG)<sup>5</sup> geregelt. Zusätzlich wurden mit einer Eisenbahngesetznovelle<sup>6</sup>, welche am 26. Februar 2013 in Kraft trat, die Kompetenzen der Schienen-Control als nationale Stelle zur Durchsetzung der Fahrgastrechte deutlich gestärkt.

Die Schienen-Control wurde neben der Schienen-Control Kommission als eine der nationalen Stellen zur

<sup>1</sup> Eisenbahngesetz 1957, BGBl. I Nr. 125/2006

<sup>2</sup> Eisenbahngesetz 1957, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 89/2014

<sup>3</sup> Empfehlung der Kommission vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind (ABl. L 115 vom 17.4.1998, S. 31) und Empfehlung der Kommission vom 4. April 2001 über die Grundsätze für an der einvernehmlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten beteiligte außergerichtliche Einrichtungen (ABl. L 109 vom 19.4.2001, S. 56)

<sup>4</sup> Zu Redaktionsschluss in parlamentarischer Verhandlung

<sup>5</sup> Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz, BGBl. I Nr. 40/2013

<sup>6</sup> Eisenbahngesetz 1957, BGBl. I Nr. 40/2013

<sup>7</sup> Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315

Durchsetzung der Fahrgastrechte gemäß Art. 30 der EU-Fahrgastrechteverordnung<sup>7</sup> benannt und mit zusätzlichen Aufgaben betraut.

In dieser Funktion überwacht die Schienen-Control die Einhaltung der in der EU-Fahrgastrechteverordnung verankerten Rechte und wird bei Verstößen im Rahmen ihrer Kompetenzen tätig.

## Kompetenzen der Schienen-Control

### Kompetenzen

#### ■ **Vorlage der gesamten Beförderungsbedingungen**

Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbände müssen alle Beförderungsbedingungen bei der erstmaligen Veröffentlichung und bei Änderungen übermitteln. Die Schienen-Control Kommission kann die Beförderungsbedingungen auf ihre Gesetzmäßigkeit überprüfen und bei Verstößen für unwirksam erklären.

#### ■ **Untersagung rechtswidriger Beförderungsbedingungen**

Die Schienen-Control Kommission kann die Verwendung rechtswidriger Beförderungsbedingungen nicht nur untersagen, sondern dem Eisenbahnunternehmen konkret eine Änderung der Bedingungen auftragen, damit diese dem Gesetz entsprechen.

#### ■ **Verbindliche Entscheidung über Entschädigungen bei Verspätungen**

Wenn sich Fahrgäste und Unternehmen bei Beschwerden an die Schlichtungsstelle über fehlende oder unzureichende Fahrpreisent-schädigungen bei Zugverspätungen und Zugausfällen nicht einigen, kann die Schienen-Control Kommission den Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen.

### Schienen-Control hilft bei Beschwerden

Fahrgäste von Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbänden mit Sitz in Österreich, welche die Eisenbahn verwenden, können bei der Schienen-Control Beschwerden einbringen, sofern sie vorher versucht haben, das Problem gemeinsam mit dem betroffenen Unternehmen zu lösen. Nehmen beide Parteien den Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle an, stimmen

sie einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zu. Nimmt eine der Parteien den Vorschlag nicht an, hat dieser keine bindende Wirkung. Fahrgäste können ihre Ansprüche unabhängig davon vor den zuständigen Gerichten geltend machen. Der Schlichtungsvorschlag hat in einem solchen Fall nur Empfehlungscharakter. In manchen Fällen können sich Fahrgäste auch unmittelbar bei der Schienen-Control beschweren, ohne sich vorher an das Unternehmen gewandt zu haben: Etwa wegen möglicher Verstöße gegen Bestimmungen der EU-Fahrgastrechteverordnung oder des Fahrgastrech-tegesetzes und ganz allgemein wegen möglicher rechts-widriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbände. Über ungelöste Beschwerden hat die Schlichtungsstelle die Schienen-Control Kommission zu informieren (z. B. wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Entschädigungsbedingungen). Kommt es bei Beschwerden über fehlende oder unzureichende Fahrpreisent-schädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen zu keiner Einigung mit dem Eisenbahnunternehmen bzw. Verkehrsverbund, kann die Schienen-Control Kommis-sion den Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädi-gung zusprechen.

### Schienen-Control Kommission prüft Beförderungsbedingungen

Die Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbände müssen der Schienen-Control ihre Beförderungsbedin-gungen bei der erstmaligen Veröffentlichung und bei Änderungen vorlegen. Die Schienen-Control Kommission kann gemäß § 78b EisbG überprüfen, ob die Beförde-rungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und der Verkehrsverbände dem Gesetz entsprechen und sie bei Verstößen für unwirksam erklären. Die Prüfung umfasst sämtliche österreichische und europäische Rechtsvor-schriften (etwa Konsumentenschutzgesetz, Fahrgast-rechtegesetz oder EU-Fahrgastrechteverordnung). Die Schienen-Control Kommission kann die Verwen-dung rechtswidriger Beförderungsbedingungen nicht nur untersagen, sondern dem jeweiligen Unternehmen auch konkret eine Änderung der Bedingungen auftra-gen, damit diese dem Gesetz entsprechen.

### Strafbestimmungen

Bei Verstößen verhängen die Bezirksverwaltungsbehörden Strafen. Das kann passieren, wenn beispielsweise

die Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbände den Bescheiden der Schienen-Control Kommission zuwiderhandeln, wenn sie ihrer Mitwirkungs- und Auskunftspflicht in Schlichtungsverfahren nicht nachkommen oder wenn sie schwerwiegend gegen die EU-Fahrgastreueverordnung oder das nationale Fahrgastreuegesetz verstoßen. Die maximale Strafhöhe beträgt 10.000 Euro im Wiederholungsfall.

## Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle der Schienen-Control

Die Schlichtungsstelle ist für alle Kundinnen und Kunden von Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbänden mit Sitz in Österreich, die mit der Bahn fahren, tätig. Kundin oder Kunde ist beispielsweise, wer ein Ticket gekauft hat oder eine Ermäßigungskarte besitzt. Beschwerdeführende können Fahrgäste bzw. Kundinnen und Kunden, Gebietskörperschaften oder Interessenvertretungen sein.

Die Schlichtungsstelle ersetzt nicht das Beschwerdemanagement des jeweiligen Eisenbahnunternehmens bzw. Verkehrsverbundes. Bevor die Schlichtungsstelle aktiv werden kann, müssen die Fahrgäste selbst versuchen, sich mit dem jeweiligen Unternehmen zu einigen. Wenn dabei kein zufriedenstellendes Ergebnis erzielt wurde, kann die Schlichtungsstelle den Fall im Rahmen ihrer Verantwortlichkeit übernehmen.

Möglich sind beispielsweise Beschwerden wegen Strafen beim Fahren ohne oder ohne gültiges Ticket, Fahrpreiserstattungen, Verspätungen, Verspätungsentschädigungen, mangelnde Information oder Probleme mit Bahnmitarbeiterinnen und -mitarbeitern. Als Maßstab für Schlichtungsverfahren gelten durchschnittlich verständige, informierte und redliche Kundinnen und Kunden.

Folgende Beschwerden sind unzulässig und müssen von der Schlichtungsstelle abgelehnt werden:

- Beschwerden, die nicht die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betreffen;
- Beschwerden, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden;
- Beschwerden, wenn das Ticket nicht bei einem in Österreich niedergelassenen Unternehmen gekauft worden ist;
- Beschwerden gegen Beförderungsbedingungen von nicht in Österreich niedergelassenen Unternehmen;

- Beschwerden, die der Schlichtungsstelle später als zwei Jahre nach dem Zeitpunkt der Einreichung beim Unternehmen vorgelegt werden;
- Beschwerden über Forderungen, behauptete Verstöße oder behauptete rechtswidrige Regelungen, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig oder rechtskräftig entschieden bzw. rechtskräftig verglichen sind;
- Beschwerden, die bereits einmal Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens waren;
- Beschwerden, für welche eine andere Schlichtungsstelle verantwortlich ist;
- Beschwerden über Streitigkeiten, die mutwillig oder schikanös sind;
- Beschwerden, deren Behandlung den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen könnte, etwa weil umfangreiche Beweisaufnahmen erforderlich wären oder es sich um komplexe Rechtsfragen handelt.

### Schlichtungsverfahren

Schlichtung ist ein Konfliktlösungsverfahren, bei dem ein Streitfall ohne Gericht beigelegt wird. Die Schlichtungsstelle erarbeitet einen individuellen Lösungsvorschlag und vermittelt zwischen den Fahrgästen und den Eisenbahnunternehmen bzw. Verkehrsverbänden.

### Verfahrensablauf Schlichtungsverfahren

Die Schlichtungsstelle benötigt alle Informationen und Unterlagen schriftlich. Fahrgäste können diese mittels Beschwerdeformular auf der Website [www.schienecontrol.gv.at](http://www.schienecontrol.gv.at) bzw. per Post oder Fax übermitteln. Die Schlichtungsstelle benötigt jedenfalls:

- Persönliche Daten, also Name, Adresse, Telefonnummer und/oder E-Mail-Adresse;
- eine vollständige schriftliche Darstellung des Sachverhalts inklusive aller Dokumente, die für die Beurteilung des Falles notwendig sind;
- die schriftliche Beschwerde, die bereits an das Eisenbahnunternehmen bzw. den Verkehrsverbund geschickt wurde;
- die Antwort des Eisenbahnunternehmens bzw. des Verkehrsverbundes mit kompletter Korrespondenz;
- aktuelle Forderung gegenüber dem Eisenbahnunternehmen bzw. Verkehrsverbund;

- Zustimmung nach § 8 Datenschutzgesetz 2000 (DSG 2000) und Kenntnisnahme der Verfahrensrichtlinie. Damit erlauben Beschwerdeführende der Schlichtungsstelle, alle zur Beurteilung des Falles nötigen Daten von den Eisenbahninfrastruktur- und Eisenbahnverkehrsunternehmen, Verkehrsverbänden sowie Behörden anzufordern. Gleichzeitig werden diese dazu ermächtigt, die Daten an die Schlichtungsstelle zu übermitteln.

Sobald die Schlichtungsstelle die schriftliche Beschwerde erhalten hat, wird geprüft, ob der Fall in deren Kompetenzbereich fällt und ein Schlichtungsverfahren eröffnet werden kann. Beschwerdeführende erhalten eine Bestätigung über den Eingang der Beschwerde. Sollte kein Schlichtungsverfahren möglich sein, informiert die Schlichtungsstelle die oder den Beschwerdeführenden darüber und über die Gründe der Ablehnung und gibt gegebenenfalls weiterführende Informationen, z. B. an welche Stelle sich die Beschwerdeführenden stattdessen wenden können.

Wird ein Schlichtungsverfahren eröffnet, fordert die Schlichtungsstelle das betroffene Eisenbahnunternehmen bzw. den betroffenen Verkehrsverbund zu einer schriftlichen Stellungnahme auf. Gibt es in Zusammenhang mit der Beschwerde bereits Inkasso- oder Zahlungsaufforderungen des Eisenbahnunternehmens bzw. Verkehrsverbundes, dann ersucht die Schlichtungsstelle das Unternehmen bzw. den Verbund unverbindlich das Inkassobüro über das Verfahren zu informieren, damit bis zur endgültigen Klärung des Streitfalls keine weiteren Gebühren anfallen. Die Schlichtungsstelle empfiehlt zudem, das Inkassounternehmen auch selbst über das Schlichtungsverfahren zu informieren.

Im Laufe des Schlichtungsverfahrens sind sowohl Beschwerdeführende als auch Eisenbahnunternehmen bzw. Verkehrsverbände verpflichtet, am Schlichtungsverfahren mitzuwirken und der Schlichtungsstelle alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Falsche und/oder unvollständige Angaben können zur Einstellung eines Schlichtungsverfahrens führen. Wenn es zweckmäßig erscheint, kann die Schlichtungsstelle einen oder alle Beteiligten zu einer

freiwilligen mündlichen Verhandlung in die Geschäftsräume der Schienen-Control einladen.

In vielen Fällen kann sehr rasch eine Lösung gefunden werden, in der Regel binnen zwei bis drei Wochen. Jedenfalls strebt die Schlichtungsstelle eine einvernehmliche Lösung innerhalb von sechs Wochen an. Im Gegensatz dazu betrug die durchschnittliche Dauer der im Jahr 2013 „streitig“ erledigten Zivilverfahren bei den Bezirksgerichten sechs und bei den Landesgerichten 13,4 Monate.<sup>8</sup> Im internationalen Vergleich ist das durchaus schnell.

Die genauen Verfahrensabläufe können unter [www.schienecontrol.gv.at](http://www.schienecontrol.gv.at) (FAQ Schlichtungsverfahren) abgerufen werden. Die Verfahrensrichtlinie ist in diesem Bericht ab Seite 68 verfügbar.

### **Kosten, Vertretung und Vertraulichkeit**

Eine gerichtliche Durchsetzung auch bei geringen Streitwerten ist oft mit unverhältnismäßigem Aufwand und finanziellem Risiko für die Beschwerdeführenden verbunden. Die Höhe der Gerichtsgebühren, die für die vom Gericht erbrachten Leistungen zu zahlen sind, berechnet sich nach dem Streitwert. Dazu kommen je nach Prozessausgang möglicherweise noch Gebühren für Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte, Sachverständige, Zeuginnen und Zeugen oder Dolmetscherinnen und Dolmetscher.

Das Schlichtungsverfahren bei der Schienen-Control ist dagegen kostenlos. Die Beschwerdeführenden müssen nur jene Kosten tragen, die für sie durch das Schlichtungsverfahren entstehen. Dazu zählen unter anderem die eigenen Porto- und

Kopierkosten oder Honorare von selbst beauftragten Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten oder Gutachterinnen und Gutachtern. Beschwerdeführende können sich in jedem Stadium des Verfahrens von einer Rechtsanwältin, einem Rechtsanwalt oder einer anderen Vertrauensperson auf eigene Kosten vertreten lassen. Die Schlichtungsstelle ist zur Einhaltung des Datenschutzes verpflichtet. Die Verwendung der personen-

**In vielen Fällen  
kann sehr rasch  
eine Lösung  
gefunden werden,  
in der Regel binnen  
zwei bis drei Wochen.**

<sup>8</sup> Berechnet als Median. Quelle: Die Österreichische Justiz, Stand: 1. Oktober 2014, Herausgeber: Bundesministerium für Justiz, <http://www.justiz.gv.at/web2013/html/default/diejustiz.de.html>

bezogenen Daten erfolgt unter Beachtung aller datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Die Schlichtungsstelle verwendet die Daten ausschließlich zur Beschwerdebearbeitung und zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens. Daten ohne Personenbezug werden im Rahmen von Publikationen, wie etwa dem gemäß § 78a EisbG zu erstellenden jährlichen Bericht, verwendet. Die Schlichtungsstelle verwendet keine Daten zu anderen Zwecken, es sei denn, sie ist im Einzelfall zur Datenverwendung im Sinne von § 8 DSGVO 2000 berechtigt.

### **Schlichtungsergebnis**

Die Schlichtungsstelle ist in ihrer Beweiswürdigung frei. Auf Basis des beidseitigen Vorbringens beurteilt die Schlichtungsstelle den Fall in rechtlicher (z. B. EU-Fahrgastrechteverordnung, EisbG, EisbBFG) und tatsächlicher Hinsicht (z. B. Billigkeitserwägungen). Die Schlichtungsstelle erarbeitet einen Lösungsvorschlag, der in den meisten Fällen von beiden Parteien angenommen wird und damit zur Beendigung des Streitfalls führt. Wenn keine Einigung zustande kommt, wird das Verfahren eingestellt.

Wenn beide Parteien den Lösungsvorschlag annehmen, stimmen sie damit einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zu. Nimmt eine der Parteien den Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle nicht an, entfaltet dieser keine bindende Wirkung. Fahrgäste kön-

nen ihre Ansprüche unabhängig vom Schlichtungsvorschlag vor den zuständigen Gerichten geltend machen. Der Vorschlag der Schlichtungsstelle hat in einem solchen Fall nur Empfehlungscharakter.

Die Schienen-Control Kommission kann bei Beschwerden von Fahrgästen, bei denen es um fehlende oder unzureichende Fahrpreiseschädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen geht, und bei denen keine Einigung mit dem Bahnunternehmen zustande kommt, den Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen.

### **Kontakt der Schlichtungsstelle**

Online-Beschwerdeformular: [www.apf.gv.at](http://www.apf.gv.at)

Postweg:

Schienen-Control

z. H. Schlichtungsstelle

Linke Wienzeile 4, 1060 Wien

Fax: +43 1 5050707 180

Die Schlichtungsstelle ist zu den Bürozeiten unter der Telefonnummer +43 1 5050707 700 erreichbar.

Die Schlichtungsstelle kann telefonisch bestimmte Auskünfte erteilen und zu Beschwerden beraten. Beschwerden müssen allerdings immer auf schriftlichem Wege eingebracht werden, da nur so ein Schlichtungsverfahren eröffnet werden kann.

# JAHRESBILANZ DER SCHLICHTUNGSSTELLE

Seit ihrer Gründung im Jahr 2006 hilft die Schlichtungsstelle der Schienen-Control, berechnete Interessen von Kundinnen und Kunden durchzusetzen und gleichzeitig langwierige und womöglich kostenintensive Streitigkeiten vor Gericht zu vermeiden. Dies ermöglicht es Fahrgästen und Unternehmen, einvernehmliche Lösungen zu finden und damit Zeit und Kosten zu sparen.

Ursprünglich vermittelte die Schlichtungsstelle nur zwischen Eisenbahnunternehmen und Reisenden. Seit dem Inkrafttreten des Fahrgastrechtesgesetzes mit 1. Juli 2013 fallen auch die Verkehrsverbände in den Verantwortlichkeitsbereich der Schlichtungsstelle. Die Zahl der Beschwerden erreichte im Jahr 2012 ihren vorläufigen Höhepunkt, 2013 war zum ersten Mal seit dem Bestehen der Schlichtungsstelle ein Rückgang im Vergleich zum Jahr davor zu verzeichnen. Gleichzeitig wurden die Beschwerden seit dem Jahr 2013 vielfach komplexer, was mit größerem Arbeitsaufwand verbunden ist. 2014 kam es erneut zu einem geringfügigen Zuwachs an Beschwerden.

## Schienen-Control als Durchsetzungs- und Schlichtungsstelle

Die Schienen-Control nimmt ihre Aufgaben sowohl als Schlichtungsstelle, als auch als nationale Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte wahr.

In der täglichen Schlichtungstätigkeit zeigt sich, dass nur wenige Fahrgäste über ihre Rechte und Pflichten im Bahnverkehr adäquat informiert sind. Die Schienen-Control hilft, etwaige Rechtsansprüche durchzusetzen und behandelt die Fälle im Rahmen ihrer gesetzlichen Kompetenzen. Die wichtigsten Grundlagen sind dabei die EU-Fahrgastrechteverordnung<sup>1</sup> und das österreichische Fahrgastrechtesgesetz<sup>2</sup>. Nahezu alle Beschwerden bezüglich Verspätungsentschädigungen und Fahrpreiserstattung wegen Verspätungen betreffen Rechte aus der Fahrgastrechteverordnung oder dem Fahrgastrechtesgesetz. Seit dem Inkrafttreten des Fahrgastrechtesgesetzes überprüft die Schienen-Control zudem die Tarife der österreichischen Bahnunternehmen und Verkehrsverbände auf ihre Rechtmäßigkeit.

Die Schlichtungsstelle behandelt sowohl Fälle entsprechend ihrer Kompetenzen als Durchsetzungsstelle, als auch Streitfälle, in denen die Reisenden grundsätzlich keinen Rechtsanspruch besitzen, wobei Letztere überwiegen. In diesen Fällen vermittelt die Schienen-Control zwischen den Reisenden und den Beschwerdegegnern, also österreichischen Bahnunternehmen und Verkehrsverbänden. Hauptthemen sind dabei Fahrpreiserstattungen, Strafzahlungen, mangelnde Qualität der angebotenen Dienstleistungen, Probleme mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und mangelnde Information bzw. Kundenservice.

Als Maßstab für die Behandlung von Schlichtungsverfahren gelten durchschnittlich verständige, informierte und redliche Fahrgäste.

## Öffentlichkeitsarbeit

Im Rahmen ihrer Öffentlichkeitsarbeit setzt die Schienen-Control auf diverse Informationsmaßnahmen wie etwa Flyer, Presseaussendungen oder Pressekonferenzen.

Regelmäßig wird auch überprüft, inwiefern die Bahnunternehmen und Verkehrsverbände ihren gesetzlichen Informationspflichten nachkommen, auch in Hinblick auf die Information über die Möglichkeit der Schlichtung im Bahnsektor.

Der im Jahr 2013 veröffentlichte Fahrgastrechte-Folder, in dem schwerpunktmäßig auf die neuen Rechte und Pflichten hingewiesen wird, wurde auch 2014 weiter verteilt. Wie schon im Jahr davor wurde in den Reisebegleitheften ausgewählter Züge über die Möglichkeit der Schlichtung informiert.

## Anpassung der Beschwerdeerfassung

Derzeit erfassen und klassifizieren die EU-Mitgliedstaaten die statistischen Daten zu den Verbraucherbeschwerden mit unterschiedlichen Methoden. Um einen internationalen Vergleich zu ermöglichen, schlug die EU-Kommission eine harmonisierte Methodik zur Klassifizierung der statistischen Daten vor, die von den verantwortlichen nationalen Stellen auf freiwilliger Basis angenommen werden soll.

Die Kommission schlägt vor, folgende Daten zu erfassen:

- Informationen zur Art der Beschwerde und zu allgemeinen Fragestellungen, die die Verbraucherinnen

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

<sup>2</sup> Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtesgesetz, BGBl. I Nr. 40/2013

und Verbraucher betreffen (etwa irreführende Werbung, Sicherheit, Dienstleistung);

- Allgemeine Angaben zur Beschwerde, etwa zum Land der Verbraucher, Datum der Beschwerde und Verkaufsform;
- branchenbezogene Angaben in drei verschiedenen Bereichen: Branche, Markt und Beschreibung des Verbrauchermarkts.

Die Schienen-Control hat diese Empfehlung<sup>3</sup> bei der Implementierung einer neuen Datenbank im Jahr 2013 umgesetzt, soweit es im Rahmen der zum Teil spezifischen Datenerfassung möglich war. Dadurch haben sich in einzelnen Kategorien kleinere Änderungen im Vergleich zu bisher ergeben.

## 781 Beschwerdefälle im Jahr 2014

Im Jahr 2014 gingen bei der Schienen-Control 781 Beschwerden ein. Im Jahr 2012 wurde der bisherige Höchststand an Beschwerden bei der Schlichtungsstelle verzeichnet. Von 2012 auf 2013 gingen die Beschwerden deutlich zurück, von 2013 auf 2014 ist die Anzahl wiederum geringfügig um 1,2 Prozent angestiegen.

Die Themen sind dabei weitgehend gleich geblieben, auch wenn 2014 besonders häufig Beschwerden über Erstattungen und spezielle Produkte von Unternehmen eingebracht wurden, die im Kapitel „Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit“ genauer beschrieben sind.

Auch im achten Jahr des Bestehens der Schlichtungsstelle zeigt sich weiterhin, wie wichtig eine neutrale Stelle ist, bei der ungelöste Probleme eingebracht werden können.

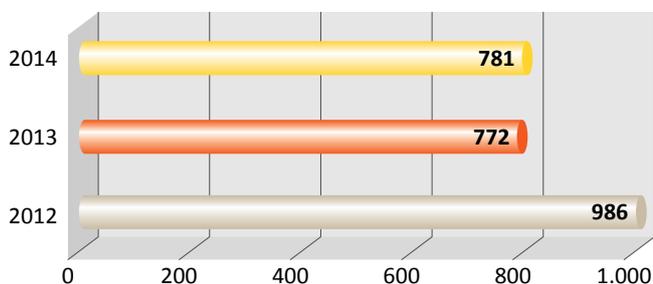


Abb. 1: Anzahl der eingelangten Beschwerden 2012–2014.

Quelle: Schienen-Control

<sup>3</sup> Empfehlung der Kommission vom 12. Mai 2010 zur Verwendung einer harmonisierten Methodik zur Klassifizierung und Meldung von Verbraucherbeschwerden und Verbrauchieranfragen

## Grund der Kontaktaufnahme

Die überwiegende Mehrzahl der Anfragen an die Schlichtungsstelle betrifft Beschwerden. In drei Prozent aller Fälle wurde nur eine Anfrage gestellt, ohne die Intention ein Schlichtungsverfahren einzuleiten. Die restlichen 97 Prozent waren Beschwerden. In etwa 21 Prozent der Fälle handelte es sich um einen behaupteten Rechtsanspruch, in den restlichen 76 Prozent handelte es sich um Fälle, die rein im Wege der Vermittlung zu lösen waren, ohne dass ein gesetzlicher oder tariflicher Anspruch gegenüber dem Bahnunternehmen bestand.

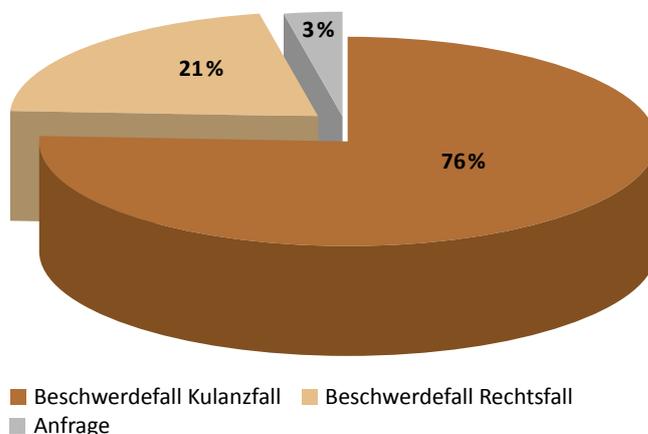


Abb. 2: Grund der Kontaktaufnahme 2014.

Quelle: Schienen-Control

## Einbringen von Beschwerden

Die meisten Beschwerden wurden über das entsprechende Online-Beschwerdeformular auf der Homepage der Schienen-Control eingebracht. Äußerst selten wurden Beschwerden per Fax, per Post oder per E-Mail übermittelt.

Durch das Online-Beschwerdeformular kann die Schienen-Control die eingehenden Beschwerden sehr rasch und effizient bearbeiten. Im Formular sind viele Fragen definiert, welche für die Bearbeitung nötig sind und daher vor dem Absenden ausgefüllt werden müssen. Fahrgäste ohne Deutschkenntnisse können ihre Beschwerde auch auf Englisch eingeben, wobei diese Möglichkeit eher selten in Anspruch genommen wird.

Eine weitere Voraussetzung für das Abschicken des Formulars ist die Zustimmung zu den Datenschutzbestimmungen und zur Verfahrensrichtlinie. Dies ermöglicht der Schlichtungsstelle, alle notwendigen Maßnahmen zur Einleitung eines Schlichtungsver-

fahrens zu ergreifen und von den Beschwerdegegnern notwendige Unterlagen anzufordern.

Damit eine Beschwerde entsprechend der Verfahrensrichtlinie von der Schlichtungsstelle behandelt werden kann, muss diese schriftlich eingebracht werden. Dabei sind alle Formen der Übermittlung zulässig, mittels Beschwerdeformular, per E-Mail, Fax oder Post.

**Kontaktieren Sie uns per** 

<b>Beschwerdeformular unter:</b>	<a href="http://www.apf.gv.at">www.apf.gv.at</a>
<b>Post:</b>	Schienen-Control GmbH z.H. Schlichtungsstelle Linke Wienzeile 4 1060 Wien
<b>Telefon:</b>	+43 1 5050707 700
<b>Fax:</b>	+43 1 5050707 180

Abb. 3: Kontaktdaten der Schienen-Control 2014.

Quelle: Schienen-Control

### Telefonische Anfragen

Die Anzahl der telefonischen Anfragen blieb im Jahr 2014 mit etwa 250 telefonischen Anfragen konstant im Vergleich zum Vorjahr. Insbesondere ältere Personen und Personen ohne Computer nutzen die Möglichkeit zur telefonischen Kontaktaufnahme. Telefonische Anfragen kommen aber auch vor, wenn es um dringende Fragen zur aktuellen Fahrt geht oder etwa (Zahlungs-)Fristen einzuhalten sind. Die Bearbeitung telefonischer Anfragen gestaltet sich oft schwierig, da die relevanten Unterlagen nicht vorliegen und zahlreiche wichtige Daten nicht eingesehen werden können. So werden Beschwerdeführende meist nach der telefonischen Erstberatung ersucht, ihr Anliegen schriftlich – etwa über das Online-Beschwerdeformular bei der Schlichtungsstelle – einzubringen.

## 527 beendete Schlichtungsverfahren 2014

Seit 2012 nimmt die Schienen-Control die Unterscheidung in Beschwerdefälle und Schlichtungsverfahren vor. Als Beschwerdefälle gelten alle bei der Schlichtungsstelle eingegangenen Beschwerden. Zu den Schlichtungsverfahren zählen hingegen nur jene Beschwerden, bei denen tatsächlich ein Verfahren

eröffnet wurde, die restlichen Beschwerdefälle wurden entweder abgelehnt oder weitergeleitet – etwa weil das Bahnunternehmen bzw. der Verkehrsverbund noch nicht befasst wurde. In 527 Fällen wurde ein Schlichtungsverfahren eingeleitet.

### 483 Schlichtungsverfahren mit positiver Erledigung

483 der 527 durchgeführten Schlichtungsverfahren konnten positiv erledigt werden, dies entspricht etwa 92 Prozent aller Fälle. Im Vorjahr lag dieser Wert noch bei 98 Prozent, im Jahr davor bei rund 95 Prozent. Als positiv erledigt gilt eine Beschwerde, wenn die Beschwerdeführenden die gewünschte Information erhalten haben oder das Schlichtungsangebot, welches im Rahmen des Schlichtungsverfahrens zustande gekommen ist, akzeptiert wird.

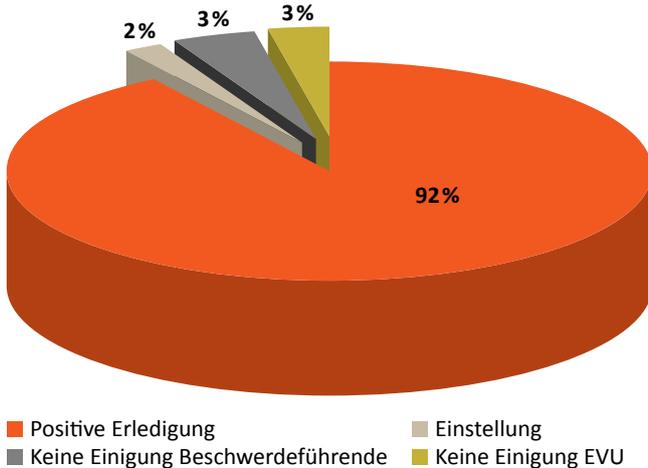
### 33 Schlichtungsverfahren ohne Einigung

Das Ziel jedes Schlichtungsverfahrens ist eine freiwillige Einigung, was jedoch nicht in allen Fällen möglich ist. Trotz intensiver Bemühungen der Schlichtungsstelle konnte in 33 der 527 Schlichtungsverfahren keine Einigung erreicht werden. In 19 Fällen lehnten die Beschwerdeführenden die vorgeschlagene Lösung ab. In 14 Fällen lehnte der Beschwerdegegner die von der Schlichtungsstelle vorgeschlagene Lösung ab bzw. bot auch keinen adäquaten Gegenvorschlag an, welcher dem Beschwerdeführenden unterbreitet werden konnte. Einen wesentlichen Anteil an den Schlichtungsverfahren ohne Einigung stellen die mehr als ein Dutzend Beschwerden über die Änderungen bei der Kilometerbank der WESTbahn dar, bei welchen sämtliche Beschwerdeführende den Schlichtungsvorschlag der WESTbahn ablehnten. 2013 mussten sieben Verfahren mangels Einigung geschlossen werden, im Jahr davor betrug diese Zahl 25.

### Elf eingestellte Schlichtungsverfahren

Die Zahl der eingestellten Verfahren hat sich im Vergleich zum Vorjahr geringfügig erhöht. Wurden 2013 fünf Schlichtungsverfahren eingestellt, so stieg diese Zahl im Jahr 2014 auf elf Verfahren an. Die häufigsten Gründe für eine Einstellung sind:

- wenn sich während des Verfahrens herausstellt, dass der Fall nicht in der Kompetenz der Schlichtungsstelle liegt oder
- wenn die Beschwerdeführenden während des Verfahrens nicht entsprechend mitwirken.

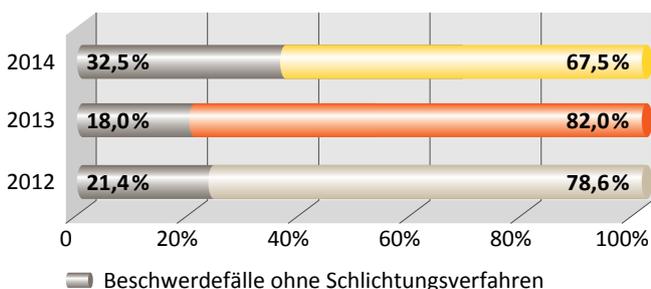


**Abb. 4: Beendete Schlichtungsverfahren 2014 nach Art der Erledigung.**  
Quelle: Schienen-Control

### 254 Beschwerdefälle ohne Schlichtungsverfahren

In bestimmten Fällen ist es der Schlichtungsstelle nicht möglich, ein Verfahren zu eröffnen. Dies trifft etwa dann zu, wenn schon beim Eingang der Beschwerde klar ist, dass sie nicht in den Kompetenzbereich der Schlichtungsstelle fällt oder wenn sie gemäß der Verfahrensrichtlinie der Schienen-Control nicht zulässig ist, z. B. weil kein nachweisbarer Beförderungsvertrag vorhanden ist, der Fall bereits bei Gericht anhängig oder verjährt ist.

Beschwerden, die von der Schlichtungsstelle nicht behandelt werden können, sind beispielsweise allgemeine Beschwerden zu Bauarbeiten, Ruhestörungen gegenüber Anrainerinnen und Anrainern oder Parkplatzproblemen. Mangels gesetzlicher Kompetenzen darf die Schlichtungsstelle zudem keine Beschwerden behandeln, die Busunternehmen oder städtische Verkehrsunternehmen betreffen, z. B. bei Strafzahlungen oder Verspätungen der Wiener Linien.



**Abb. 5: Beschwerdefälle ohne Schlichtungsverfahren im Vergleich zur Gesamtzahl der Beschwerdefälle 2012–2014.**  
Quelle: Schienen-Control

Wenn eine Beschwerde nicht in den Verantwortungsbereich der Schienen-Control fällt, die wesentlichen Daten aber vorhanden sind, so wird diese mit der Bitte um Bearbeitung an die korrekte Ansprechpartnerin bzw. Ansprechpartner weitergeleitet. Dies ist nicht möglich, wenn etwa wichtige Unterlagen, wie der Beförderungsvertrag, oder andere wichtige Angaben fehlen.

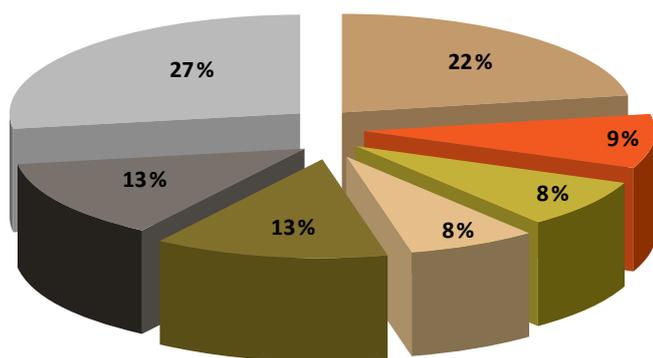
Im Jahr 2014 wurden mehr Beschwerden abgelehnt bzw. weitergeleitet als in den Jahren davor. Häufig müssen Beschwerden abgelehnt werden, weil die Beschwerdeführenden sich nicht wie gesetzlich vorgeschrieben zuerst an den Beschwerdegegner gewandt hatten bzw. die Beschwerde nicht in den Kompetenzbereich der Schlichtungsstelle fällt. Von den 254 Beschwerden ohne Schlichtungsverfahren konnten mehr als die Hälfte, nämlich 129 Fälle, an die korrekten Beschwerdegegner – z. B. ein (ausländisches) Bahnunternehmen, den Infrastrukturbetreiber oder das städtische Verkehrsunternehmen – weitergeleitet werden. In 125 Fällen konnte weder ein Schlichtungsverfahren eingeleitet, noch die Beschwerde an die richtige Stelle weitergeleitet werden. Die Beschwerdeführenden wurden in diesen Fällen über die Gründe für die Ablehnung informiert. Die Schlichtungsstelle unterscheidet dabei zwischen materieller und formeller Ablehnung. Formell bedeutet in diesem Zusammenhang, dass keine entsprechende Kompetenz gegeben war (z.B. erfolgte noch keine direkte Kontaktaufnahme mit dem Beschwerdegegner). Materiell bedeutet dies, dass die Schlichtungsstelle den Fall überprüft, jedoch aufgrund diverser Umstände die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens für nicht zweckmäßig gehalten hat (z. B. mangels Kulanzwürdigkeit).

### Die wichtigsten Beschwerdegründe

Durch die Harmonisierung der Datenerfassung für Beschwerden und Anfragen von Verbraucherinnen und Verbrauchern kam es bei der Schlichtungsstelle der Schienen-Control 2013 bereits zu einer Änderung der Erfassung der Beschwerdegründe im Vergleich zu den Jahren davor. Im Jahr 2014 wurde die gesamte Auswertung der Beschwerdekategorien gemäß diesen Empfehlungen vorgenommen.

#### Platz 1: Fahrpreiserstattung

Der häufigste Beschwerdegrund des Jahres 2014 waren Fahrpreiserstattungen.



- Fahrpreiserstattung
- Strafe/Inkassoforderung
- Personal/Kundenkontakt
- Tarife/Produkte/Preise
- Verspätungen (Warenlieferungen/Dienstleistungen)
- Verspätungsentschädigung/Entschädigung
- Weitere Beschwerden:
  - 7 % Information
  - 5 % Qualität der Waren und Dienstleistungen
  - 4 % Vertriebskanäle
  - 3 % Bahnhöfe und Infrastruktur
  - 3 % unlautere Geschäftspraktiken, Verträge und Kaufabschlüsse, Garantie und Gewährleistung
  - 3 % Sonstige Aspekte
  - 1 % Schäden und Delikte
  - 1 % Sonstiges

Abb. 6: Die wichtigsten Beschwerdegründe 2014.

Quelle: Schienen-Control

Fahrpreiserstattungen werden dann notwendig, wenn ein Ticket nicht oder nicht vollständig genutzt wurde oder genutzt werden konnte. Diese Kategorie beinhaltet auch Erstattungen, wenn die Reise aufgrund von Verspätungen erst gar nicht angetreten wurde. Wird also etwa ein Zug aufgrund einer sehr großen Verspätung überhaupt nicht genutzt, so haben Fahrgäste das Recht, sich den Ticketpreis vollständig erstatten zu lassen.

Am häufigsten kamen Fälle vor, in denen ein Ticket erworben wurde und entweder ein Fehler bei der Eingabe erfolgte (z. B. falsches Datum, falscher Name, falsche Strecke) oder das Ticket konnte aufgrund diverser Umstände nicht genutzt werden. In vielen Fällen erfolgte dabei vorerst eine Ablehnung vom Beschwerdegegner, woraufhin sich die Betroffenen an die Schlichtungsstelle wandten.

Im Vorjahr bezogen sich die häufigsten Beschwerden auf die Kategorie Verspätungsentschädigung/Verspätungen/Fahrplan. Aufgrund der Anpassung der Kategorien an die Empfehlungen der EU wurde diese Kategorie in zwei Kategorien unterteilt – nämlich in Verspätungen (Lieferung von Waren/Erbringung von Dienst-

leistung) und in Verspätungsentschädigung/Entschädigung.

### Platz 2: Verspätungen (Lieferung von Waren/Erbringung von Dienstleistung)

Bei dieser Beschwerdekategorie liegt der Schwerpunkt auf der (verspäteten) Warenlieferung bzw. Leistungserbringung. Darin werden vor allem Beschwerden über Verspätungen und Zugausfälle festgehalten bzw. wenn die Leistungserbringung, z. B. die Zusendung einer Kundenkarte, nicht oder verspätet erfolgt. Bei den Beschwerden dieser Kategorie geht es nicht um (monetäre) Entschädigung, vielmehr ist etwa die reine Verspätung eines Zuges der Anlassfall für die Beschwerde.

### Platz 3: Verspätungsentschädigung/Entschädigung

Eine Verspätungsentschädigung erhalten Reisende grundsätzlich dann, wenn es zu einer Verspätung des Zuges kommt. Die Art und Höhe der Entschädigung ist abhängig vom jeweiligen Ticket. So gibt es etwa für Einzelfahrkarten, Wochen-, Monats- und Jahreskarten unterschiedliche Ansprüche und Modalitäten, wie die Entschädigung berechnet und ausbezahlt wird. Die Schlichtungsstelle wurde dabei besonders in jenen Fällen kontaktiert, in welchen keine Entschädigung ausbezahlt wurde.

Bei der Kategorie der Entschädigung geht es grundsätzlich um den Ersatz von zusätzlich entstandenen Kosten. Dies sind meist Kosten, die für die Nutzung eines alternativen Beförderungsmittels, etwa eines Taxis, entstanden sind, sowie Kosten für Hotelnachtungen oder auch, in seltenen Fällen, Kosten für einen verpassten Flug. Vor allem die letztgenannten Fälle sind häufig komplex, da die Fahrgastrechte einen Ersatz solcher Kosten nur sehr eingeschränkt vorsehen.

### Platz 4: Strafe/Inkassoforderung

Befand sich diese Beschwerdekategorie im Jahr 2012 noch auf Platz 1, und im Jahr 2013 auf Platz 2, verlieren Strafzahlungen bei der Schlichtungsstelle im Jahr 2014 weiter an Bedeutung.

Wie bereits im Fahrgastbericht 2013 beschrieben, geht das größte österreichische Bahnunternehmen, die ÖBB-Personenverkehr, mittlerweile häufig sehr kulant vor. Auch die Antwortzeiten konnten weiter verbessert werden, sodass ein Einspruch mittlerweile grundsätzlich innerhalb der Zahlungsfrist beantwortet wird.

Mit Inkassoforderungen ist die Schlichtungsstelle nur noch selten beschäftigt. Durch den offensichtlichen Rückgang von Problemen mit Strafzahlungen auch bei den Bahnunternehmen ist davon auszugehen, dass seltener auf ein Inkassounternehmen zurückgegriffen werden muss. Die grundsätzlichen Problempunkte mit Inkassounternehmen – wie etwa überhöhte Gebühren, extrem kurze Zahlungsfristen und häufige Probleme bei der Kontaktaufnahme – bleiben aber nach wie vor aktuell.

Neben den Strafzahlungen wegen eines fehlenden oder ungültigen Tickets gibt es nach wie vor Beschwerden aufgrund von Strafen wegen Verunreinigung von Zügen. Diese betreffen meist Kinder und Jugendliche, wobei diese Strafen von den Bahnunternehmen häufig sehr streng geahndet werden. Durch die Reinigung entstehen hohe Kosten, weshalb bei einem nachträglichen Einspruch nur selten Kulanz gezeigt wird. Auch der Schlichtungsstelle ist es in solchen Fälle nur selten möglich, eine Einigung herbeizuführen.

#### Weitere Beschwerdethemen

Zu den weiteren Beschwerdethemen zählen Beschwerden über (mangelnde) Informationen (sieben Prozent), Beschwerden über die Qualität der Waren und Dienstleistungen, etwa über den Ausfall der Klimaanlage oder Heizung, den Defekt von Toiletten usw. (5 Prozent), Vertriebskanäle (4 Prozent), Beschwerden über die Bahnhöfe und Infrastruktur (3 Prozent), Beschwerden aufgrund unlauterer Geschäftspraktiken, Verträge und Kaufabschlüsse, Garantie und Gewährleistung (3 Prozent), sonstige Aspekte, z. B. Diskriminierung (3 Prozent) sowie Schäden und Delikte (1 Prozent).

#### Wie Reisende auf die Schlichtungsstelle aufmerksam wurden

Bei der Nutzung des Beschwerdeformulars werden Beschwerdeführende gefragt, wie sie auf die Schlichtungsstelle bzw. die Möglichkeit der Schlichtung aufmerksam wurden. Die Angabe dieser Informationen ist dabei optional und für die Eingabe einer Beschwerde nicht notwendig.

Deutlich mehr als die Hälfte der Beschwerdeführenden füllt dieses Feld dennoch aus, somit ist eine aussagekräftige Auswertung möglich.

Wie bereits in den Jahren zuvor wurden die meisten Personen über die eigenständige Internetsuche oder

eine Suchmaschine auf die Schlichtungsstelle aufmerksam. Dies trifft etwa auf 38 Prozent (2013: 28 Prozent) aller Beschwerdeführenden zu, die Angaben machten. 25 Prozent (2013: 20 Prozent) wurden von der Arbeiterkammer, einer Konsumentenschutzorganisation oder Interessenvertretung auf die Möglichkeit der Schlichtung hingewiesen.

18 Prozent (2013: 20 Prozent) aller Beschwerdeführenden wurden vom Bahnunternehmen oder Verkehrsverbund auf die Möglichkeit der Schlichtung aufmerksam gemacht. Dabei sind die Bahnunternehmen und Verbände mittlerweile verpflichtet, auf die Möglichkeit der Schlichtung hinzuweisen.

Immerhin 14 Prozent (2013: 6 Prozent) aller Beschwerdeführenden erhielten aus ihrem persönlichen Umfeld die Empfehlung, sich an die Schlichtungsstelle zu wenden. Man kann somit davon ausgehen, dass es durch die hohe Rate an positiv erledigten Fällen immer öfter zu einer Weiterempfehlung der Schlichtungsstelle an Verwandte, Freundinnen und Freunde sowie Bekannte, welche Probleme im Bahnsektor haben, kommt.

Bis Mitte des Jahres wurde ein Advertorial in den Reisebegleitern der ÖBB-Personenverkehr in ausgewählten Zügen geschaltet, um über die Schlichtungsstelle zu informieren. Da die Auswertungen zeigten, dass in Zusammenhang mit dieser Maßnahme nur wenige Beschwerden eingebracht wurden, ist die Schaltung in der zweiten Hälfte des Jahres nicht mehr beauftragt worden.

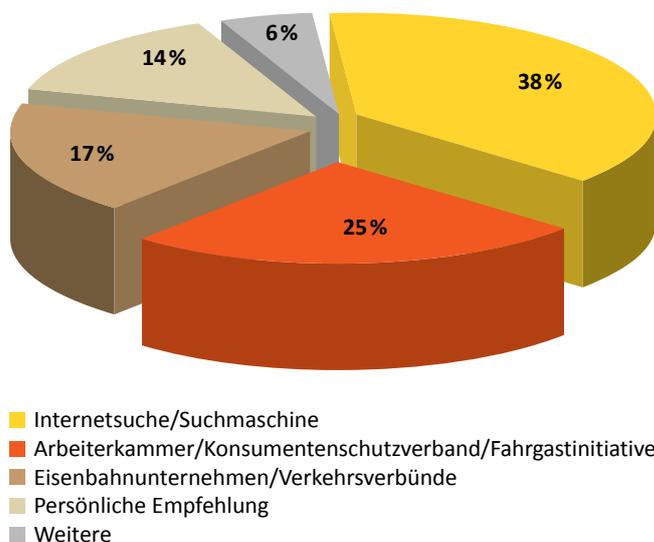


Abb. 7: Wie Reisende im Jahr 2014 auf die Schlichtungsstelle aufmerksam wurden.

Quelle: Schienen-Control

## Herkunft der Beschwerdeführenden

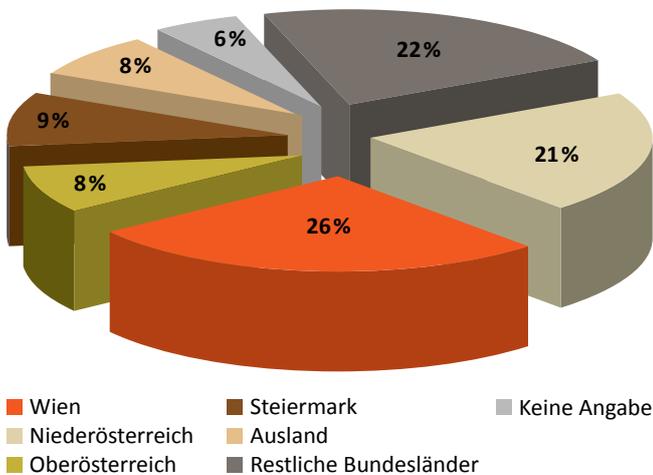


Abb. 8: Herkunft der Beschwerdeführenden 2014 aufgrund ihres Wohnsitzes. Quelle: Schienen-Control

Die meisten Beschwerdeführenden (26 Prozent), kommen wie im Vorjahr aus der Bundeshauptstadt Wien. Dies ist aufgrund der Größe und der Wichtigkeit des öffentlichen Schienenpersonenverkehrs nachvollziehbar. Weitere 21 Prozent (2013: 26 Prozent) aller Beschwerdeführenden kommen aus Niederösterreich. Das drittstärkste Bundesland ist die Steiermark mit neun Prozent (2013: acht Prozent), gefolgt von Oberösterreich mit acht Prozent (2013: zwölf Prozent). Etwa acht Prozent (2013: fünf Prozent) aller Beschwerdeführenden kommen aus dem Ausland. Am häufigsten langen hier Beschwerden aus Deutschland bei der Schlichtungsstelle ein, regelmäßig auch aus Italien und der Schweiz.

## Verteilung der Beschwerden auf die Eisenbahnunternehmen

### 91 Prozent aller Beschwerden betreffen die ÖBB

Wie bereits in den Jahren zuvor betreffen die meisten Beschwerden den ÖBB-Konzern. Lag der Anteil im Jahr 2013 noch bei 95 Prozent, so sank er 2014 auf 91 Prozent. Innerhalb des ÖBB-Konzerns entfielen 85 Prozent (2013: 88 Prozent) auf die ÖBB-Personenverkehr sowie sechs Prozent auf weitere Teilgesellschaften des ÖBB-Konzerns (hauptsächlich die ÖBB-Infrastruktur, eine Beschwerde betraf die Rail Cargo Austria, fünf Beschwerden die ÖBB-Postbus).

Die Beschwerden gegenüber der WESTbahn stiegen im Vergleich zum Vorjahr von 20 Beschwerden auf 26 Beschwerden an. Insgesamt bezogen sich somit drei

Prozent aller bei der Schlichtungsstelle eingebrachten Beschwerden im Berichtsjahr 2014 auf die WESTbahn. Des Weiteren gab es 2014:

- elf Beschwerden (2013: sieben) zu den Wiener Linien
  - elf Beschwerden (2013: fünf) zu den Verkehrsverbänden Ostregion, Niederösterreich und Burgenland, Oberösterreich und Salzburg
  - vier Beschwerden (2013: zwei) zu den Wiener Lokalbahnen
  - zwei Beschwerden (2013: zwei) zum City Airport Train (CAT)
  - je eine Beschwerde zur Graz-Köflacher Bahn (2013: eine) und zu den Zillertaler Verkehrsbetrieben (2013: keine)
- Zu ausländischen Bahnunternehmen gab es 2014:<sup>4</sup>
- neun Beschwerden (2013: zwei) zur Deutschen Bahn (DB)
  - zwei Beschwerden (2013: keine) zur Trenitalia
  - je eine Beschwerde zur MAV-Start (2013: eine) und zur Slovenske železnice (2013: keine)

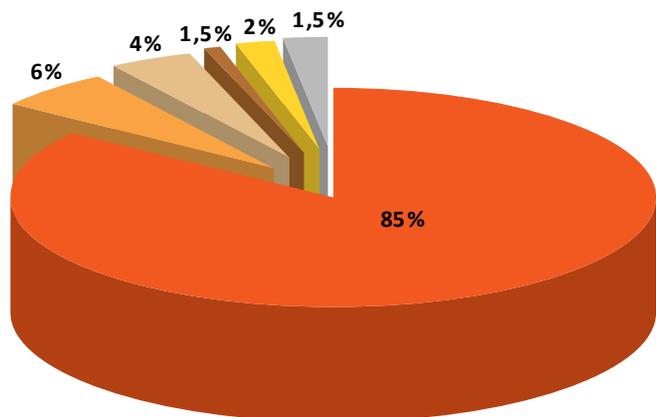


Abb. 9: Verteilung der Beschwerden auf die Unternehmen 2014. Quelle: Schienen-Control

## Entschädigungen und Strafnachlässe

Vor allem bei Konflikten um Klein- und Kleinststreitwerte sowie bei Beschwerden ohne finanziellen Hintergrund eignet sich das Schlichtungsverfahren gut zur

<sup>4</sup> Beschwerden zu grenzüberschreitenden Fahrten, bei denen Fahrgäste das Ticket bei der ÖBB-Personenverkehr gekauft hatten, wurden dieser zugeordnet.

Konfliktbeilegung, da mit einem geringen Grad an Formalisierung rasch eine Antwort bzw. Erledigung herbeigeführt werden kann. Das Schlichtungsverfahren zielt darauf ab, dass Fahrgäste Konflikte nicht vor Gericht ausfechten müssen, was zeitlich aufwändig wäre und ein Kostenrisiko mit sich bringen würde.

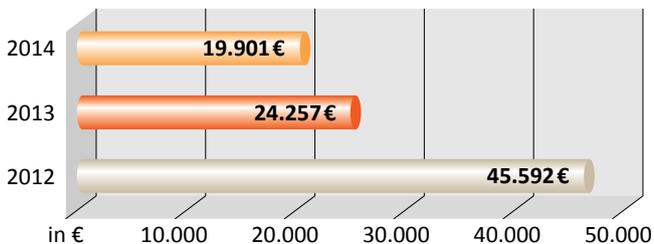


Abb. 10: Vergleich der durch die Schlichtungsstelle erreichten Strafnachlässe und Entschädigungen 2012–2014. Quelle: Schienen-Control

### Rückgang monetärer Entschädigungen und Strafnachlässe

Auch im Jahr 2014 ist der Wert der monetären Entschädigungen und Strafnachlässe weiter zurückgegangen. Eine Erklärung dafür ist vor allem die weitere Abnahme von Beschwerden über Fahrgeldnachforderungen und Inkassoforderungen. Gab es im Jahr 2012 noch besonders viele Beschwerden zu dieser Thematik, so verzeichnet die Schlichtungsstelle seit dem Jahr 2013 einen stetigen Rückgang. Dies liegt höchstwahrscheinlich daran, dass sich die ÖBB-Personenverkehr als größtes österreichisches Bahnunternehmen bei Einsprüchen nunmehr häufig kulant verhält und Reisende daher vielfach nicht mehr die Schlichtungsstelle einschalten müssen.

2014 konnte in 202 Fällen eine monetäre Entschädigung bzw. ein Strafnachlass für Kunden von österreichischen Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbänden erreicht werden. Insgesamt ersparten sich die Beschwerdeführenden dadurch 19.901 Euro, was im Vergleich zum Vorjahr einen Rückgang von rund 18 Prozent bedeutet. 2012 erzielte die Schlichtungsstelle eine Summe von 45.592 Euro in 469 Fällen. Nicht erfasst sind aufgrund der schweren Messbarkeit sonstige Einigungen wie der Versand von Gutscheineften, Upgrades, Ratenzahlungen etc.

### Aufschlüsselung der Entschädigungen und Strafnachlässe

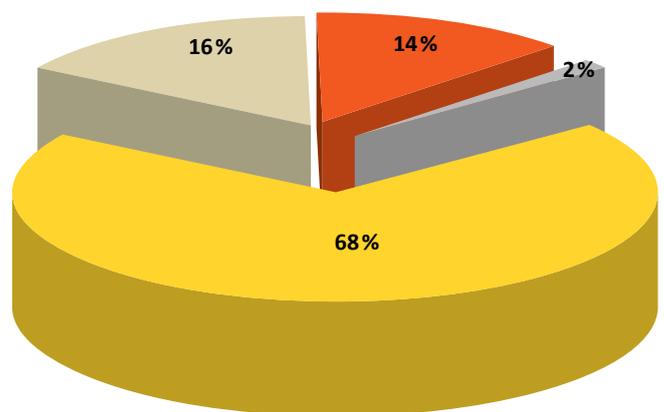
Erstmalig lassen sich die durch die Schlichtungsstelle erreichten Strafnachlässe und Entschädigungen näher aufschlüsseln.

Im Detail setzen sich die im Jahr 2014 erzielten 19.901 Euro wie folgt zusammen:

- In 118 Fällen erfolgte eine Erstattung oder Refundierung bereits bezahlter Beträge in Höhe von insgesamt 13.698 Euro
- In 44 Fällen wurde eine Entschädigung in Höhe von insgesamt 2.770 Euro ausbezahlt
- In 35 Fällen konnte eine Strafreduktion oder ein Erlass erwirkt werden in Höhe von insgesamt 3.124 Euro
- In fünf Fällen wurde eine sonstige monetäre Lösung in Höhe von insgesamt 309 Euro gefunden

Bei Beschwerden zu Fahrgeldnachforderungen und sonstigen Strafzahlungen konnte mit den jeweiligen Bahnunternehmen oft eine einvernehmliche Lösung gefunden werden. Nachsicht gab es vor allem bei Kindern und Jugendlichen, wenn es sich um die erste Strafzahlung handelte oder bei Stammkunden. Auch bei älteren Personen und Personen aus dem Ausland konnte häufig eine großzügigere Lösung erzielt werden.

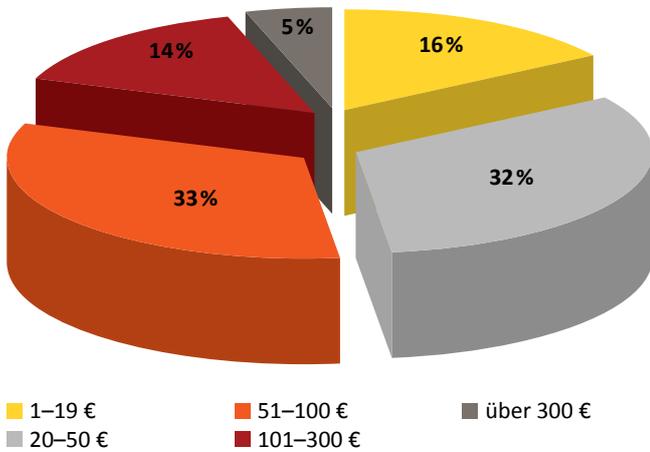
Im Fall von Inkassogebühren war eine Einigung meist möglich, wenn die Inkassogebühren sehr hoch und dadurch unverhältnismäßig waren und die Einschaltung des Inkassobüros grundsätzlich nicht notwendig gewesen wäre. Einigungen waren ebenso möglich, wenn dem Bahnunternehmen vorliegende Daten dem Inkassobüro nicht bekanntgegeben wurden und dadurch überflüssige Datenerhebungen stattfanden.



- Erstattung/Refundierung
- Strafreduktion/-erlass
- Entschädigung
- Sonstiges

Abb. 11: Aufschlüsselung der durch die Schlichtungsstelle erreichten Strafnachlässe und Entschädigungen 2014. Quelle: Schienen-Control

## Höhe der Entschädigungen



**Abb. 12: Verteilung der Schlichtungsverfahren nach Höhe der erreichten Entschädigungen und Strafnachlässe 2014.**

Quelle: Schienen-Control

Aus Abbildung 12 ist die prozentuelle Verteilung der Höhe der Entschädigungen ersichtlich. Der mit 33 Prozent (2013: 26,5 Prozent) größte Anteil der Entschädigungen fällt in die Kategorie 51–100 Euro. Dazu

zählen vor allem jene Fälle, in denen etwa gänzlich auf eine Forderung wegen eines vergessenen Tickets verzichtet oder aber die unbeabsichtigte Vertragsverlängerung für eine VORTEILSCARD rückgängig gemacht wird.

Die mit 32 Prozent (2013: 34,9 Prozent) zweitgrößte Gruppe fällt in die Kategorie 20–50 Euro. Diese Entschädigungen entsprechen häufig einer Erstattung in Form von Gutscheinen oder es handelt sich um Gutscheine für Qualitätseinbußen (z. B. wegen fehlender Heizung oder Klimaanlage im Zug).

Auf dem dritten Platz liegt mit 16 Prozent (2013: 11,3 Prozent) die Kategorie 1–19 Euro, gefolgt von der Kategorie 101–300 Euro mit 14 Prozent (2013: 22,3 Prozent). In nur fünf Prozent (2013: 5 Prozent) der Fälle betragen die Entschädigungen über 300 Euro. Solche Beträge fielen meist dann an, wenn etwa Gruppenreisen oder eine Jahreskarte des jeweiligen Unternehmens, z. B. eine Jahresnetzkarte oder eine ÖSTERREICHCARD, vorzeitig storniert wurden. Auch Fälle, in denen auf überhöhte Inkassokosten verzichtet wurde, fielen oftmals in diese Kategorie.

# SCHWERPUNKTE DER SCHLICHTUNGSTÄTIGKEIT

Die Schlichtungsstelle der Schienen-Control befasst sich regelmäßig mit kundenrelevanten Schwerpunktthemen des öffentlichen Personenverkehrs in Österreich – seit 2013 aufgrund neuer Kompetenzen sowohl im Bereich der Bahnen, als auch im Bereich der Verkehrsverbände. Dabei geht es meist um sehr umfangreiche Grundsatzprobleme, die durch einen intensiven und langfristigen Kontakt mit den betroffenen Unternehmen thematisiert werden. In den meisten Fällen versucht die Schlichtungsstelle, eine Lösung direkt mit dem größten österreichischen Bahnunternehmen – der ÖBB-Personenverkehr – herbeizuführen. Diese Lösungen erfüllen nicht nur die berechtigten Forderungen der Reisenden, sondern bedeuten meist auch für die Bahnunternehmen eine Verbesserung des Status quo.

Insgesamt konnten im Berichtsjahr 92 Prozent der Schlichtungsverfahren positiv abgeschlossen werden. Im Folgenden sind, bis auf die Online-Buchungen, nur jene Thematiken angeführt, bei denen im Jahr 2014 noch keine Einigung mit dem Bahnunternehmen erzielt werden konnte und welche daher im darauf folgenden Jahr fortgeführt werden.

## Hohe Stornogebühren im Visier

Viele der Beschwerden bei der Schlichtungsstelle betreffen hohe, zum Teil auch unverhältnismäßig hohe Stornogebühren der ÖBB-Personenverkehr. Eine Stornogebühr fällt beispielsweise an, wenn ein Online-Ticket der ÖBB-Personenverkehr zurückgegeben werden soll. Meist ist das der Fall, wenn Kundinnen und Kunden eine Fahrkarte buchen, diese dann aber aufgrund diverser Gründe nicht nutzen können. Gelegentlich wird auch eine Fahrkarte unbeabsichtigt mit falschem Datum oder Namen gebucht, welche so natürlich nicht in Anspruch genommen werden kann. In solchen Fällen besteht grundsätzlich die Möglichkeit, ein Storno durchzuführen, wenn die Karte online gekauft wurde.

Wie von der Schienen-Control bereits mehrfach thematisiert, ist das jedoch nur möglich, wenn die Fahrkarte noch nicht ausgedruckt oder zur Abholung am Schalter oder am Fahrkartenautomaten bereitgestellt wurde. Fahrgäste können in diesem Fall das Ticket im Online-

Ticketshop der ÖBB-Personenverkehr grundsätzlich ohne viel Aufwand stornieren, sie werden allerdings vorab nicht über die Höhe der Gebühr informiert. Beim SparSchiene Österreich Ticket werden beispielsweise 100 Prozent des Ticketpreises für die Stornierung einbehalten. Im Falle einer Stornierung eines SparSchiene Europa-Ticket werden 29 Euro pro Person und Fahrtrichtung verrechnet, obwohl diese Tickets bereits ab 19 Euro (2. Klasse) und ab 29 Euro (1. Klasse) angeboten werden. Nach Erfahrungen der Schlichtungsstelle führt dies bei einigen Fahrgästen zu bösen Überraschungen, vor allem, wenn die Stornogebühr den gesamten bzw. einen großen Teil der eigentlichen Ticketkosten ausmacht. Daher hat die Schienen-Control der ÖBB-Personenverkehr konkrete Vorschläge unterbreitet, wie und in welcher Höhe ihrer Meinung nach faire Gebühren aussehen könnten. Bis jetzt konnte in dieser Thematik noch keine Einigung gefunden werden.

## Fehlerhafte Eingaben bei Online-Tickets

Anhand der Beschwerden bei der Schlichtungsstelle ist ersichtlich, dass Tickets oftmals unabsichtlich für einen falschen Tag oder auf einen falschen Namen lautend gebucht werden. In diesen Fällen kann bei der ÖBB-Personenverkehr ein Ticket noch storniert werden, wenn es noch nicht bezogen, d. h. noch nicht ausgedruckt bzw. am Schalter oder Fahrkartenautomaten bereitgestellt wurde. Beim Bezug eines Tickets weist ein Pop-Up im Online-Shop darauf hin, dass dieses nicht mehr storniert werden kann. Auch bei der ÖBB-Smartphone-App erfolgt ein solcher Hinweis. Hat man falsche Daten eingegeben, etwa Name der oder des Reisenden oder Datum der Fahrt, so gibt es

derzeit keine Möglichkeit zur nachträglichen Änderung, die Buchung kann nur storniert werden. Dadurch entstehen oftmals Stornogebühren, zudem kann es passieren, dass das gewünschte Ticket zu den ursprünglichen Konditionen bei Neubuchung gar nicht mehr verfügbar ist.

Grundsätzlich sieht die Schienen-Control die von der ÖBB-Personenverkehr angebotene Stornierungsmöglichkeit bei Online-Tickets vor Bezug je nach konkreter Ausgestaltung als mit dem EisbBFG vereinbar an, sinn-

» **Die Schienen-Control hat konkrete Vorschläge für faire Gebühren gemacht.** «

voll wäre aber eine einfache Möglichkeit geringfügige Änderungen wie Name oder Datum noch im Online-Ticketshop vornehmen zu können, ohne die gesamte Buchung stornieren zu müssen. Die Umsetzung durch die ÖBB-Personenverkehr hat bisher noch nicht stattgefunden.

## Information über Storno- und Erstattungsbedingungen vor Abschluss der Buchung

Ein großer Teil der Beschwerden im Jahr 2014 betraf die Erstattung von Fahrkarten der ÖBB-Personenverkehr. Es zeigte sich, dass viele Fahrgäste sich nur unzulänglich über ihre Rechte, vor allem betreffend die Erstattung von Tickets, informiert fühlten. Die Schlichtungsstelle stellte fest, dass vor der Bezahlung im Online-Ticketshop nur über zwei Links auf die allgemeinen Storno- und Erstattungsmodalitäten verwiesen wird. Durch die hohe Komplexität des Tarif- und Produktangebotes ist es für Fahrgäste sehr schwierig, aus all den Bestimmungen herauszulesen, welchen konkreten Bedingungen das gewünschte Ticket tatsächlich unterliegt. Die Schienen-Control erachtet es als äußerst wichtig, dass bereits vor Abschluss der Buchung bestmöglich über die konkreten, auf das jeweilige Ticket anwendbaren Bestimmungen informiert wird. Dabei muss sichergestellt werden, dass Fahrgäste bereits vor dem Ticketkauf auch tatsächlich wissen, welche Möglichkeiten der Stornierung bzw. Erstattung es zu welchem Zeitpunkt gibt, und welche Gebühren auf sie im Bedarfsfall zukommen. Dies ist bei der ÖBB-Personenverkehr nach wie vor als intransparent einzustufen. Das Bahnunternehmen arbeitet nach eigenen Angaben bereits an einer Lösung, die bis zum Redaktionsschluss aber noch nicht umgesetzt wurde.

In diesem Zusammenhang regte die Schienen-Control an, auch jene FAQs (Frequently Asked Questions) der ÖBB-Personenverkehr zu überarbeiten, die von Kundinnen und Kunden regelmäßig falsch interpretiert werden. Die ÖBB-Personenverkehr sieht hier ebenfalls Änderungsbedarf und sagte zu, diese sachbezogener zu

gestalten. Zu Redaktionsschluss waren allerdings noch keine Änderungen vorgenommen worden.

## Hinweis auf Zugbindung nicht ausreichend

In der Beschwerdebearbeitung zeigte sich, dass die ÖBB-Personenverkehr oftmals missverständlich auf die Bindung eines Tickets an einen bestimmten Zug hinwies. So wurde häufig lediglich die jeweilige Zugnummer angegeben, ohne die konkrete Angabe, dass das Ticket nur in diesem bestimmten Zug gültig ist. Zudem waren Tickets je nach Vertriebskanal unterschiedlich ausgestaltet. Die Schienen-Control schlug daher

zum einen eine bessere Information über die Zugbindung (z. B. durch den Aufdruck „Zugbindung“) und zum anderen die Vereinheitlichung dieser Information auf den unterschiedlichen Fahrkarten vor. Aufgrund einer Vielzahl internationaler Reglementierungen, die hin-

sichtlich dieser Thematik zu berücksichtigen sind, ist eine finale Lösung noch ausständig, allerdings konnten bereits erste Verbesserungen erzielt werden.

## Schnellere Umstellung auf neues Tarifsystem bei Rail Tours Touristik

Im Jahr 2014 stellte die ÖBB-Personenverkehr ihr Tarifsystem um und schaffte damit die Tarifkilometer ab. Das neue System basiert auf Relationspreisen, bei welchen grundsätzlich Angebot und Nachfrage, aber auch Faktoren wie etwa die Geschwindigkeit oder die Reisezeit die Tarifhöhe bestimmen. Diese Umstellung wurde aber nicht sofort in allen Tochterunternehmen der ÖBB nachvollzogen: Die Rail Tours Touristik, die primär als Reiseveranstalterin tätig ist, nutzte auf ihrer Website noch das alte System der Tarifkilometer. Dies hatte zur Folge, dass Reisende nicht adäquat über die für sie gültigen Bestimmungen informiert wurden, vor allem in Hinblick auf die Geltungsdauer der Fahrkarte. Damit konfrontiert teilte die Rail Tours Touristik der Schienen-Control mit, dass dem Unternehmen die Überschneidung der beiden Systeme bewusst war und man die Umstellung ursprünglich mit Fahrplanwechsel im

**Viele Fahrgäste fühlen sich nur unzulänglich über ihre Rechte betreffend Storno- und Erstattungsbedingungen informiert.**

Dezember geplant habe. Dies konnte nun beschleunigt werden, sodass bereits ab November 2014 eine Anpassung erfolgte.

## **Automatische Vertragsverlängerung von Ermäßigungskarten**

Zahlreiche Beschwerden, vor allem gegen Ende des Berichtsjahres, betrafen die VORTEILSCARD bzw. ÖSTERREICHCARD der ÖBB-Personenverkehr. Mit der VORTEILSCARD erhält man eine Ermäßigung auf den Standardpreis für gekaufte Tickets, die ÖSTERREICHCARD gilt hingegen als Fahrkarte für ganz Österreich auf den Bahnstrecken der ÖBB-Personenverkehr und weiterer Privatbahnen. Beide Karten haben dabei eine Geltungsdauer von einem Jahr und können entweder sofort bei Bestellung oder per Ratenzahlung bezahlt werden. Eine Ratenzahlung ist entweder per Überweisung oder SEPA-Lastschriftverfahren möglich. In letzterem Fall wird der Vertrag jährlich automatisch verlängert. Dies ist auch in den AGB so geregelt und wohl grundsätzlich rechtlich zulässig. Vor Ablauf der Karte müssen die Betroffenen jedoch vom Bahnunternehmen über die bevorstehende automatische Verlängerung und ihr Widerspruchsrecht informiert werden. Die ÖBB-Personenverkehr informiert die Karteninhaber daher üblicherweise auch den AGB entsprechend mit einem Schreiben über diesen Umstand. Diese haben dann die Möglichkeit, innerhalb einer Frist zu widersprechen, wodurch kein weiterer Vertrag zustande kommt.

In einigen Fällen meldeten sich jedoch Reisende, die laut eigenen Angaben kein solches Schreiben erhalten haben und daher erst nach Abbuchung vom Konto bzw. nach Zustellung der Kundenkarte von der eigentlich nicht gewünschten Verlängerung erfuhren. Nachdem die ÖBB-Personenverkehr eine kulante Auflösung des Vertrages in zahlreichen Fällen ablehnte, wandten sich viele an die Schlichtungsstelle. Die ÖBB-Personenverkehr teilte mit, dass das Schreiben aus Gründen der Kundenfreundlichkeit und der Wirtschaftlichkeit nicht per Einschreiben verschickt werde. Es scheint sich bei dieser Problematik jedoch nicht um Einzelfälle zu handeln, da viele der Beschwerdeführenden angaben, überhaupt kein Schreiben erhalten zu haben. Dieser Umstand wird weiter beobachtet werden.

Ein weiterer Aspekt dieser Thematik ist, dass sich gegebenenfalls die Voraussetzungen für den Bezug einer

Kundenkarte ändern können. Personen bis 26 Jahre haben beispielsweise die Möglichkeit um 19 Euro die VORTEILSCARD Jugend zu erwerben. Überschreitet man die Altersgrenze und bezahlt per Bankeinzug wird automatisch auf die mit 99 Euro deutlich teurere VORTEILSCARD Classic umgestellt. Zwar erhielten die Betroffenen ein Verständigungsschreiben, in dem auf diesen Umstand hingewiesen wurde, jedoch handelt es sich bei der VORTEILSCARD Classic wohl um ein gänzlich anderes Produkt, das nach Meinung der Schienen-Control den Reisenden zwar angeboten werden kann, diese müssten aber wohl aktiv zustimmen, damit ein Vertrag zustande kommt. Die beschriebene Problematik ist bislang ungelöst.

## **Überfüllte Züge: Nur Personen mit Reservierungen können die Fahrt antreten**

Es kommt zwar nicht sehr häufig vor, dass zu Zügen aufgrund von Überfüllung nur noch Reisende mit Reservierung zusteigen dürfen, jedoch ist es dann immer frustrierend für all jene, die auf den nächsten Zug warten müssen. Diese Situation kann vor allem zu Beginn der Ferienzeit oder zu Weihnachten eintreten. Die ÖBB-Personenverkehr warnt in solchen Fällen regelmäßig auf ihrer Website und empfiehlt, zusätzlich zum Ticket eine Reservierung zu erwerben. Die Reservierung ist jedoch kostenpflichtig bzw. wird am Fahrkartenautomaten gar nicht verkauft. Daher gibt es gelegentlich Fälle, bei denen der gewünschte Zug aufgrund einer fehlenden Reservierung nicht genutzt werden kann. Reisende entscheiden dann häufig später zu fahren, überhaupt nicht zu fahren oder eine alternative Beförderung (etwa mit Bus, Taxi oder wenn möglich einem anderen Bahnunternehmen) zu nutzen. Zumindest ersteres ist dabei meist kein Problem, da die ÖBB-Personenverkehr grundsätzlich ein offenes Zugsystem anbietet: Standard-Tickets sind üblicherweise zwei Tage lang gültig und können für jeden Zug verwendet werden. Probleme ergeben sich dann, wenn die Fahrt nicht mit der ÖBB-Personenverkehr oder überhaupt nicht angetreten wird. Der Gesetzgeber hat für diese Fälle festgelegt, dass Tickets vor dem ersten Geltungstag auf Wunsch erstattet werden müssen. In solchen Fällen werden Tickets jedoch häufig spontan kurz vor der Zugfahrt gekauft, wodurch zumindest der gesetzliche Anspruch nicht mehr greift. Zwar erstattet die ÖBB-

Personenverkehr bestimmte Tickets (z. B. Standard-Tickets) auch ab dem ersten Geltungstag, verlangt hierfür aber eine Erstattungsgebühr von 50 Prozent des Fahrpreises, mindestens jedoch 15 Euro pro Fahrgast und Fahrtrichtung. Daher zahlt sich eine Erstattung in vielen Fällen überhaupt nicht aus. In ersten Gesprächen konnte diese Problematik mit der ÖBB-Personenverkehr noch nicht gelöst werden. Die Schienen-Control wird ihre diesbezüglichen Bestrebungen fortsetzen.

### **Getrennte Buchung von Kfz- und Personentickets**

Bei der ÖBB-Personenverkehr kann man sowohl Personenfahrkarten als auch Fahrkarten für PKW oder Motorräder buchen. Beide Ticketarten können grundsätzlich online gebucht werden, im modern gestalteten Online-Ticketshop der ÖBB-Personenverkehr sind allerdings nur Personentickets erhältlich. Kfz-Tickets müssen nach wie vor über eine veraltete und weniger kundenfreundliche Maske bestellt werden. Falls Fahrgäste sowohl Tickets für Personen als auch Kfz online buchen wollen, ist das problematisch. In mehreren Beschwerden an die Schlichtungsstelle berichteten Fahrgäste, dass bei der Buchung des einen Tickets das zugehörige andere Ticket nicht mehr verfügbar war. Die Erstattungsmodalitäten erschweren es in solchen Fällen zudem, die Käufe vollständig ohne Kosten rückgängig

zu machen. Die Schlichtungsstelle hat diese Problematik bereits mehrfach thematisiert und vorgeschlagen, eine Möglichkeit zur gleichzeitigen Buchung anzubieten, um derartige Probleme zu vermeiden. Die ÖBB-Personenverkehr hat die zugesagten Verbesserungen des Ticketshops mit der Möglichkeit, Tickets gemeinsam zu buchen, noch nicht durchgeführt, aber versichert, bereits in der Testphase zu sein.

### **Aufschlüsselung der Preise vor Abschluss der Online-Buchung**

Im Online-Ticketshop der ÖBB-Personenverkehr wurden in der Gesamtübersicht – vor Abschluss einer Buchung – nicht immer alle Einzelkosten aufgelistet. So passierte es beispielsweise, dass für die Buchung mehrerer Personentickets nur ein Gesamtpreis angeführt wurde, für den Kunden aber nicht der genaue Preis jedes einzelnen der gebuchten Personentickets ersichtlich war. Gemäß § 5 Abs. 2 E-Commerce-Gesetz, § 2 Abs. 1 Z. 4 und § 2 Abs. 4 i. V. m. Abs. 6 Z. 3 UWG sind Unternehmen allerdings verpflichtet, eine solche Detailübersicht für alle gebuchten Leistungen anzuzeigen. Die vorgeschriebenen gesetzlichen Bestimmungen, eine Aufschlüsselung der Kosten für sämtliche Buchungen zur Verfügung zu stellen, wurden von der Schienen-Control an die ÖBB-Personenverkehr herangetragen. Die Änderungen im Online-System wurden bereits umgesetzt.

# AGENTUR FÜR PASSAGIER- UND FAHRGAST-RECHTE

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (APF)<sup>1</sup> ist die gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für den Bahn-, Bus-, Flug- und Schiffsverkehr. Im Rahmen ihrer Schlichtungstätigkeit ist sie für die Klärung von Fahrgast- bzw. Passagierbeschwerden mittels außergerichtlicher Streitbeilegung verantwortlich und verhilft Fahrgästen bzw. Passagieren im Streitfall zu ihrem Recht. In ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle prüft die APF im Bahn-, Bus-, Flug- und Schiffsbereich die Einhaltung der in den EU-Verordnungen verankerten Fahrgastrechte.

Im Bahnbereich kann die Schienen-Control Kommission weiterhin bei Beschwerden von Fahrgästen, bei denen es um fehlende oder unzureichende Fahrpreiseschädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen geht, und bei denen keine Einigung mit dem Bahnunternehmen zustande kommt, den Lösungsvorschlag der APF für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen. Weiters bleibt im Bahnverkehr die Verpflichtung der Bahnunternehmen und Verkehrsverbände zur Vorlage der Beförderungsbedingungen an die Schienen-Control bzw. die Kontrolle der Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und der Verkehrsverbände auf ihre Gesetzmäßigkeit durch die Schienen-Control Kommission bestehen.

## Zahlen und Daten

2013 gab es 274,3 Millionen Bahnreisende. Im Eisenbahnbereich sind in Österreich insgesamt 16 Personenverkehrsunternehmen (zwölf vernetzte Bahnunternehmen und vier nicht vernetzte Bahnunternehmen) und acht Verkehrsverbände tätig. Laut bmvit wurden im kommerziellen Luftverkehr (Linien- und Gelegenheitsverkehr) im Jahr 2013 auf den sechs österreichischen Flughäfen 26,3 Millionen Flugpassagiere befördert. Auf den Linienverkehr entfielen 24,7 Millionen Fluggäste. Im Jahr 2014 waren in Österreich 41 Flächen-Luftfahrtunternehmen tätig<sup>2</sup>. Im Omnibus-Linienverkehr (ÖBB, private Linien, innerstädtischer Verkehr) wurden 2012 laut WKÖ 667,8 Millionen Personen befördert, der überwiegende Teil davon im innerstädtischen Verkehr und im Nahverkehr. In der Personenschiffahrt gab es laut via donau und bmvit im Jahr 2012 insgesamt 1,1 Millionen Passagiere<sup>3</sup>, davon 670.000 Passagiere im Linienverkehr, 290.000 Passagiere auf Flusskreuzfahrten und 120.000 Passagiere im Gelegenheitsverkehr. Im Linienverkehr

waren im Jahr 2012 in Summe 26 Schiffe am österreichischen Abschnitt der Donau im Einsatz, dazu 124 Kabinenschiffe. Aktuellere Zahlen liegen nicht vor.

Die APF ist zwar eine übergreifende Schlichtungsstelle, jedoch nicht für alle Verkehrsunternehmen und Beschwerdethemen zuständig. Zu Beginn erwartet das bmvit insgesamt ca. 3.000 Beschwerdefälle pro Jahr für alle vier Verkehrsträger zusammen.

## Gesetzgebung auf europäischer Ebene

Auf europäischer Ebene wurden zwischen 2004 und 2011 die Verordnungen für die Rechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (EG) Nr. 1371/2007<sup>4</sup>, der Fluggäste bzw. Passagiere im Luftverkehr (EG) Nr. 261/2004<sup>5</sup> und (EG) Nr. 1107/2006<sup>6</sup> sowie der Fahrgäste im See- und Binnenschiffsverkehr (EU) Nr. 1177/2010<sup>7</sup> und im Kraftomnibusverkehr (EU) Nr. 181/2011<sup>8</sup> erlassen. Die EU-Verordnungen erfassen den grenzüberschreitenden und grundsätzlich auch den innerstaatlichen Verkehr und regeln, in welchen Anwendungsfällen den Fahr- bzw. Fluggästen jeweils welche Rechte und Ansprüche eingeräumt werden. Der Anwendungsbereich umfasst für die verschiedenen Verkehrsträger grundsätzlich ähnliche Rechte und Pflichten, allerdings sind diese in den einzelnen Verordnungen im Detail unterschiedlich ausgestaltet. Seitens der EU-Kommission und noch

<sup>1</sup> Zu Redaktionsschluss in parlamentarischer Verhandlung

<sup>2</sup> Luftfahrtunternehmen, die im Besitz eines gültigen Luftverkehrsbetreiberzeugnisses und einer gültigen Betriebsgenehmigung für Fluggäste, Post und/oder Fracht sind.

<sup>3</sup> Inklusive Zuschätzung, da seit dem Jahr 2003 der Personenverkehr auf der Donau aufgrund einer Änderung der Rechtsgrundlagen nicht mehr statistisch erhoben wird.

<sup>4</sup> Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315 vom 3. Dezember 2007 S. 14

<sup>5</sup> Verordnung (EG) Nr. 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91, ABl. Nr. L 46 vom 17. Februar 2004 S. 1

<sup>6</sup> Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität, ABl. Nr. L 204 vom 26. Juli 2006 S. 1

<sup>7</sup> Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004, ABl. Nr. L 334 vom 17. Dez. 2010 S. 1

<sup>8</sup> Verordnung (EU) Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004, ABl. Nr. L 55 vom 28. Februar 2011 S. 1

stärker seitens des EU-Parlaments gibt es daher Bestrebungen die Fahrgastrechte für alle vier Verkehrsträger zu vereinheitlichen.

## Gesetzwerdung in Österreich

Das Arbeitsprogramm der österreichischen Bundesregierung für die XXV. Gesetzgebungsperiode folgt der europäischen Zielsetzung und sieht in diesem Sinne eine „Organisation der verkehrsträgerübergreifenden Schlichtung für Passagierrechte“ unter „Nutzung bestehender Strukturen“ vor. Zu diesem Zweck wurde die neue APF gegründet und die beiden bereits bestehenden Stellen – nämlich die im

bmvt angesiedelte Schlichtungsstelle zur Behandlung von Beschwerden zu Fluggastrechten und die bei der Schienen-Control angesiedelte Schlichtungsstelle zur Behandlung von Beschwerden im Bahnbereich – eingliedert. Dazu kommen noch die neu zu schaffenden Schlichtungsstellen für die Bereiche Kraftfahrlinien und Schifffahrt (hier sind bereits Vertragsverletzungsverfahren gegen Österreich anhängig).

Am 27. Jänner 2015 beschloss die Bundesregierung im Ministerrat die Regierungsvorlage für ein Bundesgesetz über die APF, mit dem die vier Stellen vereint und organisatorisch bei der Schienen-Control eingerichtet werden. Bei letzterer war bereits bisher die Schlichtungsstelle für den Eisenbahnbereich angesiedelt.

Die Regierungsvorlage war zu Redaktionsschluss in parlamentarischer Behandlung, das Inkrafttreten des Gesetzes war zu diesem Zeitpunkt für Mai bzw. Juni 2015 geplant.

## Aufgaben der APF

### Bahnverkehr

Die frühere Schlichtungsstelle der Schienen-Control war ausschließlich im Bahnbereich tätig und verhalf allen Fahrgästen bzw. Kundinnen und Kunden von Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbänden zu ihrem Recht. Die Schlichtungsstelle konnte bei nahezu jeder Angelegenheit helfen, die in Verbindung mit einem Beförderungsvertrag steht. Darunter fallen etwa sämtliche Probleme im Zusammenhang mit Buchun-

gen, Verspätungen und Zugausfällen, Strafzahlungen, Erstattung von Tickets, Information der Fahrgäste über ihre Rechte, Umgang mit Beschwerden (z. B. Beschwerdebeantwortung, Fristen), Probleme bei der Bearbeitung durch das Unternehmen (zu lange Dauer, keine Antwort, keine inhaltliche Antwort usw.), beschädigtes oder verlorenes Gepäck, Probleme mit der Tarifgestaltung oder den AGB, Beschwerden über Personal, mangelnde Qualität des Essens, des Wagenmaterials oder

sonstiger Leistungen, Probleme bezüglich mangelhafter Informationen, Rechte von Menschen mit Behinderungen usw. Im Streitfall sorgte die Schlichtungsstelle für rasche und verbindliche Lösungen und angemessene Entschädigungen.

Die Schienen-Control prüfte darüber hinaus die Einhaltung der in der EU-Fahrgastrechteverordnung verankerten Rechte.

Die Funktionen für den Bahnbereich bleiben auch erhalten, wenn die Schlichtungsstelle im Sommer 2015 in der verkehrsträgerübergreifenden APF aufgehen wird.

### Flug-, Bus- und Schiffsverkehr

Für den Flug-, Bus- und Schiffsbereich ist die APF im Rahmen der jeweiligen EU-Verordnungen tätig und verfügt daher im Vergleich zur Bahn über thematisch eingeschränktere Kompetenzen. Das bedeutet, dass sie sich in erster Linie bei großen Verspätungen, Ausfällen oder Annullierungen von Flügen, Bus- und Schiffsfahrten, Erstattungen, Informationen und diversen Hilfeleistungen (z. B. Mahlzeiten/Erfrischungen, Übernachtungen, Telefonaten, Umbuchungen, Beförderungen zum Ort der Unterbringung etc.) für die Rechte der Kunden einsetzen kann. Ebenso wird sich die APF als Schlichtungsstelle für die Rechte von Menschen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität einsetzen.

## Organisation der APF

Die APF ist als Abteilung bei der Schienen-Control eingerichtet. Insgesamt werden sich zum Start fünf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter um die Anliegen der Beschwerdeführenden kümmern. Die Beschwerdebearbeitung soll grundsätzlich analog zum derzeitigen Verfahren im Bahnbereich ausgestaltet sein.

» Die Agentur wird sich auch für die Rechte von Menschen mit eingeschränkter Mobilität einsetzen. «



# FAHRGASTRECHTE



- Unterschiedliche Zuständigkeiten bei Anspruch auf Hilfeleistung
- Inhaberinnen und Inhaber von ÖBB-Sommertickets haben erstmals Anspruch auf Verspätungsentschädigung
- Pünktlichkeit ist im gesamten Personenverkehr hoch, im Nahverkehr besser als im Fernverkehr
- ÖBB-Personenverkehr erreichte in sechs Bundesländern in allen Monaten das Pünktlichkeitsziel von 95 Prozent, Privatbahnen sind insgesamt sehr pünktlich

# UMSETZUNG DER FAHRGASTRECHTE

## Verspätungsentschädigung für Besitzerinnen und Besitzer von Jahreskarten

Entsprechend Artikel 17 der EU-Fahrgastrechteverordnung gibt es seit Dezember 2009 einen grundsätzlichen Anspruch auf Verspätungsentschädigung für Besitzerinnen und Besitzer von Verbund-Jahreskarten. Die konkrete Ausgestaltung dieses Rechtes wurde vom österreichischen Gesetzgeber erstmalig im Jahr 2010 durch das Bundesgesetz zur EU-Fahrgastrechteverordnung<sup>1</sup> und in weiterer Folge im Jahr 2013 durch das nationale Fahrgastrechtegesetz<sup>2</sup> festgelegt.

Dazu legen die Bahnunternehmen eine Pünktlichkeitsgarantie fest, die sie in jedem Monat erreichen müssen. Schaffen sie das nicht, sind sie zur Zahlung einer Entschädigung an die Reisenden verpflichtet. Der Pünktlichkeitsgrad konnte bis Juni 2013 von den Bahnunternehmen selbst festgelegt werden, seit Juli 2013 ist er gesetzlich nomiert. Diese Regelung gilt nicht für Unternehmen, die nur im Fernverkehr tätig sind. In diesen Fällen wird der von den Unternehmen selbst festgelegte Pünktlichkeitsgrad von der Schienen-Control auf seine Angemessenheit und Zumutbarkeit überprüft. In Österreich trifft das auf die WESTbahn zu.

Die Verkehrsverbünde und Bahnunternehmen einigten sich in Gesprächen auf eine einheitliche Vorgehensweise zur Handhabung der Jahreskartenentschädigung. Grundsätzlich muss der Verkehrsverbund, der die Verbund-Jahreskarten ausgibt, seine Kundinnen und Kunden um ihre Zustimmung ersuchen, ob diese an dem Entschädigungsverfahren teilnehmen wollen. Wenn diese zustimmen, schickt der Verkehrsverbund die Daten der Reisenden an das Bahnunternehmen, welches die Angaben überprüft und feststellt, ob in einem Geltungsmonat der Jahreskarte die Pünktlichkeit unterschritten wurde. Die Daten über die Pünktlichkeitsgrade erhalten die Bahnunternehmen dabei im Regelfall von den Infrastrukturbetreibern. So erhält die ÖBB-Personenverkehr hierfür die Daten von der ÖBB-Infrastruktur (für Details siehe auch Kapitel „Pünktlichkeit im Personenverkehr im Check“).

Nach Ablauf der Geltungsdauer der Jahreskarte sollte das Bahnunternehmen dann ohne weiteres Zutun

seitens der Kundinnen und Kunden die jeweilige Entschädigung ausbezahlen. In der Praxis gibt es jedoch noch Probleme bei der Umsetzung. Manche Verkehrsverbünde (z. B. in Vorarlberg, Tirol und Oberösterreich) möchten die Anmeldung zur Teilnahme am Verspätungs-Entschädigungsverfahren bzw. die vollständige Abwicklung selbst übernehmen und nicht dem Bahnunternehmen überlassen. Zudem ist die Abwicklung der Verspätungsentschädigung in einigen Verkehrsverbänden aufgrund von softwaretechnischen Problemen regelmäßig nicht möglich. Darüber hat die Schienen-Control bereits mehrmals berichtet und im Fall der Verkehrsverbünde in Vorarlberg und der Steiermark auch bereits aufsichtsbehördliche Verfahren durchgeführt (siehe auch Fahrgastbericht 2013, Seite 49).

## Verspätungsentschädigung für ÖBB-Sommertickets

Das ÖBB-Sommerticket ist ein ermäßigtes Angebot für Personen mit einer VORTEILSCARD Jugend in den Sommerferien. Im Sommer 2014 gingen bei der Schlichtungsstelle mehrere Beschwerden ein, dass Besitzerinnen und Besitzer eines ÖBB-Sommertickets während ihrer Fahrten Verspätungen hinnehmen mussten. Die entsprechenden Anträge auf Verspätungsentschädigung bei der ÖBB-Personenverkehr wurden jedoch abgelehnt. Die Schlichtungsstelle stellte im Zuge der Bearbeitung fest, dass das gegenständliche Thema zum damaligen Zeitpunkt in den Tarifen der ÖBB-Personenverkehr nicht gesetzeskonform geregelt war. Auf Initiative der Schienen-Control haben nun seit 18. Oktober 2014 auch Besitzerinnen und Besitzer eines ÖBB-Sommertickets einen tariflichen Anspruch auf Verspätungsentschädigung. Konkret stehen nun Inhaberinnen und Inhabern der VORTEILSCARD Jugend bis 19 Jahre bei drei Verspätungen ab 60 Minuten pauschal 10 Euro zu, Inhaberinnen und Inhabern der VORTEILSCARD Jugend bis 25 Jahre pauschal 18 Euro.

## Anspruch auf Hilfeleistung – Zuständigkeitsdifferenzen

Die Schlichtungsstelle behandelte 2014 mehrere Fälle, bei denen Fahrgäste über die ÖBB-Personenverkehr internationale Bahntickets, beispielsweise nach Deutschland, Italien, Frankreich oder Tschechien erworben hatten. Im Ausland kam es aufgrund von

<sup>1</sup> Bundesgesetz zur VO (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, BGBl. I Nr. 25/2010 (Außerkräfttreten am 30. Juni 2013)

<sup>2</sup> Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisbBFG), BGBl. I Nr. 40/2013

Verspätungen oder Zugausfällen zu zusätzlichen Kosten, etwa für Taxi- oder Hotelnutzung. Diese Leistungen wurden in den konkreten Fällen von den Betroffenen selbst organisiert, die jeweiligen ausländischen Bahnunternehmen leisteten laut Beschwerden keine Hilfe. Die Beschwerdeführenden stellten im Anschluss bei der ÖBB-Personenverkehr einen Antrag auf Übernahme der zusätzlich angefallenen Kosten. Diese erklärte die ausländischen Bahnunternehmen für zuständig und verwies auf das Abkommen über die Beziehungen zwischen den Transportunternehmen im internationalen Eisenbahn-Personenverkehr (AIV), in dem unter anderem eine einheitliche Bearbeitung von bestimmten Reklamationen geregelt sei. Die ÖBB-Personenverkehr zahlte daher nur die Verspätungsentschädigung bzw. Erstattungssumme der Ticketkosten, nicht jedoch Taxi- und Hotelkosten bzw. sonstige Schadenersatzansprüche.

Grundsätzlich ist die Schienen-Control der Auffassung, dass gemäß EU-Fahrgastrechteverordnung für die Auszahlung von Verspätungs- und sonstigen Entschädigungen immer das Bahnunternehmen verantwortlich ist, bei dem das Ticket erworben wurde. Für Hilfe vor Ort, etwa wenn aufgrund von Verspätungen eine Übernachtung, eine Taxifahrt oder eine Mahlzeit nötig ist, sollten sich Fahrgäste an das befördernde Unternehmen vor Ort wenden. Werden jedoch keine Leistungen zur Verfügung gestellt, müssen sie sich in weiterer Folge an das ticketausstellende Unternehmen wenden und eine Refundierung der entstandenen Kosten beantragen können.

Aus Sicht der Schienen-Control ist es Reisenden unzumutbar, nachträgliche Reklamationen bei zumeist mehreren ausländischen Bahnunternehmen in fremden Sprachen durchzuführen. Eine Lösung konnte bis Redaktionsschluss noch nicht gefunden werden.

## **Verfahren der Schienen-Control Kommission**

### **Verfahren wegen Ermittlung der Pünktlichkeitsgrade**

Die Bundesarbeiterkammer (BAK) brachte 2012 eine Beschwerde bei der Schienen-Control ein, wonach ein Personenverkehrsunternehmen das Erreichen des vorgegebenen Pünktlichkeitsgrades für die Jahreskartenentschädigung nicht entsprechend den gesetzlichen Vorgaben messen würde.

Das Personenverkehrsunternehmen berechnete zum Zeitpunkt der Beschwerde die Haltepünktlichkeit aller

Züge im Fahrtantritts- und Fahrtendbahnhof (aus allen Richtungen) bei der von der jeweiligen Jahreskartenbesitzerin bzw. dem Besitzer konkret genutzten Verbindung. Nach Ansicht der BAK waren stattdessen Pünktlichkeitsgrade für einzelne Strecken bzw. Streckenabschnitte für den Regelbetrieb vorzugeben. Laut BAK gewährte das Personenverkehrsunternehmen nur dann eine Entschädigung, wenn in beiden Bahnhöfen – also am Anfangs- und am Endpunkt der Strecke – der Pünktlichkeitsgrad unterschritten wurde. Da im Schlichtungsverfahren keine Einigung erzielt werden konnte und die Frage der gesetzeskonformen Ermittlung der Pünktlichkeitsgrade im Sinne des bis Ende Juni 2013 gültigen § 2 des Bundesgesetzes zur EU-Fahrgastrechteverordnung zu klären war, wurde ein Verfahren eingeleitet.

Im Zuge des Verfahrens hat das Personenverkehrsunternehmen das Jahreskartenentschädigungsmodell ab 1. Juli 2013 in entscheidenden Punkten geändert:

- Der in einem Kalendermonat erreichte Pünktlichkeitsgrad wird anhand der strecken- bzw. abschnittsbezogenen Pünktlichkeitsauswertungen der ÖBB-Infrastruktur ermittelt. In diesen Pünktlichkeitsauswertungen werden alle im betrachteten Streckenabschnitt verkehrenden Züge des Nah- und Regionalverkehrs erfasst, nicht aber ausgefallene Züge.
- Anhand der konkret benützten Strecke von Ein- zu Ausstiegsstelle wird eruiert, welche Strecken bzw. welche Streckenabschnitte für die Ermittlung des erreichten Pünktlichkeitsgrades maßgeblich sind.
- Befinden sich Ein- und Ausstiegsstelle im selben Streckenabschnitt, so bildet der für diesen Streckenabschnitt von der ÖBB-Infrastruktur ermittelte Pünktlichkeitsgrad den „erreichten Pünktlichkeitsgrad“.
- Befinden sich Ein- und Ausstiegsstelle in unterschiedlichen Streckenabschnitten, so bildet das arithmetische Mittel der von der ÖBB-Infrastruktur ermittelten Pünktlichkeitsgrade aller zwischen Ein- und Ausstiegsstelle liegenden Streckenabschnitte den „erreichten Pünktlichkeitsgrad“.

Nach Veröffentlichung dieser Änderungen mit 1. Juli 2013 blieb als offener Punkt noch die Nichterfassung der ausgefallenen Züge. Nach Ansicht der Schienen-Control müssen ausgefallene Züge in so gut wie allen Fällen als verspätete Züge gewertet werden, da sowohl Art 17 Abs. 1 der EU-Fahrgastrechteverordnung als auch § 4 Abs. 1 EiseBFG eindeutig regeln, dass Fahrgäste nicht nur bei wiederholten Zugverspätungen,

sondern auch bei Zugausfällen einen Anspruch auf eine Entschädigung haben. Die Nichtberücksichtigung der ausgefallenen Züge könnte daher einen Verstoß gegen diese Bestimmungen darstellen.

Die Schienen-Control Kommission hat das Personenverkehrsunternehmen daher ersucht, diesen Passus in den Tarifbestimmungen dahingehend zu ändern, dass auch ausgefallene Züge bei der Ermittlung des Pünktlichkeitsgrades berücksichtigt werden. Das Personenverkehrsunternehmen lehnte das ab mit dem Hinweis, dass die Ermittlung des Pünktlichkeitsgrades nicht in ihrem Einflussbereich liege.

Die ÖBB-Infrastruktur wertet ca. 110 Streckenabschnitte aus, davon 102 der ÖBB-Personenverkehr, drei der WESTbahn, zwei der Bayerischen Oberlandbahn (BOB) und je einer des City Airport Train (CAT) und der DB Regio. Dazu kommen aktuell noch zehn Werte für die Bahnunternehmen Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt (GySEV), Graz-Köflacher Bahn (GKB), Montafonerbahn (MBS), Stern & Hafferl und Steiermärkische Landesbahnen (StLB). Diese beziehen sich nur auf den Streckenabschnitt bis zu den jeweiligen Verknüpfungsbahnhöfen der ÖBB-Infrastruktur, da diese Unternehmen hauptsächlich oder großteils eigene Eisenbahninfrastruktur befahren und nur im letzten Stück die Anlagen der ÖBB-Infrastruktur nutzen. In mehreren Gesprächen mit der ÖBB-Infrastruktur konnte schlussendlich eine erste Lösung erreicht werden. Diese berücksichtigt, dass zeitgerecht veröffentlichte Ausfälle (z. B. mittels Aushangfahrplan oder Internetauskunft) von Haltestellen bzw. die Führung im Schienenersatzverkehr als geändertes Fahrplanangebot gelten und damit im Sinne der Fahrgastrechte derzeit nicht als ausgefallene Züge zu qualifizieren sind. Seit Juli 2014 können den Bahnunternehmen, die auf Strecken der ÖBB-Infrastruktur verkehren, von dieser drei monatliche Qualitätskennzahlen übermittelt werden, wobei die ersten beiden für den Pünktlichkeitsgrad relevant sind (siehe Tabelle 1). In der Praxis bedeutet das, dass vom Prozentwert der Zugpünktlichkeit der Prozentwert der ungeplanten Zugausfälle abzuziehen ist. Das Ergebnis stellt den für die Jahreskartenentschädigung relevanten Pünktlichkeitsgrad gemäß § 4 EisbBFG dar und berücksichtigt erstmalig auch ungeplante Zugausfälle ohne Schienenersatzverkehr. Mit der Umsetzung der vorgeschlagenen Änderung in den Tarifbestimmungen des Personenverkehrsunternehmens ab 14. Dezember 2014 wurde das Verfahren eingestellt.

**1. Zugpünktlichkeit:  
Anteil pünktlicher Ankünfte an tatsächlichen Ankünften (Prozentwert)**

**2. ungeplante Zugausfälle ohne  
Schienenersatzverkehr:  
Anteil ausgefallener Ankünfte an geplanten Ankünften (Prozentwert)**

**3. im Schienenersatzverkehr bediente Halte  
(unabhängig ob geplant oder ungeplant):  
derzeit nicht relevant für den Pünktlichkeits-  
grad, da Ersatzbeförderung etwa durch  
Busunternehmen**

**Tabelle 1: Die drei Qualitätskennzahlen auf Strecken der ÖBB-Infrastruktur.**

Quelle: Schienen-Control

### **Verfahren wegen mangelnder Tarifveröffentlichung**

Die Schlichtungsstelle leitete aufgrund der Beschwerde eines Fahrgastes wegen mangelnder Tarifveröffentlichung eines Personenverkehrsunternehmens ein Schlichtungsverfahren ein, das letztlich ohne Einigung eingestellt werden musste.

Nachdem die Schlichtungsstelle die Schienen-Control Kommission gemäß § 78a Abs. 4 EisbG darüber informiert hatte, eröffnete diese ihrerseits ein Verfahren. Dabei geht es um die Veröffentlichung der Fahrpreise des Personenverkehrsunternehmens in den Tarifbestimmungen, was Recherchen der Schienen-Control zufolge bis 1. Juli 2013 zumindest teilweise erfolgt ist. Seit 1. Juli 2013 veröffentlichte das Personenverkehrsunternehmen zu zahlreichen Tarifen und Preisen offensichtlich keine Informationen mehr in den Tarifbestimmungen.

Die bestehenden gesetzlichen Bestimmungen des § 22 EisbG und des § 12 EisbBFG verpflichten Eisenbahnverkehrsunternehmen zur Veröffentlichung sämtlicher Tarife und Fahrpreise. Alle angebotenen Fahrkartpreise sind in den Tarifbestimmungen anzuführen und umfassend zumindest im Internet zu veröffentlichen. Weiters ist gemäß § 12 Abs. 1 letzter Satz EisbBFG eine Zusammenfassung der wichtigsten Tarifbestimmungen (inklusive der Fahrpreise) entsprechend den örtlichen Gegebenheiten in den Bahnhöfen bzw. beim Verkauf von Fahrausweisen in Zügen in geeigneter Weise auszuhängen. Diese Verpflichtung wird durch § 12 Abs. 3 letzter Satz EisbBFG noch verstärkt, wonach in den Bahnhöfen und Haltestellen zusätzlich zu den Fahrplä-

nen auch über die Fahrpreise in geeigneter Form informiert werden muss. Dies gilt unabhängig davon, ob der jeweilige Bahnhof oder die jeweilige Haltestelle über eine mit Personal besetzte Verkaufsstelle, einen Fahrkartenautomaten oder keines von beiden verfügt. Eine geeignete Form wäre etwa mittels Aushang oder andere Informationskanäle, über die sich Fahrgäste generell und uneingeschränkt über die Fahrpreise informieren können.

Seit 15. März 2014 veröffentlicht das Personenverkehrsunternehmen auf der Website wieder Preise für Standardtickets mit Entfernungsrelationen im Umfang von ca. 105.000 Seiten. Insgesamt handelt es sich um mehr als vier Millionen Relationen für Standardpreise der 1. und 2. Klasse in Österreich. Zahlreiche Preise wurden seither jedoch weiterhin nicht veröffentlicht. Schritt für Schritt konnte die Schienen-Control Kommission im Verfahren erreichen, dass das Personenverkehrsunternehmen auf der Website möglichst umfangreich über die Preise und ihre Berechnung informiert. Seit Verfahrensende werden vom Personenverkehrsunternehmen – mit einigen zwischenzeitlichen Adaptierungen – folgende Preise und ihre Berechnung auf ihrer Website veröffentlicht:

#### **Standard-Einzelticket, 1. und 2. Klasse für Österreich**

- Tabelle mit Relationspreisen
- Preisberechnung für Tickets für Kinder, VORTEILSCARD, Reisende mit Behindertenpass, BUSINESSCARD, Hunde, Fahrräder, Fahrzeuge auf der Tauernschleuse, Gruppen

#### **Standard-Wochenkarte, 1. und 2. Klasse für Österreich**

- Tabelle mit Relationspreisen
- Preisberechnung für Tickets für Hunde, Fahrräder, Fahrzeuge auf der Tauernschleuse

#### **Standard-Monatskarte, 1. und 2. Klasse für Österreich**

- Tabelle mit Relationspreisen
- Preisberechnung für Tickets für Hunde, Fahrräder, Fahrzeuge auf der Tauernschleuse

#### **Sitzplatzreservierungen für Kinder, Erwachsene und Fahrräder**

**ÖSTERREICHCARD** für alle Fahrgäste, Jugend, Familien, Senioren, Reisende mit Behinderungen

**VORTEILSCARD** für alle Fahrgäste, Jugend, Senioren und Reisen mit Kindern mit VORTEILSCARD Family

**Einfach-Raus-Ticket** für Erwachsene, Kinder und Fahrräder

**Haus-Haus-Gepäck-Plus** für Koffer, Reisegepäck, Ski, Fahrrad, usw.

#### **Österreich-Bahn-Kurier-Paket national**

##### **SparSchiene Österreich**

- für die Preisstufen zu 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44 und 49 Euro in der 2. Klasse
- für die Preisstufen zu 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49, 54 und 59 Euro in der 1. Klasse

**Preise der 19 wichtigsten Relationen zu österreichischen Privatbahnen**, Standard-Ticket 2. Klasse und VORTEILSCARD 2. Klasse

**Preise der 20 wichtigsten Relationen ins Ausland**, Standard-Ticket 2. Klasse und VORTEILSCARD 2. Klasse

**Preise der 19 wichtigsten Relationen für SparSchiene in Nachtzügen** für die Preisstufen zu 29, 39, 49, 59, 69 und 79 Euro

#### **Komfort-Tickets für innerösterreichische Nachtzüge des Personenverkehrsunternehmens**

- für Erwachsene, Kinder, Reisende mit VORTEILSCARD, Reisende mit Behindertenpass
- zum Grundpreis, mit den Zusatzpreisen für Sitzplatz, Liegeplatz im 4- bzw. 6-Personen-Abteil, Schlafplatz im 1-, 2- und 3-Personen-Abteil, Deluxe-Kabine im 1- bzw. 2-Personen-Abteil
- mit der Preisberechnung für Kinder, Reisende mit VORTEILSCARD und Reisende mit Behindertenpass

**Tabelle 2: Preise und Preisberechnungen für Fahrten mit dem Personenverkehrsunternehmen.**

Quelle: Website des Personenverkehrsunternehmens, Stand: Februar 2015

Angesichts der Vielzahl an Preisen für Standard-Einzeltickets hinterfragte die Schienen-Control Kommission die Transparenz der Preisveröffentlichung kritisch. Das Personenverkehrsunternehmen erklärte dazu, dass neben der umfassenden Information über die Preise auch die Website neu und übersichtlicher gestaltet wurde, wodurch etwa deutlicher und besser über die Preise und auch die AGB informiert wird.

Eine weitere Thematik im Verfahren wegen mangelnder Tarifveröffentlichung war, in welcher Form über die Fahrpreise in den Bahnhöfen und Haltestellen bzw. beim Verkauf von Fahrausweisen auch in den Zügen des Personenverkehrsunternehmens informiert wird. Das Personenverkehrsunternehmen betonte diesbezüglich, dass Preisauskünfte über die sogenannten INFO Station-Tafeln auf 850 Bahnhöfen und Haltestellen, die unternehmenseigene Website, die Fahrkartenautomaten, telefonisch über das Kundenservice und persönlich bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den unternehmenseigenen Reisezentren und in den Zügen möglich sind.

Das Verfahren wegen mangelnder Tarifveröffentlichung wurde nach Umsetzung der Veröffentlichungspflichten im Februar 2015 eingestellt.

### Verfahren wegen Kilometerbank-Preiserhöhung

Bei der Inanspruchnahme der Kilometerbank als Zahlungsmittel im Zug wird je nach gewählter Destination eine bestimmte (Tarif)Kilometeranzahl abgezogen. Kilometertarife der Kilometerbank entsprechen seit der Preisanpassung vom 1. März 2014 nicht mehr der tatsächlichen Entfernung. Dabei ist anzumerken, dass auch schon bisher die gleichlautenden Tarifkilometer des Personenverkehrsunternehmens ebenfalls nicht immer ganz den tatsächlichen Entfernungskilometern entsprochen haben.

Das Personenverkehrsunternehmen hat sowohl die Preise für Einzeltickets wie auch für die Kilometerbank mit 1. März 2014 angepasst. Dabei sind grundsätzlich längere Relationen (z. B. Wien West – Salzburg) günstiger und kürzere Relationen (z. B. Wien West – St. Pölten) teurer geworden. Die bisherige Orientierung an den kilometerbasierten Preisen des Personenverkehrsunternehmens für Reisende mit VORTEILSCARD wurde beendet. Das Personenverkehrsunternehmen hat so genannte Relationstarife eingeführt, bei denen etwa Angebot und Nachfrage die Tarifhöhe mitbestimmen. Die Erhöhung der Kilometerbank-Preise des Personenverkehrsunternehmens geschah laut Beschwerden von Kundinnen und Kunden, ohne Benachrichtigung und entsprechende Erläuterungen.

Bei der Schlichtungsstelle gingen zu dieser Thematik 13 Beschwerden ein. Das Personenverkehrsunternehmen blieb in den Stellungnahmen bei der ablehnenden Position und bot den Beschwerdeführenden nur eine Erstattung gegen Gebühr an, was diese wiederum ablehnten. Die Schlichtungsstelle informierte daraufhin die Schienen-Control Kommission gemäß § 78a Abs. 4 EisbG darüber, dass es zu keiner einvernehmlichen Lösung gekommen ist. Die Schienen-Control Kommission hat daher ihrerseits ein Verfahren eröffnet.

Im Verfahren vor der Schienen-Control Kommission führte das Personenverkehrsunternehmen den rechtlichen Standpunkt aus und stellte gleichzeitig einen Antrag auf Aussetzung des Verfahrens bis zur rechtskräftigen Endentscheidung eines Verfahrens vor dem Handelsgericht. Dort war mittlerweile ein Verbandsverfahren durch den Verein für Konsumenteninformation (VKI) anhängig, in dem es insbesondere um die Zulässigkeit von Preisanpassungen bezüglich Kilometerbanktarifen, die Erstattbarkeit von teilweise aufgebrauchten Kilometerbankguthaben und die Zulässigkeit der zwei-

Relation	Tarifkm 2013	Tarifkm 2014	Differenz	tat. Entfernung
Wien West–Wien Hütteldorf	23	30	30 %	5,8 km
Wien West–St. Pölten	60	70	17 %	60,6 km
Wien West–Linz	190	190	0 %	188,4 km
Linz–Wels	25	30	20 %	24,4 km
Wien West–Salzburg	300	280	-7 %	313,4 km

Tabelle 3: Tarifkilometer ausgesuchter Relationen des Personenverkehrsunternehmens vor und nach der Anpassung.

Quelle: Allgemeine Tarifbestimmungen des Personenverkehrsunternehmens, Stand: vor und nach dem 1. März 2014

jährigen Verfallsfrist ging. Der VKI forderte u. a. die Unterlassung der Verwendung der Klauseln betreffend ausschließlicher Gerichtsstand des sachlich zuständigen Gerichts in Wien, betreffend der Abänderung der Tarifbestimmungen im Bedarfsfall durch das Personenverkehrsunternehmen, betreffend der Gültigkeit des Tarifkilometerguthabens von 24 Monaten und betreffend des Ausschlusses der Erstattung nach erstmaliger Inanspruchnahme.

Mitte Oktober 2014 lag das erstinstanzliche Urteil im Verfahren vor dem Handelsgericht<sup>3</sup> vor, das in weiten Teilen dem Kläger folgt. Der Schienen-Control Kommission erscheint es jedoch zweckmäßig und sachgerecht, erst nach der Rechtskraft der Entscheidung im Verfahren vor dem Handelsgericht Wien über die Fortführung des eigenen Verfahrens zu entscheiden.

#### **Verfahren wegen Verspätungsentschädigung für Zeitkarten**

Die Schienen-Control Kommission akzeptierte aufgrund einer Vereinbarung in einem aufsichtsbehördlichen Verfahren im März 2013 vorläufig den Kompromissvorschlag eines Personenverkehrsunternehmens, damit die Besitzerinnen und Besitzer von Wochen- und Monatskarten ihren bereits seit 3. Dezember 2009 zustehenden Anspruch auf Verspätungsentschädigungen durchsetzen können.

Das Personenverkehrsunternehmen bezahlt seitdem pauschal 0,75 Euro pro Verspätung, wenn die Ver-

spätung der benützten Züge zwischen Zustiegs- und Ausstiegsbahnhof 30 Minuten oder mehr beträgt. Fahrgäste benötigen eine Bestätigung der Verspätung, Entschädigungsbeträge unter vier Euro werden nicht ausbezahlt.

In diesem aufsichtsbehördlichen Verfahren vereinbarte die Schienen-Control Kommission zudem, dass zur Verspätungsentschädigung von Wochen- und Monatsfahrkarten eine gemeinsame Evaluierung auf Basis der Übermittlung umfassender Daten durch das Personenverkehrsunternehmen nach Ablauf eines Jahres vorgenommen wird.

Sowohl Art 17 Abs. 1 der EU-Fahrgastreueverordnung als auch § 5 EisbBFG normieren, dass Fahrgäste, die eine Zeitfahrkarte besitzen und denen während der Gültigkeitsdauer ihrer Zeitfahrkarte wiederholt Verspätungen oder Zugausfälle widerfahren, eine angemessene Entschädigung gemäß den Entschädigungsbedingungen des Eisenbahnunternehmens verlangen können bzw. diese zu gewähren ist.

Wie aus den wenigen vom Personenverkehrsunternehmen übermittelten Daten hervorgeht, wurden trotz wiederholter Verspätungen oder Zugausfälle im entsprechenden Zeitraum keine angemessenen Entschädigungen bezahlt. Die Schienen-Control Kommission hat daher im November 2014 erneut ein aufsichtsbehördliches Verfahren eingeleitet. Zu Redaktionsschluss war das Verfahren noch nicht abgeschlossen.

<sup>3</sup> HG Wien 15.10.2014, 19 Cg 60/14s

# PÜNKTLICHKEIT IM PERSONENVERKEHR IM CHECK

Pünktlichkeit stellt eine wichtige Entscheidungsgrundlage für die Verkehrsmittelwahl dar. Im Schienenverkehr hat sie sich 2014 gegenüber dem Vorjahr verbessert. 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 haben Fahrgäste seit Dezember 2009 einen rechtlichen Anspruch auf Entschädigungszahlungen.

Seit Juli 2013 ist für den Regional- und Vorortverkehr gesetzlich vorgeschrieben, dass mindestens 95 Prozent der Personenzüge pünktlich ankommen müssen. Diese Regelung gilt jedoch nicht für den Fernverkehr, dort müssen die betreibenden Unternehmen selbst einen Pünktlichkeitsgrad festlegen, der von der Schienen-Control im Hinblick auf Angemessenheit und Zumutbarkeit überprüft wird. In Österreich betreibt die WESTbahn nur Fernverkehr, die ÖBB-Personenverkehr sowohl Regional- als auch Fernverkehr und alle weiteren Eisenbahnverkehrsunternehmen nur Regional- und Vorortverkehr.

Grundlage der Statistik sind die Zugankunftszeiten an allen bedienten Haltestellen. Liegt diese innerhalb des international üblichen und von den meisten Bahnunternehmen angewendeten Schwellenwerts von 5 Minuten und 29 Sekunden (einige Bahnunternehmen setzen den Wert anders fest) wird der Zug als pünktlich gewertet. Ausgefallene Züge scheinen in der Bewertung nicht auf, ebenso wie Züge, die im Schienenersatzverkehr geführt werden.

Jahr	Personenverkehr gesamt	Personenfernverkehr	Personennahverkehr	Wiener Schnellbahn
2010	94,2 %	75,7 %	95,2 %	98,5 %
2011	96,6 %	87,0 %	97,0 %	98,4 %
2012	96,5 %	87,1 %	96,9 %	97,6 %
2013	95,9 %	86,3 %	96,4 %	96,8 %
2014	96,7 %	87,6 %	97,1 %	98,1 %

Tabelle 1: Vergleich der Pünktlichkeit im Personenverkehr 2010–2014 aller Eisenbahnverkehrsunternehmen im Netz der ÖBB-Infrastruktur. Quelle: ÖBB-Infrastruktur

## Hohe Pünktlichkeit im gesamten Personenverkehr

2014 konnte die grundsätzlich hohe Pünktlichkeit im gesamten Personenverkehr auf 96,7 Prozent (2013: 95,9 Prozent) verbessert werden. Die Monate mit den meisten pünktlichen Zügen waren wetterbedingt der milde Jänner und der März 2014 mit 97,6 Prozent. Am wenigsten pünktliche Züge gab es aufgrund von Baustellen mit 95,8 Prozent im Oktober 2014.

Vergleicht man die verschiedenen Eisenbahnachsen in Österreich, zeigt sich, dass 2014 die Tauernstrecke zwischen Salzburg–Villach und Jesenice bzw. Tarvis mit 91,8 Prozent die Achse mit den wenigsten pünktlichen Zügen im gesamten Personenverkehr war (2013: 90,8 Prozent). Die Verspätungen ergaben sich größtenteils durch den internationalen Verkehr zwischen Deutschland, Italien und Slowenien. Die Achse mit den meisten pünktlichen Zügen war die Südbahnstrecke mit 96,0 Prozent (2013: 95,4 Prozent).

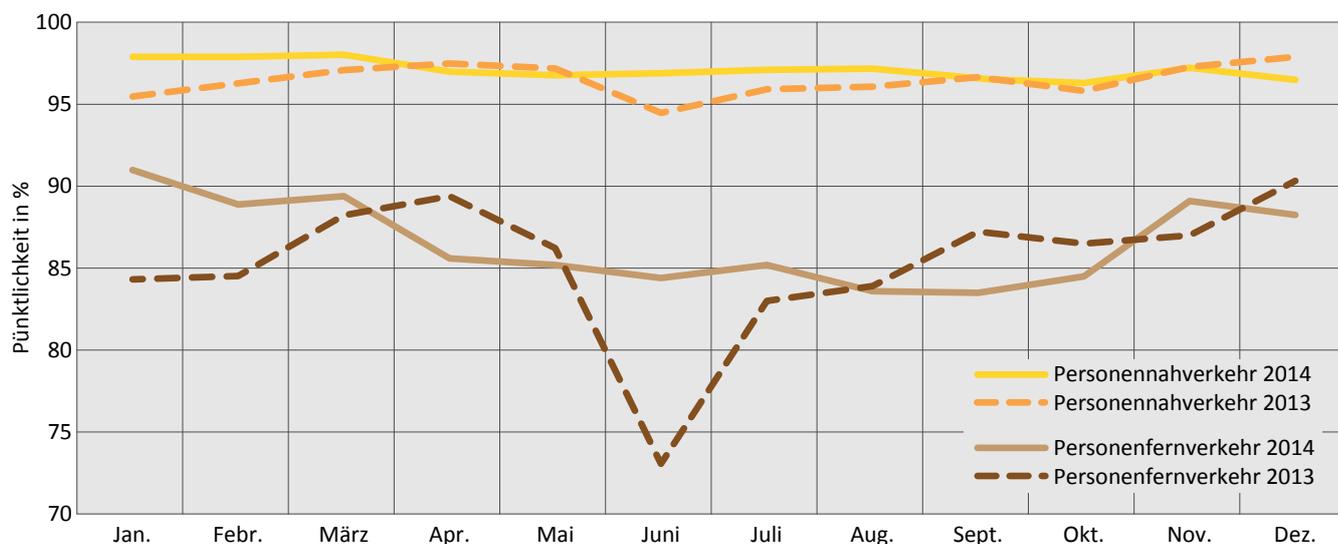


Abb. 1: Pünktlichkeit der ÖBB Personenverkehrszüge im Personennahverkehr und Personenfernverkehr 2013 und 2014 (Messung der Verspätungen ab 5 Minuten 29 Sekunden). Quelle: ÖBB-Infrastruktur

### Personenfernverkehr

Im Fernverkehr verbesserte sich die Pünktlichkeit 2014 im Vergleich zum Vorjahr auf 87,6 Prozent (2013: 86,3 Prozent). Der Monat mit den wenigsten pünktlichen Zügen war der September mit 84,7 Prozent, die meisten pünktlichen Züge kamen im Jänner mit 91,6 Prozent an.

Im Fernverkehr zeigte sich 2014, dass der Brennertransit Deutschland–Innsbruck–Italien mit 75,5 Prozent die Achse mit den wenigsten pünktlichen Zügen im Personenfernverkehr war (2013: 84,2 Prozent). Die Verspätungen ergaben sich großteils durch die starke Vernetzung mit anderen ausländischen Taktverkehren, aber auch durch vermehrte Polizeieinsätze. Die Westbahnstrecke zählt mit 89,3 Prozent (2013: 87,3 Prozent) zu den Fernverkehrsstrecken mit den pünktlichsten Zügen.

### Personennahverkehr

Wie im Fernverkehr verbesserte sich 2014 die Pünktlichkeit im Nahverkehr auf 97,1 Prozent (2013: 96,4 Prozent). Die meisten pünktlichen Züge waren mit 98,0 Prozent im März zu verzeichnen, der Monat mit den wenigsten pünktlichen Zügen war mit 96,3 Prozent der Oktober.

### Pünktlichkeit auf der Westbahnstrecke

Seit mittlerweile drei Jahren bietet auf der Westbahnstrecke neben der ÖBB-Personenverkehr die WESTbahn

Personenverkehrszüge an. Diese verkehren zwischen dem Bahnhof Wien West und dem Salzburger Hauptbahnhof. Das Angebot der WESTbahn ist im Gegensatz zu jenem der ÖBB-Personenverkehr fahrplantechnisch weiterhin nicht mit anderen Angeboten vernetzt. Das ist neben der raschen Abfertigung und den kurzen Haltezeiten einer der Gründe, warum die WESTbahn abermals eine bessere Pünktlichkeit als die ÖBB-Personenverkehr erreichen konnte.

In Abbildung 2 sind die unterschiedlichen Pünktlichkeitswerte der Mitbewerber aus den Fernverkehrsangeboten auf der Westbahnstrecke im Vergleich mit dem österreichweiten Durchschnitt im Personenfernverkehr 2014 angeführt.

### Verspätungsursachen im Personenverkehr

#### Personenverkehr gesamt

Die Eisenbahnverkehrsunternehmen verursachen knapp die Hälfte der Verspätungen im gesamten Personenverkehr selbst. Waren es im Vorjahr noch 47 Prozent, steigerte sich der Wert 2014 auf 49 Prozent. Ursachen waren beispielsweise die Überschreitung der Haltezeit durch starken Fahrgastwechsel, späte Bereitstellung der Garnituren an den Abfahrtsbahnhöfen oder technische Störungen am Fahrzeug. 28 Prozent (2013: 29 Prozent) der Verspätungen verursachte der Infrastrukturbetreiber, z. B. wegen Langsamfahrstellen, Überlastung des Streckennetzes oder Disposition. Im

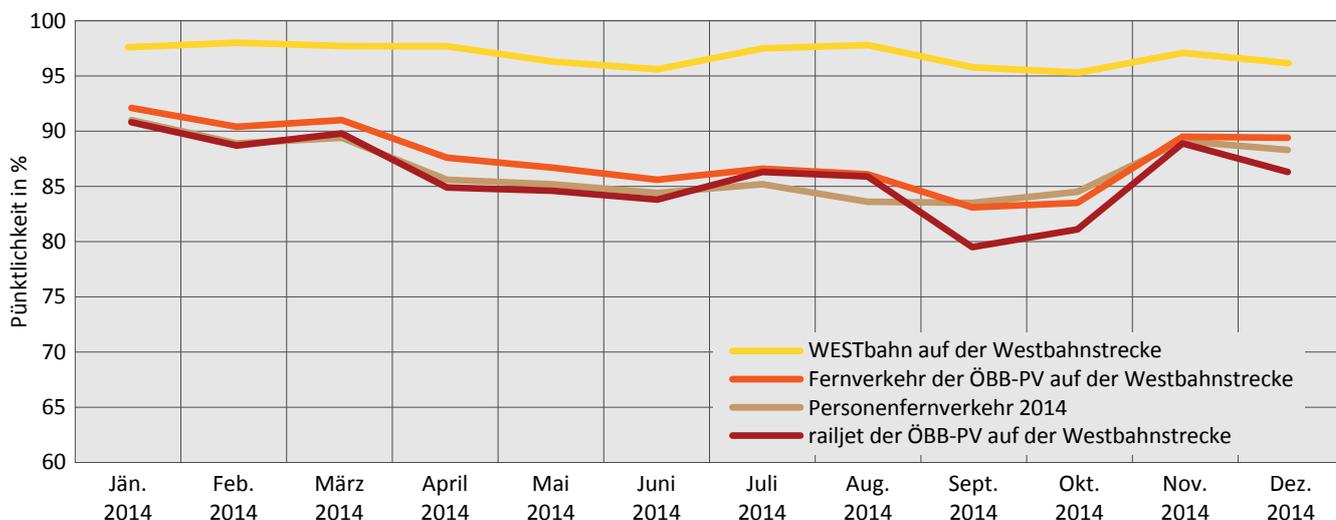


Abb. 2: Pünktlichkeit der Personenfernverkehrszüge in Österreich, der Fernverkehrszüge der ÖBB-Personenverkehr auf der Westbahnstrecke, der WESTbahn auf der Westbahnstrecke und des ÖBB-railjets auf der Westbahnstrecke 2014 (Messung der Verspätungen ab 5 Minuten 29 Sekunden).

Quelle: ÖBB-Infrastruktur

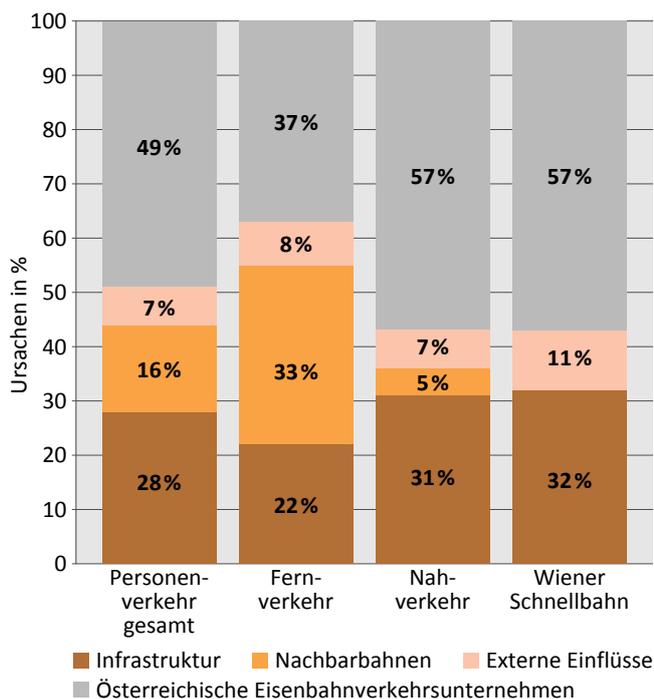


Abb. 3: Verspätungsursachen im gesamten Personenverkehr, Fernverkehr, Nahverkehr und der Wiener Schnellbahn 2014.

Quelle: ÖBB-Infrastruktur

gesamten Personenverkehr verursachten die Nachbarbahnen 16 Prozent der Verspätungen (2013: 15 Prozent).

### Fernverkehr

Im Fernverkehr zeigte sich 2014 bei den Verspätungsursachen ein leicht verändertes Bild: die Eisenbahnverkehrsunternehmen verursachten 37 Prozent (2013: 37 Prozent) der Verspätungen selbst. Infrastrukturmängel waren nur noch für 22 Prozent (2013: 24 Prozent) der Verspätungen verantwortlich. Nachbarbahnen hatten mit 33 Prozent (2013: 31 Prozent) aller Verspätungen im Fernverkehr nach wie vor einen starken Einfluss auf die Pünktlichkeit.

Die Fernverkehrszüge aus Italien über Tarvis nach Österreich erreichten 2014 eine Pünktlichkeit von 48,6 Prozent (2013: 43,4 Prozent). Durchschnittlich kam es zu einer Verspätung von 18,2 Minuten (2013: 24,4 Minuten) je Zug. Die Verspätungen wurden vor allem durch Nachtzüge verursacht. Die Pünktlichkeit der Züge aus Ungarn verschlechterte sich deutlich auf 36,8 Prozent (2013: 50,8 Prozent). Da die grenzüberschreitenden Züge von Budapest nach München im Bahnhof Wien West einen planmäßig längeren Aufenthalt von 18 Minuten haben, können die Verspätungen von durchschnittlich 11,9 Minuten (2013: 12,5 Minu-

ten) in vielen Fällen abgeschwächt bzw. durch eine pünktliche Weiterfahrt sogar ausgeräumt werden. Mit 93,7 Prozent (2013: 96,1 Prozent) Pünktlichkeit gehörten die Züge Zürich–Bregenz–München zu den pünktlichsten grenzüberschreitenden Zügen im ÖBB-Netz. In der Gegenrichtung wurde durch die unpünktliche Übergabe an der deutschen Grenze in Lindau lediglich ein Pünktlichkeitswert von 73,2 Prozent (2013: 70,4 Prozent) erzielt. Dabei kam es zu einer durchschnittlichen Verspätung von 7,7 Minuten (2013: 7,3 Minuten) je Zug.

### Nahverkehr

Wie im Jahr zuvor verursachten die Eisenbahnverkehrsunternehmen 2014 mit 57 Prozent (2013: 53 Prozent) den überwiegenden Teil der Verspätungen im Nahverkehr selbst. Die zweithäufigste Ursache für Verspätungen war mit 31 Prozent (2013: 33 Prozent) die Infrastruktur. Insgesamt betrug die durchschnittliche Verspätung je Zug im Nahverkehr 1,1 Minuten (2013: 1,3 Minuten). Mit 0,7 Minuten (2013: 0,8 Minuten) Verspätung je Zug erreichte die Wiener Schnellbahn eine Pünktlichkeit von 98,1 Prozent (2013: 96,8 Prozent). Auch hier lag die Hauptursache der Verspätungen mit 57 Prozent (2013: 52 Prozent) bei den Eisenbahnverkehrsunternehmen, gefolgt von Verspätungen verursacht durch die Infrastruktur.

### Fahrpreisschädigungen für Inhaberinnen und Inhaber von Zeitkarten

Inhaberinnen und Inhaber von Zeitkarten haben ein Recht auf Entschädigungszahlungen bei Verspätungen. Als Kennzahl dienen die gemessenen Pünktlichkeiten für die einzelnen Strecken. Seit Juli 2013 müssen die Eisenbahnverkehrsunternehmen im Regional- und Vorortverkehr einen Pünktlichkeitsgrad von mindestens 95 Prozent einhalten. Von diesem gesetzlich vorgegebenen Pünktlichkeitsgrad ist derzeit nur die WESTbahn ausgenommen, da diese nur im Fernverkehr fährt. Die ÖBB-Infrastruktur erfasst alle Verspätungen, auch jene, die aufgrund von Naturkatastrophen und Unfällen entstehen. Ausgefallene Züge wurden zuvor in die Pünktlichkeitsauswertung nicht miteinbezogen, seit Juli 2014 werden aufgrund der Bemühungen der Schienen-Control ungeplante Zugausfälle ohne Schienenersatzverkehr als Zugausfälle gewertet und fließen in die fahrgastrelevante Pünktlichkeitsstatistik der ÖBB-Infrastruktur ein.

Als pünktlich gilt ein Zug zwischen einer Verfrühung von einer Minute bis zu einer maximalen Verspätung von 5 Minuten und 29 Sekunden. Gemessen wird die Pünktlichkeit auf über 100 Strecken. Wird der Pünktlichkeitsgrad in einem Monat nicht erreicht, erfolgt die Auszahlung einer Entschädigung. Die Tabelle 2 zeigt den Überblick über die Pünktlichkeit für die ÖBB-Personenverkehr nach Bundesländern, die Tabelle 3 die einzelnen Streckenauswertungen, welche für die Entschädigungszahlungen relevant sind. Jene Monate, in denen der gesetzlich vorgeschriebene Pünktlichkeitsgrad von 95 Prozent nicht erreicht wurde, sind rot gekennzeichnet.

## Pünktlichkeitsgrade

### ÖBB-Personenverkehr

Die ÖBB-Personenverkehr erreichte 2014 in sechs Bundesländern in allen Monaten das Pünktlichkeitsziel von 95 Prozent. Die besten Pünktlichkeitswerte wurden in

Vorarlberg gemessen, Oberösterreich schneidet im Bundesländervergleich durch den starken internationalen Fernverkehr sowie durch die zahlreichen eingleisigen Strecken mit durchschnittlich 95,5 Prozent schlechter ab. In Kärnten wurde das Pünktlichkeitsziel in drei Monaten nicht erreicht.

Ein Entschädigungsanspruch besteht für Inhaberinnen und Inhaber von Jahreskarten dann, wenn die vorgeschriebene Pünktlichkeit von 95 Prozent mindestens in einem Monat unterschritten wird. Nachstehend sind alle Strecken der ÖBB-Personenverkehr aufgelistet, die diese Pünktlichkeit nicht erreicht haben. Die Strecken der ÖBB-Personenverkehr auf den Trassen der ÖBB-Infrastruktur sind in 102 Streckenabschnitte unterteilt. Ab Juni 2014 stehen der Schienen-Control die Werte für jede einzelne Strecke zur Verfügung. Drei Strecken konnten in keinem Monat die vorgegebene Pünktlichkeit erreichen. 49 der insgesamt 102 Strecken waren im gesamten Betrachtungszeitraum pünktlich.

	Wien	NÖ	Bgld.	OÖ	Salzburg	Tirol	Vlbg.	Stmk.	Kärnten
Jän. 14	97,8 %	98,1 %	98,4 %	97,1 %	97,0 %	97,7 %	99,4 %	98,1 %	97,7 %
Feb. 14	98,1 %	98,2 %	98,4 %	97,2 %	97,9 %	98,1 %	99,2 %	97,3 %	95,8 %
Mär. 14	98,3 %	98,2 %	97,4 %	97,0 %	97,8 %	98,3 %	98,9 %	97,5 %	97,5 %
Apr. 14	97,7 %	97,2 %	97,3 %	95,8 %	97,1 %	97,3 %	98,3 %	96,9 %	94,6 %
Mai 14	97,7 %	97,0 %	93,5 %	95,2 %	92,2 %	97,6 %	99,0 %	96,5 %	97,0 %
Juni 14	97,8 %	97,2 %	93,9 %	95,2 %	96,2 %	97,2 %	98,6 %	96,5 %	95,0 %
Juli 14	98,0 %	97,1 %	96,9 %	95,4 %	96,7 %	97,5 %	98,8 %	96,4 %	96,8 %
Aug. 14	97,5 %	97,3 %	97,4 %	95,7 %	96,0 %	97,3 %	99,0 %	96,8 %	96,6 %
Sep. 14	97,5 %	96,8 %	95,8 %	93,9 %	96,6 %	97,9 %	98,3 %	96,6 %	93,9 %
Okt. 14	97,2 %	96,7 %	95,3 %	92,6 %	94,7 %	97,8 %	98,0 %	97,2 %	95,7 %
Nov. 14	97,5 %	97,3 %	95,1 %	95,5 %	96,9 %	98,2 %	98,6 %	98,0 %	94,9 %
Dez. 14	96,7 %	96,3 %	95,8 %	95,1 %	96,7 %	97,1 %	96,8 %	97,5 %	97,6 %

Tabelle 2: Pünktlichkeitsgrade der ÖBB-Personenverkehr 2014 (nach Monaten und Bundesländern).

Quelle: Website ÖBB-Personenverkehr, abgefragt am 3. Jänner 2015.

Streckenabschnitt	Juni 14	Juli 14	Aug. 14	Sep. 14	Okt. 14	Nov. 14	Dez. 14
<b>Burgenland</b>							
Bruck/Leitha–Neusiedl/See	89,5 %	96,5 %	96,3 %	96,0 %	92,8 %	95,5 %	94,1 %
Bruck/Leitha–Nickelsdorf	94,3 %	96,9 %	97,4 %	96,6 %	95,7 %	93,7 %	94,6 %
Bruck/Leitha–Bratislava-Petrzalka	92,5 %	97,0 %	97,0 %	93,7 %	94,3 %	94,0 %	94,9 %
Eisenstadt–Neusiedl/See	94,3 %	96,2 %	97,0 %	96,9 %	94,9 %	93,9 %	95,4 %

Tabelle 3: Pünktlichkeitsgrade (inklusive ungeplanter Zugausfälle) ausgewählter Strecken der ÖBB-Personenverkehr von Juni bis Dezember 2014, in welchen zumindest in einem Monat der Pünktlichkeitsgrad von 95 Prozent nicht erreicht wurde.

Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

Fortsetzung Tabelle 3 nächste Seite >>

Streckenabschnitt	Juni 14	Juli 14	Aug. 14	Sep. 14	Okt. 14	Nov. 14	Dez. 14
<b>Kärnten</b>							
Friesach–Klagenfurt	97,1 %	96,6 %	97,1 %	84,9 %	90,9 %	83,5 %	97,4 %
Klagenfurt–Villach	93,9 %	95,7 %	95,1 %	91,3 %	94,1 %	93,9 %	96,8 %
Lienz–Spittal-Millstättersee	95,1 %	98,2 %	94,5 %	97,1 %	97,6 %	98,3 %	97,7 %
Spittal-Millstättersee–Villach	95,5 %	96,0 %	94,3 %	94,1 %	96,5 %	97,8 %	97,7 %
St. Veit/Glan–Feldkirchen–Villach	92,5 %	98,5 %	98,7 %	99,0 %	97,1 %	97,8 %	97,6 %
Villach–Arnoldstein	78,0 %	91,0 %	95,1 %	92,5 %	92,3 %	91,7 %	93,4 %
Villach–Jesenice	76,9 %	96,2 %	95,2 %	96,1 %	97,1 %	97,9 %	98,2 %
Villach–Kötschach-Mauthen	82,7 %	90,5 %	94,9 %	97,6 %	94,9 %	97,6 %	97,0 %
<b>Niederösterreich</b>							
Absdorf-Hippersdorf–Krems/Donau	98,0 %	98,5 %	98,4 %	99,0 %	98,0 %	97,8 %	94,8 %
Absdorf-Hippersdorf–Sigmundsherberg	99,2 %	98,1 %	97,8 %	99,2 %	98,6 %	97,6 %	92,1 %
Amstetten–St. Valentin	97,2 %	98,0 %	97,8 %	94,9 %	90,9 %	94,5 %	96,6 %
Floridsdorf–Bernhardsthal	96,9 %	96,2 %	97,5 %	97,0 %	95,2 %	94,7 %	93,8 %
Mistelbach–Laa/Thaya	98,0 %	k.A.	99,3 %	98,6 %	97,4 %	97,5 %	96,6 %
Sigmundsherberg–Gmünd NÖ	99,0 %	97,6 %	88,3 %	99,1 %	98,5 %	97,5 %	91,5 %
Stockerau–Absdorf-Hippersdorf	99,1 %	99,3 %	97,3 %	96,2 %	97,0 %	96,8 %	94,5 %
Wien Meidling–Pottendorf–Wr. Neustadt	96,2 %	95,9 %	96,5 %	94,7 %	92,8 %	92,4 %	95,3 %
Waidhofen/Ybbs–Kleinreifling	93,6 %	94,9 %	92,6 %	94,4 %	94,1 %	95,3 %	95,0 % <sup>1</sup>
Wien Hbf–Bruck/Leitha	94,4 %	97,7 %	97,6 %	96,3 %	96,3 %	96,8 %	95,0 % <sup>1</sup>
Wien Meidling–Retz	97,0 %	96,6 %	97,2 %	95,8 %	96,5 %	96,5 %	94,9 %
Wien West–Neulengbach–St. Pölten	90,5 %	91,1 %	95,7 %	91,1 %	90,8 %	96,2 %	95,5 %
Wiener Neustadt–Mürzzuschlag	95,7 %	94,0 %	95,0 % <sup>1</sup>	94,9 %	96,6 %	95,6 %	95,7 %
<b>Oberösterreich</b>							
Attnang-Puchheim–Oberhofen-Zell/Moos	92,5 %	96,2 %	95,9 %	93,8 %	90,6 %	93,4 %	93,3 %
Kirchdorf/Krems–Selzthal	94,4 %	93,1 %	89,7 %	94,0 %	85,5 %	95,6 %	92,9 %
Linz–Kirchdorf/Krems	96,5 %	96,3 %	95,5 %	94,3 %	91,0 %	94,6 %	94,3 %
Linz–Pregarten	92,8 %	92,6 %	93,8 %	90,8 %	93,2 %	96,5 %	95,3 %
Linz–Wels	93,8 %	93,9 %	94,3 %	91,3 %	89,7 %	94,1 %	92,4 %
Linz Urfahr–Aigen-Schlägl	99,3 %	98,9 %	99,1 %	96,2 %	96,2 %	96,3 %	94,0 %
Neumarkt-Kallham–Passau	95,4 %	95,3 %	95,9 %	92,9 %	93,8 %	95,8 %	95,3 %
Neumarkt-Kallham–Ried/Innkreis	96,5 %	98,3 %	97,7 %	95,0 %	94,0 %	97,5 %	95,8 %
Pregarten–Summerau	84,9 %	79,1 %	83,2 %	81,2 %	89,7 %	94,0 %	93,7 %
Sarmingstein–Linz/St. Valentin	93,6 %	92,8 %	97,5 %	91,1 %	87,2 %	91,2 %	92,3 %
St. Valentin–Linz	95,9 %	95,7 %	96,2 %	92,0 %	88,4 %	92,5 %	94,8 %
Stainach-Irdning–Attnang-Puchheim	89,6 %	87,0 %	89,8 %	93,4 %	89,9 %	95,3 %	96,1 %
Steindorf-Straßwalchen–Braunau	95,5 %	96,6 %	97,6 %	96,9 %	94,7 %	98,0 %	93,8 %
Wels–Attnang-Puchheim	93,4 %	92,3 %	92,2 %	90,7 %	85,7 %	92,8 %	90,6 %
Wels–Neumarkt-Kallham	94,9 %	95,8 %	95,5 %	91,6 %	91,6 %	95,6 %	95,2 %
<b>Salzburg</b>							
Freilassing–Salzburg	96,8 %	97,1 %	96,9 %	95,9 %	94,3 %	97,2 %	96,3 %
Radstadt–Bischofshofen	93,3 %	96,5 %	95,4 %	91,7 %	97,0 %	95,7 %	95,1 %
Schwarzach-St.Veit–Saalfelden	93,1 %	95,0 % <sup>1</sup>	94,7 %	97,1 %	94,0 %	96,4 %	95,4 %
Straßwalchen–Salzburg	95,6 %	95,9 %	96,4 %	95,4 %	91,5 %	96,2 %	95,7 %

<sup>1</sup> Zahl aufgerundet; Pünktlichkeitsgrad nicht erreicht

Streckenabschnitt	Juni 14	Juli 14	Aug. 14	Sep. 14	Okt. 14	Nov. 14	Dez. 14
<b>Steiermark</b>							
Bruck/Mur–Graz	95,5 %	94,8 %	96,8 %	96,4 %	97,1 %	97,4 %	95,4 %
Bruck/Mur–Neumarkt/Stmk.	95,7 %	96,4 %	95,2 %	92,6 %	95,5 %	95,4 %	95,9 %
Graz–Spielfeld–Straß	97,9 %	98,5 %	98,9 %	94,6 %	98,4 %	98,9 %	98,2 %
Selzthal–Radstadt	97,8 %	97,6 %	97,1 %	87,4 %	98,3 %	98,0 %	98,6 %
Spielfeld–Straß–Bad Radkersburg	97,5 %	97,9 %	97,3 %	90,6 %	69,2 %	97,6 %	96,3 %
<b>Tirol</b>							
San Candido–Innichen–Lienz	93,3 %	95,3 %	90,4 %	95,9 %	98,8 %	98,8 %	95,8 %
Wörgl–Innsbruck	97,1 %	98,1 %	87,7 %	98,5 %	98,3 %	98,1 %	96,8 %
<b>Vorarlberg</b>							
Feldkirch–Buchs	98,0 %	98,7 %	97,4 %	95,9 %	95,8 %	96,5 %	93,1 %
<b>Wien</b>							
Wien Meidling–Gerasdorf	98,1 %	97,0 %	97,7 %	97,4 %	94,9 %	95,9 %	94,6 %

### Privatbahnen

Beim Vergleich der Pünktlichkeitswerte der Privatbahnen ist zu berücksichtigen, dass nicht bei allen Bahnunternehmen die Messung auf die gleiche Art und Weise, z. B. manuell oder elektronisch, erfolgt. Die Privatbahnen zeichnen sich insgesamt durch eine hohe Pünktlichkeit aus.

Das neue Fahrgastrechtesgesetz verpflichtet die Bahnunternehmen ab Jänner 2014 dazu, ihren Kunden die monatliche Pünktlichkeit unentgeltlich auf ihren Websites bereitzustellen. Die Pünktlichkeit ist für Inhaberinnen und Inhaber von Jahreskarten insofern wichtig, da

sie so überprüfen können, ob sie Anspruch auf Entschädigung haben. Laut den Websites der verschiedenen Privatbahnen erreichten diese 2014 mit durchschnittlichen Werten zwischen 94,5 Prozent und 99,6 Prozent sehr hohe Pünktlichkeitsgrade. Nur in sehr wenigen Monaten fiel demzufolge auf einzelnen Strecken ein Entschädigungsanspruch an, am öftesten mit dreimal bei der GySEV (bei zwei Strecken) und sechsmal bei der DB Regio (bei einer Strecke). Die DB Regio betreibt in Österreich den Regionalverkehr im Tiroler Außerfern sowie teilweise den Grenzverkehr von Bayern nach Salzburg und Seefeld in Tirol.

Eisenbahnverkehrsunternehmen	Anzahl der unpünktlichen Streckenabschnitte (< 95 Prozent) zwischen Jänner und Dezember 2014	Durchschnittliche Pünktlichkeit zwischen Jänner und Dezember 2014
MBS	0	97,8 %
Stern & Hafferl	0	99,0 %
GySEV	3	95,8 %
StLB	0	99,5 %
CAT	1	97,8 %
GKB	0	98,5 %
WLB	1	97,8 %
SLB	0	99,6 %
DB Regio	6	94,5 %
WESTbahn	0*	96,9 %

Tabelle 4: Durchschnittliche Pünktlichkeit und Anzahl der unpünktlichen Streckenabschnitte der Privatbahnen zwischen Jänner und Dezember 2014.

\*bei der WESTbahn für Strecken unter 90 Prozent, da gesetzliche Verpflichtung über mind. 95 Prozent nicht gilt. Quelle: Websites der Bahnunternehmen



# PREISE BEI BAHNEN



- Schienen-Control hat Preise bei ÖBB-Personenverkehr und WESTbahn erstmals über mehrere Monate analysiert
- ÖBB-Personenverkehr: Je früher ein Ticket gekauft wird, desto günstiger wird dieses
- WESTbahn: Zeitpunkt des Ticketkaufs spielt eine untergeordnete Rolle
- Beide Unternehmen bieten günstigere Tarife im Internet zusätzlich zu Standardtarifen an
- Jugendnetzkarten für alle Bundesländer als Alternative zu Schüler-/Lehrlingskarten decken das gesamte öffentliche Netz ab

# PREISENTWICKLUNG BAHNEN

## Tarife der ÖBB-Personenverkehr

Der Tarif der ÖBB-Personenverkehr setzt sich aus Beförderungsbedingungen und Fahrpreisen zusammen. Bis 30. Juni 2013 leiteten sich die Preise der ÖBB-Personenverkehr aus Kilometertarifen ab. Für die gefahrenen Kilometer war demnach ein vorweg festgelegter fixer Tarifkilometerpreis zu bezahlen. Ab 1. Juli 2013 veröffentlichte die ÖBB-Personenverkehr die detaillierten Preise nicht mehr, worauf die Schienen-Control Kommission ein aufsichtsbehördliches Verfahren einleitete. Seit 15. März 2014 veröffentlicht die ÖBB-Personenverkehr aufgrund der Vorgaben durch die Schienen-Control Kommission im Verfahren die Preise für ihr Ticketangebot umfangreicher als zuvor, worauf das Verfahren eingestellt wurde (mehr dazu im Kapitel „Umsetzung der Fahrgastrechte“).

Verändern sich die Preise, so wirkt sich das direkt auf Bahnreisende aus. Inhaberinnen und Inhaber von Verbund-Jahreskarten sind von Preisänderungen der einzelnen Bahnunternehmen allerdings grundsätzlich nicht betroffen. Natürlich verändern auch die Verbünde ihre eigenen Tarife von Zeit zu Zeit.

Im Jahr 2013 blieben die Preise bei der ÖBB-Personenverkehr unverändert. 2014 hat sie eigenen Angaben zufolge<sup>1</sup> die Preise per 1. Jänner um durchschnittlich 2 Prozent und nochmals im Dezember 2014 für den Fahrplan 2015 durchschnittlich um weitere 1,1 Prozent<sup>2</sup> erhöht. Die Preise für die Einfach-Raus-Tickets wurden von 32 auf 35 und schlussendlich auf 36 Euro erhöht. Die Preise für die ÖSTERREICHCARD wurden im Zuge der zweiten Anpassung um 2,5 Prozent (2. Klasse) bzw. fünf Prozent (1. Klasse) erhöht. Die Preise für die VORTEILSCARD wurden im Zuge der ersten Anpassung geringfügig gesenkt (Jugend und Classic) bzw. erhöht

(Senior) und sind bei der zweiten unverändert geblieben. Das wichtigste Aktionspreisangebot SparSchiene war in beiden Fällen nicht betroffen.

Ursprünglich nutzte die ÖBB-Personenverkehr Tarifsprünge, beispielsweise hatten die Kilometer 25–30 den gleichen Preis. Mit der Tarifreform im Jahr 2012 wurden eigene Preise für jeden einzelnen Kilometer eingeführt. Mittlerweile wurde das Tarifsystem grundsätzlich auf so genannte Relationspreise umgestellt, bei denen Angebot und Nachfrage, aber auch Faktoren wie Geschwindigkeit oder Reisezeit die Tarifhöhe bestimmen. Anzumerken ist jedoch, dass zu Redaktionsschluss hinter den Relationspreisen in vielen Fällen noch die alten Kilometerpreise stehen und es seitens der ÖBB-Personenverkehr bisher noch zu keiner echten Umgestaltung in Relationspreise gekommen ist.

## Tarifvergleich ÖBB-Personenverkehr und WESTbahn

Aufgrund des Wettbewerbs und des vielfältigeren Angebots rückt der Preisvergleich der Fahrkarten für den Kunden immer mehr in den Vordergrund. Daher wurden im Folgenden die Standardpreiskarten für eine einfache Fahrt zwischen ÖBB-Personenverkehr und WESTbahn gegenübergestellt.

Die ÖBB-Personenverkehr unterscheidet wie die meisten europäischen Bahnen zwischen 1. und 2. Klasse. Bei der WESTbahn wird die gehobene Klasse als WESTbahn Plus vermarktet. Zusätzlich zu den Standardtarifen bieten beide Unternehmen günstigere Tarife im Internet an. Auch Frühbucherinnen und Frühbucher sowie Besitzerinnen und Besitzer von Clubkarten erhalten Ermäßigungen.

Relation	ÖBB-VORTEILSCARD* 2. Klasse	WESTbahn (2. Klasse)	ÖBB 2. Klasse	ÖBB 1. Klasse	WESTbahn Plus (1. Klasse)
Wien West–St. Pölten	4,9 €	7,9 €	9,7 €	17,0 €	19,9 €
Linz Hbf–Salzburg Hbf	12,7 €	12,5 €	25,3 €	44,3 €	24,5 €
Wien West–Linz Hbf	16,8 €	18,5 €	33,6 €	58,8 €	35,5 €
Wien West–Salzburg Hbf	25,6 €	24,9 €	51,1 €	89,5 €	41,9 €

**Tabelle 1: Vergleich der Standardpreiskarten zwischen ÖBB-Personenverkehr und WESTbahn. In rot markiert sind die für die jeweilige Klasse günstigsten Preise.**

\* Die Preise für die VORTEILSCARD liegen zwischen 19 und 99 Euro pro Jahr. Quelle: Websites der Bahnunternehmen, Stand: Jänner 2015.

<sup>1</sup> ÖBB lichten Tarifdschungel weiter, Neuerungen ab 1. Jänner 2014, OTS-Aussendung vom 2. Dezember 2013

<sup>2</sup> ÖBB: Besseres Angebot, Preisanpassung unter Inflationsniveau, Presseinformation vom 12. November 2014

Die WESTbahn-Tarife sind am ehesten vergleichbar mit den Tarifen für Inhaberinnen und Inhaber der ÖBB-VORTEILSCARD. Die zusätzlichen Kosten zwischen 19 und 99 Euro pro Jahr müssen beim Preisvergleich durch den Kunden berücksichtigt werden. Im Vergleich zu den Normaltarifen der ÖBB-Personenverkehr ohne Berücksichtigung der VORTEILSCARD sind die WESTbahn-Tarife deutlich niedriger. Seit Mitte Dezember 2014 differenziert die ÖBB-Personenverkehr nicht mehr zwischen Wien Westbahnhof und Wien Hütteldorf als Ausgangsbahnhof, da ein einheitlicher Preis für alle Landeshauptstädte über 50.000 Einwohnerinnen und Einwohner eingeführt wurde.

Allerdings können die Preise insbesondere bei der ÖBB-Personenverkehr zwischen den verschiedenen Vertriebswegen stark differieren. Für die Strecke Wien–St. Pölten fallen bei der ÖBB-Personenverkehr über das Internet 9,70 Euro an. Am Fahrkartenautomaten bzw. Personenschalter ist aufgrund der Verbundexklusivität nur der Tarif des Verkehrsverbundes Ostregion in der Höhe von 13,20 Euro verfügbar.

## Statistische Erhebung von Preisen bei ÖBB-Personenverkehr und WESTbahn

Erstmals hat die Schienen-Control 2014 die konkret angebotenen Preise auf ausgesuchten Strecken von ÖBB-Personenverkehr und WESTbahn zu bestimmten Stichtagen untersucht.

Die Schienen-Control erhob die online auf den jeweiligen Websites erhältlichen Preise zwischen September und Dezember 2014 an den Stichtagen Montag, 1. September, Montag, 15. September, Montag, 6. Oktober, Dienstag, 14. Oktober, Mittwoch 29. Oktober, Mittwoch, 12. November, Donnerstag, 27. November und Donnerstag, 11. Dezember.

Dabei ging es nur um Fahrkarten für die 2. Klasse, die für alle ohne besondere Voraussetzungen – wie etwa Ermäßigungskarten oder ein bestimmtes Alter – erhältlich waren. Berücksichtigt wurden dabei sowohl Standardpreise ohne jegliche Ermäßigung (z. B. Standard-Ticket, Komfort-Ticket, Komfort-Ticket EuroNight) als auch allgemein erhältliche Sonderangebote (z. B. SparSchiene Österreich-Ticket, SparSchiene EuroNight-Ticket oder WESTspartage-Ticket). Folgende ausgesuchte Strecken im Fernverkehr wurden verglichen:

- Linz–Salzburg, 127 km (ÖBB-Personenverkehr und WESTbahn)

- St. Pölten–Attnang-Puchheim, 186 km (ÖBB-Personenverkehr und WESTbahn)
- Wien–Linz, 190 km (ÖBB-Personenverkehr und WESTbahn)
- Wien–Salzburg, 317 km (ÖBB-Personenverkehr und WESTbahn)
- Wien–Graz, 214 km (ÖBB-Personenverkehr)
- Wien–Klagenfurt, 330 km (ÖBB-Personenverkehr)
- Wien–Innsbruck, 572 km (ÖBB-Personenverkehr)
- Wien–Bregenz, 770 km (ÖBB-Personenverkehr)

Die Schienen-Control erhob immer die Preise für Tickets, welche einen Tag, drei, sieben und 14 Tage sowie vier Wochen vor Fahrtantritt gekauft werden. Berücksichtigt wurden alle am jeweiligen Tag angebotenen Direktzüge bzw. auch Umsteigeverbindungen mit ähnlicher Fahrtdauer. Nicht berücksichtigt wurden Verbindungen mit wesentlich längerer Fahrtdauer und der IC Bus auf der Verbindung nach Klagenfurt.

In den folgenden Abbildungen ist der Durchschnitt aller online angebotenen Preise für sämtliche am jeweiligen Tag angebotenen Verbindungen dargestellt.

## Vergleich ÖBB-Personenverkehr und WESTbahn auf der Weststrecke

Die Standardpreise der ÖBB-Personenverkehr ohne weitere Ermäßigungen (z. B. VORTEILSCARD) sind auf allen verglichenen Verbindungen in etwa doppelt so

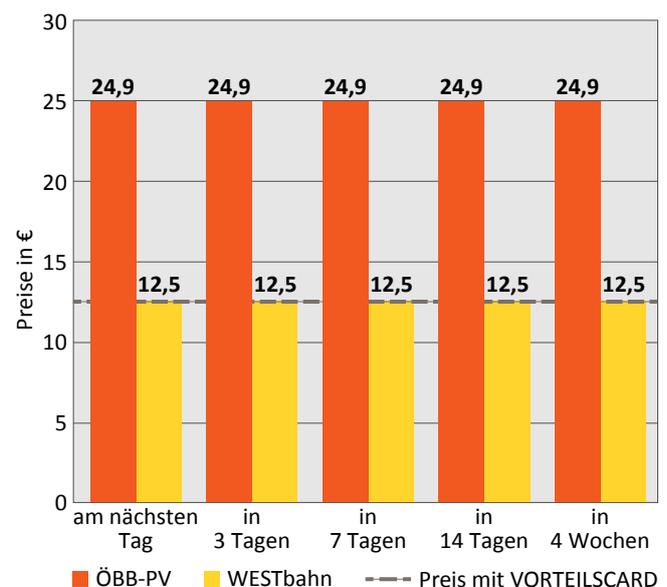
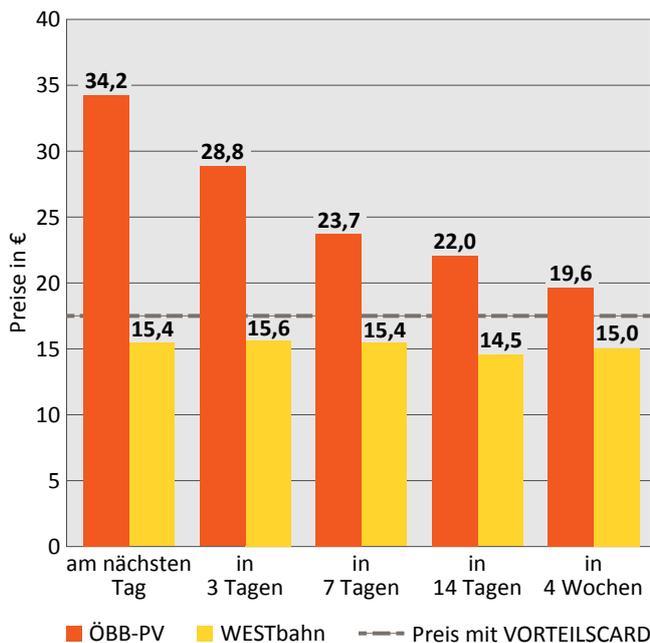


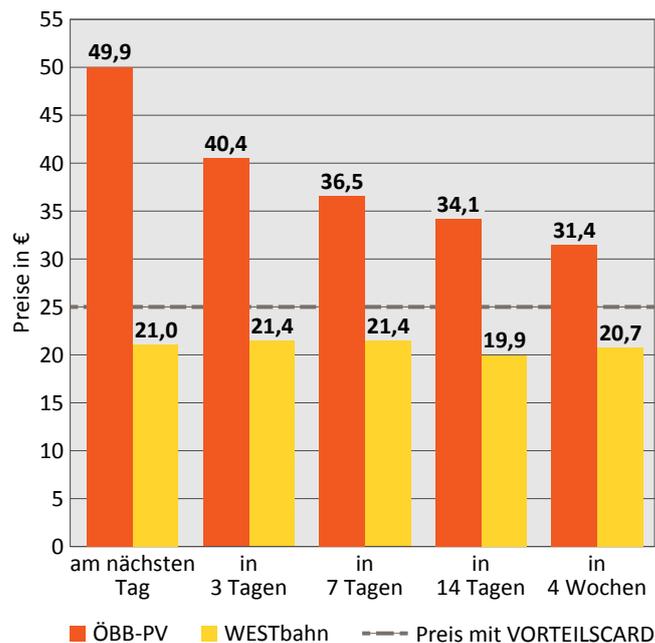
Abb. 1: Preise auf der Strecke Linz–Salzburg am Buchungstag für sämtliche online auf der Website angebotenen Tickets der ÖBB-Personenverkehr und der WESTbahn für die 2. Klasse.

Quelle: Ticketshop der ÖBB-Personenverkehr auf [www.oebb.at](http://www.oebb.at) und der WESTbahn auf [www.westbahn.at](http://www.westbahn.at)



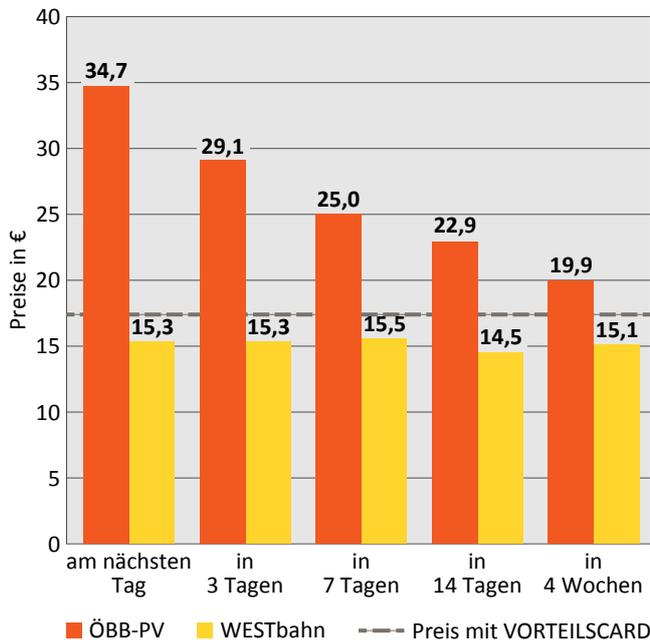
**Abb. 2:** Preise auf der Strecke St. Pölten–Attnang-Puchheim am Buchungstag für sämtliche online auf der Website angebotenen Tickets der ÖBB-Personenverkehr und der WESTbahn für die 2. Klasse.

Quelle: Ticketshop der ÖBB-Personenverkehr auf [www.oebb.at](http://www.oebb.at) und der WESTbahn auf [www.westbahn.at](http://www.westbahn.at).



**Abb. 4:** Preise auf der Strecke Wien–Salzburg am Buchungstag für sämtliche online auf der Website angebotenen Tickets der ÖBB-Personenverkehr und der WESTbahn für die 2. Klasse.

Quelle: Ticketshop der ÖBB-Personenverkehr auf [www.oebb.at](http://www.oebb.at) und der WESTbahn auf [www.westbahn.at](http://www.westbahn.at).



**Abb. 3:** Preise auf der Strecke Wien–Linz am Buchungstag für sämtliche online auf der Website angebotenen Tickets der ÖBB-Personenverkehr und der WESTbahn für die 2. Klasse.

Quelle: Ticketshop der ÖBB-Personenverkehr auf [www.oebb.at](http://www.oebb.at) und der WESTbahn auf [www.westbahn.at](http://www.westbahn.at).

teuer wie jene der WESTbahn. Inhaberinnen und Inhaber einer VORTEILSCARD erhalten je nach Vertriebskanal 45 bzw. 50 Prozent Ermäßigung, damit gleichen sich die Preise an jene der WESTbahn an. Dieser Unter-

schied wirkt sich am deutlichsten beim Kauf von Tickets für Fahrten am selben oder in den nächsten beiden Tagen aus, da es für diese bei der ÖBB-Personenverkehr keine allgemein erhältlichen ermäßigten Tickets gibt. Liegt das Reisedatum mehr als drei Tage in der Zukunft, bietet die ÖBB-Personenverkehr diverse SparSchiene-Tickets an. Je früher ein Ticket gekauft wird, desto mehr gleichen sich die Preise der beiden Bahnunternehmen an. Bei den Strecken St. Pölten–Attnang-Puchheim und Wien–Linz liegt die Preisdifferenz beim Kauf eines Tickets vier Wochen vor Fahrtantritt unter fünf Euro, bei Wien–Salzburg beträgt sie unter elf Euro. Bei Fahrten von Linz nach Salzburg bleibt die Preisdifferenz stabil, da die ÖBB-Personenverkehr SparSchiene-Tickets erst für Strecken ab 150 Kilometer anbietet. Die Preise der WESTbahn sind auf allen angebotenen Destinationen weitgehend stabil. Das heißt, dass der Zeitpunkt des Ticketkaufs bei der WESTbahn nur eine untergeordnete Rolle spielt. Die WESTbahn bietet spezielle ermäßigte Tickets wie etwa das Trafik-Aktiv Ticket für Reisende ab 60 Jahren, Ermäßigungen für Studentinnen und Studenten oder Ermäßigungen in Zusammenarbeit mit anderen Unternehmen an. Nur für das WESTspartage-Ticket gelten abgesehen von gewissen zeitlichen Einschränkungen keine speziellen Voraussetzungen.

Bei der ÖBB-Personenverkehr reduziert sich der Preis bei Tickets, welche vier Wochen vor Fahrtantritt gekauft werden, auf den Strecken Wien–Linz und St. Pölten–Attnang-Puchheim am stärksten, nämlich um je 42,7 Prozent. Bei Wien–Salzburg beträgt die Ersparnis 37,1 Prozent, auf der Strecke Linz–Salzburg bleibt der Preis stabil.

### ÖBB-Personenverkehr

Auf den vier beobachteten Strecken, die nur von der ÖBB-Personenverkehr befahren werden, zeigt sich ein recht einheitliches Bild. Je früher vor Fahrtantritt das Ticket gekauft wird, desto günstiger wird dieses. Insbesondere beim Ticketkauf drei Tage vor Fahrtantritt ist eine deutliche Preisreduktion von durchschnittlich 10,90 bis 13,50 Euro pro Fahrt festzustellen, da bis zu diesem Zeitpunkt auch SparSchiene-Tickets zu Preisen von 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39 und 44 Euro angeboten werden. Diese Tickets sind jedoch kontingentiert und nur für bestimmte Fahrten verfügbar.

Eine weitere deutliche Preisreduktion ist beim Ticketkauf sieben Tage vor Fahrtantritt festzustellen: Hier beträgt die Ersparnis noch einmal 5,20 Euro bis 6,90 Euro. Danach verflacht sich die Preiskurve, sodass sich beim Ticketkauf für spätere Fahrten mit zwei Ausnahmen (Wien–Graz in vier Wochen bzw. Wien–Innsbruck

in 14 Tagen) keine deutlichen Preisreduktionen mehr erzielen lassen.

Schlussendlich reduziert sich der Preis beim Ticketkauf bei der ÖBB-Personenverkehr vier Wochen vor Fahrtantritt am stärksten auf der Strecke Wien–Graz um 61,3 Prozent, gefolgt von Wien–Klagenfurt um 45,7 Prozent, Wien–Innsbruck um 38,8 Prozent und Wien–Bregenz um 27,4 Prozent.

### Grenzüberschreitende Fahrten

Auch 2014 gab es bei der ÖBB-Personenverkehr deutliche Unterschiede zwischen dem Tarif für grenzüberschreitende Fahrten und ähnlich weiten Inlandsfahrten. Bei grenzüberschreitenden Fahrten werden weiterhin Inlands- und Auslandstarif addiert. Damit sind besonders kurze internationale Strecken deutlich teurer als vergleichbare nationale Verkehre. Auf einigen Strecken gibt es weiterhin Spezialtarife, beispielsweise EURegio-Tarife im Nahverkehr in die Slowakei, nach Tschechien oder nach Ungarn, aber auch Verbundtarife wie z. B. nach Bayern. International bietet sich im Fernverkehr die SparSchiene Europa an, deren Fahrscheine aber zugebunden sind. Diese Aktions-tarife sind eine Alternative zu den vergleichsweise teuren Auslandstarifen (Tabelle 2, Seite 62).

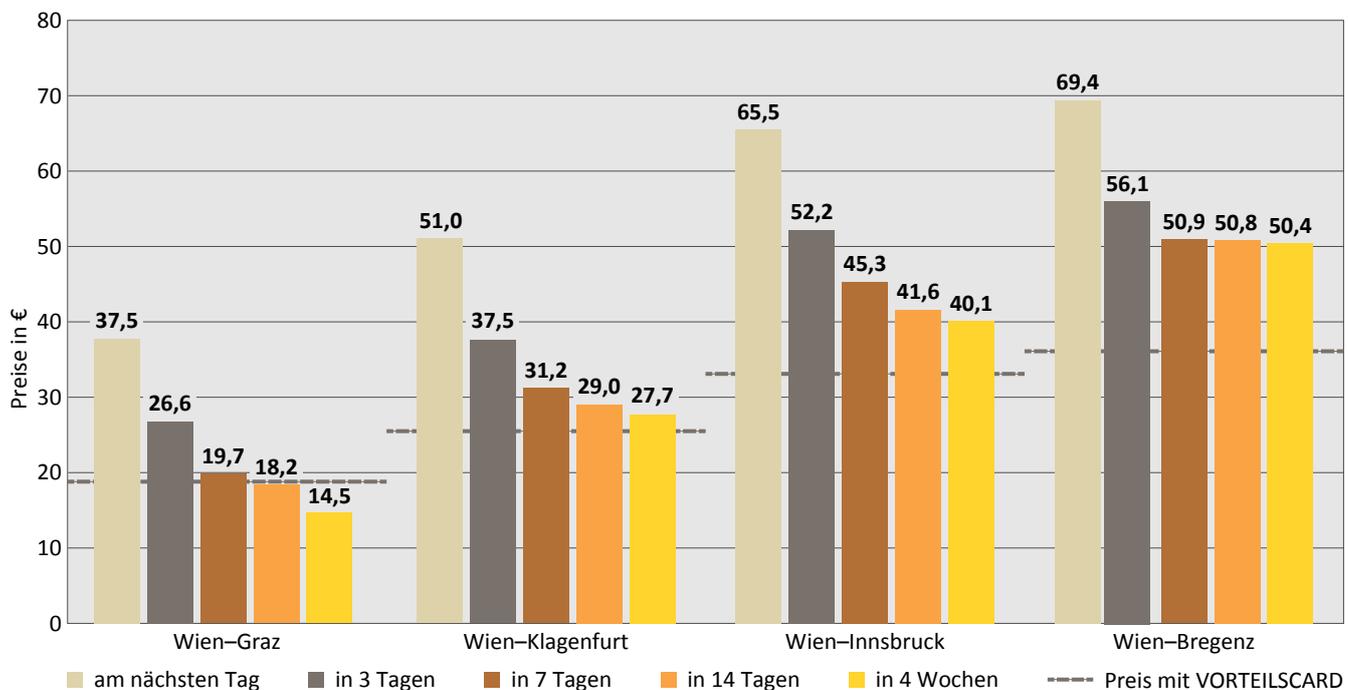


Abb. 5: Preise am Buchungstag auf ausgewählten Strecken für sämtliche online auf der Website angebotenen Tickets der ÖBB-Personenverkehr für die 2. Klasse für Fahrten am nächsten Tag, in drei Tagen, in sieben Tagen, in 14 Tagen und in vier Wochen.

Quelle: Ticketshop der ÖBB-Personenverkehr auf [www.oebb.at](http://www.oebb.at)

	Entfernung	Auslandstarif	Inlandstarif für vergleichbare Entfernung	Preisunterschied
Marchegg–Devinska Nova Ves	6 km	€ 6.60	€ 2.40	175 %
Leibnitz–Maribor	29 km	€ 10.20	€ 5.10	100 %
Wien–Bratislava hl.st.	67 km	€ 14.20	€ 12.70	12 %
Innsbruck–München	170 km	€ 41.00	€ 32.00	28 %
Linz–Regensburg	225 km	€ 52.80	€ 39.70	33 %
Linz–Nürnberg	326 km	€ 71.80	€ 53.20	35 %
Wien–München	470 km	€ 92.60	€ 63.60	46 %
Linz–Frankfurt	564 km	€ 111.80	€ 69.00	62 %
Wien–Frankfurt	754 km	€ 142.20	€ 74.70	90 %

Tabelle 2: Vergleich Inlands- und Auslandstarif 2014 der ÖBB-Personenverkehr, 2. Klasse Standardpreis. Quelle: ÖBB-Personenverkehr, Jänner 2015.

## Ermäßigungskarten

Kundenkarten bringen Bahnreisenden je nach Preis ab einer gewissen Anzahl an Fahrten eine Ersparnis. Die verglichenen Kundenkarten gelten üblicherweise für ein Jahr, wobei manche Bahnunternehmen auch Kundenkarten mit kürzerem oder längerem Geltungszeitraum anbieten.

Die Tabelle 3 zeigt eine Auswahl von Kundenkarten, die ca. 50 Prozent Ermäßigung auf den Normalpreis bringen. Für bestimmte Tickets kann je nach Bahnunternehmen die Ermäßigung auch geringer ausfallen. Die angeführten Kundenkarten sind ohne Altersbegrenzung erhältlich und jeweils für ein Jahr gültig.

Die Schweizer Halbtax-Kundenkarte kann um 330 CHF (ca. 307 Euro) auch für zwei bzw. um 450 CHF (ca. 419 Euro) für drei Jahre erworben werden. MAV-Start bietet die Kundenkarte auch für ein halbes Jahr an, eine Verlängerung der einjährigen Karte kostet 29.900 HUF (ca. 98 Euro). In der Slowakei gibt es genauso wie in Slowenien keine derartigen Kartenangebote. Alle angeführten Kundenkarten sind mit einem Passfoto versehen und nur in Verbindung mit einem amtlichen Lichtbildausweis gültig. Die Bahnunternehmen erkennen die Karten der jeweils anderen zwar nicht an, gewähren aber unter dem Namen Rail-Plus grenzüberschreitend für

internationale Fahrkarten im Ausland einen Rabatt von 25 Prozent.

## Netzkarten für Jugendliche

Seit September 2013 gibt es mit dem Jugendticket in allen Bundesländern günstige Netzkarten für Schülerinnen, Schüler und Lehrlinge. Diese Tickets sind vom Schulbeginn bis zum Ende der Sommerferien des Folgejahres gültig und ermöglichen Fahrten zu jeder Zeit im gesamten Bahn-, Bus- und Straßenbahnnetz (plus

U-Bahn in Wien) des jeweiligen Bundeslandes. Beispielsweise gilt das Jugendticket in Oberösterreich auf allen ÖÖVV-Linien im oberösterreichischen Verbundraum vom 1. September des Jahres bis zum 31. August des Folgejahres und ist nicht übertragbar. In der Ostregion reicht ein Schüler- bzw. Lehrlingsausweis, um das gesamte Angebot nutzen zu können. In anderen Bundes-

ländern wie etwa der Steiermark, Kärnten oder Salzburg müssen die Auszubildenden ein Formular ausfüllen und von der Schule bzw. Lehrstelle bestätigen lassen. Wer die Schule oder die Lehre unter dem Jahr abbricht, verliert in manchen Bundesländern wie z. B. in Kärnten den Anspruch auf das Jugendticket und muss den Ausweis bei einem Verkehrsunternehmen abgeben.

**Auszubildende können wählen: Schüler-/Lehrlingskarte für eine Strecke (19,60 Euro pro Jahr) oder Netzkarte für alle Strecken im Bundesland (60 bis 99 Euro pro Jahr)**

Land	Name der Kundenkarte	Preis	Gültig 1. und 2. Klasse	Anmerkung
Österreich	VORTEILSCARD Classic <sup>3</sup> der ÖBB-PV	€ 99	ja	Gilt zusätzlich bei vielen österreichischen Privatbahnen
Deutschland	BahnCard 50 <sup>4</sup> der DB	€ 255 € 515	2. Klasse 1. Klasse	Gilt zusätzlich in zahlreichen Verkehrsverbänden sowie in Bussen und Bahnen vieler weiterer Verkehrsunternehmen.  Teilnahme an einem Bonus-Kundenprogramm; Kinder unter 15 Jahren fahren mit Eltern kostenlos mit
Schweiz	Halbtax <sup>5</sup> der SBB	€ 163 <sup>6</sup> (175 CHF)	ja	Gilt auch für viele Privat- und Bergbahnen, Schiffe und Postautobusse
Ungarn	START Klub <sup>7</sup> der MAV-Start	€ 114 <sup>8</sup> (34.900 HUF)	ja	Gilt auch auf ungarischem Streckennetz der GySEV.  An Samstagen fährt 2. Person ebenfalls mit 50 Prozent Ermäßigung
Tschechien	In Karta 50 <sup>9</sup> der CD	€ 109 <sup>10</sup> (2.990 CZK)	ja	Für Wochen- und Monatskarten 50% Ermäßigung zum Normalpreis, Ermäßigungen gelten auch für Aktionsfahrkarten

**Tabelle 3: Ermäßigungskarten der Bahnunternehmen (mit Gültigkeitszeitraum für ein Jahr) ÖBB-Personenverkehr, DB, SBB, MAV-Start und CD mit ca. 50 Prozent Ermäßigung zum Normalpreis im Vergleich. Stand: 07/2014.**

Die Netzkarten erweitern die bestehenden Schüler- und Lehrlingskarten, die nur für die Strecke vom Wohnort zur Schule bzw. zum Ausbildungsbetrieb gültig sind. Diese unterliegen folgenden Einschränkungen:

- nur zwischen einem Wohnort und der Ausbildungsstätte gültig
  - keine Freifahrt in den Ferien oder am Wochenende
  - schnellere Umwegrelationen sind nicht erlaubt
  - Fahrten zum Turnunterricht (z. B. Schwimmbad), die nicht auf der Strecke liegen, sind nicht zulässig
  - eigene Fahrkarten zur Berufsschule sind nötig
- Auszubildende können in allen Verkehrsverbänden zwischen einer Schüler- und Lehrlingskarte für eine Strecke für 19,60 Euro und der jeweils angebotenen Netzkarte

zu Preisen zwischen 60 und 99 Euro wählen. Die Netzkarten rechnen sich aufgrund des niedrigen Preises gegenüber Vollpreiskarten schon bei wenigen Fahrten außerhalb des Gültigkeitsbereiches der jeweiligen Schüler- und Lehrlingskarten.

Mit der Einführung der Jugendnetzkarten ging eine deutliche Reduktion des „Schwarzfahrens“ einher, da gerade Jugendliche öfter außerhalb des Gültigkeitsbereiches der Schüler- und Lehrlingskarte unterwegs waren. Zumindest im Verkehrsverbund Ostregion besteht jedoch ein größeres Problem beim Verlust des Jugendtickets: Wer es nicht im Online-Ticketshop gekauft hat, muss es neu kaufen, Ersatztickets werden in diesem Fall nicht ausgestellt.

<sup>3</sup> [www.oebb.at/de/Ermaessigungskarten/VORTEILSCARD/index.jsp](http://www.oebb.at/de/Ermaessigungskarten/VORTEILSCARD/index.jsp)

<sup>4</sup> [www.bahn.de/p/view/bahncard/ueberblick/bahncard50.shtml?dbkanal\\_007=L01\\_S01\\_D001\\_KIN0004\\_top-navi-flyout\\_bc-bc50\\_LZ01](http://www.bahn.de/p/view/bahncard/ueberblick/bahncard50.shtml?dbkanal_007=L01_S01_D001_KIN0004_top-navi-flyout_bc-bc50_LZ01)

<sup>5</sup> [www.sbb.ch/abos-billette/abonnemente/halbtax.html](http://www.sbb.ch/abos-billette/abonnemente/halbtax.html)

<sup>6</sup> 1 CHF = 0,93179 EUR, Kurs vom 20. Februar 2015

<sup>7</sup> [www.mav-start.hu/deutsch/reisen/angebote.php?mid=14a265a155fdc2](http://www.mav-start.hu/deutsch/reisen/angebote.php?mid=14a265a155fdc2)

<sup>8</sup> 1 HUF = 0,003275 EUR, Kurs vom 20. Februar 2015

<sup>9</sup> [www.cd.cz/de/vyhody-pro-cestujici/in-karta/co-je-in-karta/-19722/](http://www.cd.cz/de/vyhody-pro-cestujici/in-karta/co-je-in-karta/-19722/)

<sup>10</sup> 1 CZK = 0,03632 EUR, Kurs vom 20. Februar 2015

Bundesland und Gültigkeitsbereich	Name	Kosten 2014
Wien, Niederösterreich, Burgenland	Top-Jugendticket	€ 60
Oberösterreich	Jugendticket-Netz	€ 60
Salzburg	SUPER s´COOL-CARD	€ 96
Tirol	SchulPlus-Ticket bzw. LehrPlus-Ticket	€ 96
Vorarlberg	SchülerPlus-Ticket bzw. LehrlingsPlus-Ticket	€ 80
Steiermark	Top-Ticket	€ 99
Kärnten	Jugend.mobil Ticket	€ 96

Tabelle 4: Jugendnetzkarten im Vergleich.

Quelle: Verkehrsverbände.

## Preise für die Fahrradmitnahme bei ÖBB-Personenverkehr und WESTbahn

2012 gab es bei der ÖBB-Personenverkehr für Reisende mit Fahrrad keine Einzelkarten sondern nur Tageskarten. Die Regio-Biking-Tageskarte kostete je Fahrrad fünf bzw. ermäßigt 2,50 Euro. Davon abgesehen wurden Wochenkarten um zehn Euro und Monatskarten um 25 Euro verkauft. In Fernverkehrszügen gab es das Intercity-Biking-Ticket für zehn bzw. ermäßigt fünf Euro je Fahrrad. 2014 ersetzte die ÖBB-Personenverkehr die globalen Netztarife durch Relationstarife. Der Fahrradtarif beträgt seither zehn Prozent der Normalfahrkarte, min-

destens jedoch zwei und maximal z. B. für Wien–Bregenz 7,60 Euro. Im Fernverkehr muss allerdings beachtet werden, dass in Railjet-Garnituren die Fahrradmitnahme derzeit noch nicht möglich ist.<sup>11</sup>

Bei der WESTbahn kostet die Fahrkarte für Fahrräder online fünf Euro und beinhaltet eine kostenfreie Reservierung. Beim Kauf im Zug kostet die Fahrkarte für Fahrräder zehn Euro bzw. bei Bezahlung mit einer Kilometerbank 100 Kilometer.<sup>12</sup>

Auf ÖBB-Strecken mit Preisen unter 50 Euro ist der Fahrradtransport bei der ÖBB-Personenverkehr billiger (z. B. Wien–Linz kostet 3,40 Euro), darüber bei der WESTbahn (z. B. Wien–Salzburg).

<sup>11</sup> Quelle: Personentarif ÖBB, gültig ab 1. März 2013; Handbuch für Reisen mit der ÖBB in Österreich, gültig ab 1. Jänner 2015

<sup>12</sup> Quelle: WESTbahn Tarifbestimmungen, gültig ab 20. Jänner 2015





# SERVICE UND INFORMATION



- Schienen-Control veröffentlicht neue Verfahrensrichtlinie der Schlichtungsstelle
- Auszüge aus Eisenbahngesetz und Eisenbahnbeförderungsgesetz
- Beschwerdeabteilungen der Bahnunternehmen und Verkehrsverbünde (neu aufgenommen: Meridian und DB Regio)
- Links zu Behörden, Bahnunternehmen, Verkehrsverbänden, Eisenbahnorganisationen, Kammern, Vereinen und Fahrgastinitiativen

## VERFAHRENSRICHTLINIE FÜR DIE SCHLICHTUNGSSTELLE DER SCHIENEN-CONTROL GMBH<sup>1</sup>

### § 1. Schlichtungsstelle

- (1) Die Schlichtungsstelle ist bei der Schienen-Control GmbH eingerichtet.
- (2) Die Schlichtungsstelle ist gemäß den Empfehlungen der EU-Kommission<sup>2</sup> notifiziert.

### § 2. Aufgabe der Schlichtungsstelle

Aufgabe der Schlichtungsstelle ist es, Fahrgästen bzw. Kundinnen und Kunden von Eisenbahnverkehrsunternehmen und Eisenbahninfrastrukturunternehmen (in weiterer Folge: Eisenbahnunternehmen) und Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften (in weiterer Folge: Verkehrsverbünde) im Falle der Benützung eines Eisenbahnunternehmens oder der Eisenbahninfrastruktur, ohne Gerichtsweg zu ihrem Recht bzw. Anspruch zu verhelfen. Die Schlichtungsstelle sieht sich als unabhängige Vermittlerin zwischen den Unternehmen und ihren Fahrgästen bzw. Kundinnen und Kunden.

### § 3. Zuständigkeit der Schlichtungsstelle

- (1) Die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH (in weiterer Folge: Schlichtungsstelle) umfasst:
  1. gemäß § 78a Abs. 1 Eisenbahngesetz (EisbG)<sup>3</sup> sämtliche Beschwerdefälle von Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen oder Kundin-

<sup>1</sup> gemäß § 78a Abs.3 EisbG

<sup>2</sup> Empfehlung der Kommission vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind (ABl. L 115 vom 17.4.1998, S. 31) und Empfehlung der Kommission vom 4. April 2001 über die Grundsätze für an der einvernehmlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten beteiligte außergerichtliche Einrichtungen (ABl. L 109 vom 19.4.2001, S. 56).

<sup>3</sup> Eisenbahngesetz 1957 i.d.g.F.

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

<sup>5</sup> Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisbBFG), BGBl. I Nr. 40/2013

nen und Kunden mit Eisenbahnunternehmen oder Verkehrsverbänden, sofern ein Problem mit den Eisenbahnverkehrsleistungen besteht, die bis zur Einbringung der Beschwerde der oder des Beschwerdeführenden nicht zufriedenstellend erledigt werden konnten.

2. gemäß § 78a Abs. 2 EisbG sämtliche Beschwerdefälle, welche Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Fahrgäste wegen behaupteter Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007<sup>4</sup> (EU-Fahrgastrechteverordnung) oder des Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetzes (EisbBFG)<sup>5</sup> und wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen einschließlich der Entschädigungsbedingungen gemäß § 22a EisbG bei der Schienen-Control GmbH erheben.

- (2) Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt davon unberührt.

### § 4. Verfahrensparteien

- (1) Beschwerdeführende können gemäß § 78a Abs. 1 und 2 EisbG Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen, Fahrgäste bzw. Kundinnen und Kunden sein, sofern die Beschwerde die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betrifft.
- (2) Beschwerdegegnerin oder Beschwerdegegner können gemäß § 78a Abs. 1 und 2 EisbG Eisenbahnunternehmen sowie Verkehrsverbünde sein, sofern ein Problem mit den Eisenbahnverkehrsleistungen besteht.
- (3) Fahrgast bzw. Kundin oder Kunde ist eine Person, die ein Eisenbahnunternehmen oder einen Verkehrsverbund nutzt, zur Nutzung berechtigt ist oder beabsichtigt zu nutzen.
- (4) Gebietskörperschaften sind juristische Personen des öffentlichen Rechts, die alle Personen erfassen, die in einer örtlichen Beziehung zu einem bestimmten Gebiet stehen. Gebietskörperschaften sind in Österreich der Bund, die Bundesländer und die Gemeinden. Das Vorliegen der Amts- oder Organwalter-

schaft ist bei Einbringung der Beschwerde glaubhaft zu machen bzw. auf Verlangen der Schlichtungsstelle nachzuweisen.

- (5) Interessenvertretungen sind ein freiwilliger oder durch verschiedene Formen des Zwanges erfolgter Zusammenschluss von natürlichen oder juristischen Personen. Interessenvertretungen sind in Österreich z. B. Kammern, Industriellenvereinigung, Österreichischer Gewerkschaftsbund, Betriebsräte, Bürgerinitiativen, Vereine usw. Das tatsächliche Bestehen der Interessenvertretung bzw. die Vertretungsbefugnis ist bei Einbringung der Beschwerde glaubhaft zu machen bzw. auf Verlangen der Schlichtungsstelle nachzuweisen (z. B. Vereinsregisterauszug, Betriebsratsbestätigung etc.).

## § 5. Vertretung im Schlichtungsverfahren

- (1) Die Verfahrensparteien können sich in jedem Stadium des Verfahrens von einer Rechtsanwältin, einem Rechtsanwalt oder einer anderen Vertrauensperson vertreten oder beraten lassen. Hinsichtlich der dadurch entstehenden Kosten wird auf § 15 verwiesen. Wenn die Vertretung nicht durch eine Rechtsanwältin oder einen Rechtsanwalt erfolgt, ist auf Verlangen der Schlichtungsstelle eine schriftliche Vollmacht vorzulegen.
- (2) Gemäß dieser Verfahrensrichtlinien haben die Verfahrensparteien auf Anfrage eine Person namhaft zu machen, die zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens, zur mündlichen Verhandlung und zum Abschluss des Schlichtungsverfahrens bevollmächtigt ist. Darüber hinaus können bis zu drei Vertreterinnen oder Vertreter dieser Person benannt werden.

## § 6. Beschwerdegegenstand

- (1) Gegenstand einer Beschwerde gemäß § 78a Abs. 1 EisbG an die Schlichtungsstelle können Beschwerdefälle sein, welche die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betreffen. Darunter fallen auch Beschwerdefälle, in denen Fahrgäste keinen Rechtsanspruch haben. Das betrifft beispielsweise Beschwerden wegen Strafen beim Fahren ohne oder ohne gültiges Ticket, Fahrpreiserstattungen aus persönlichen Gründen des Fahrgasts sowie

mangelnde Information oder Probleme mit Bahnmitarbeiterinnen oder Bahnmitarbeitern. Als Maßstab für die Behandlung von Schlichtungsverfahren gelten durchschnittlich verständige, informierte und redliche Fahrgäste bzw. Kundinnen und Kunden.

- (2) Gegenstand einer Beschwerde gemäß § 78a Abs. 2 EisbG an die Schlichtungsstelle können Beschwerdefälle wegen behaupteter Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der EU-Fahrgastrechteverordnung oder des EisbBFG sein. Darunter fallen alle Beschwerden betreffend Rechte aus diesen Regelungen, beispielsweise wegen Verspätungsschädigungen, Fahrpreiserstattungen oder Hilfeleistungen wie Taxi- oder Hotelkosten aufgrund von Verspätungen oder Zugausfällen.
- (3) Gegenstand einer Beschwerde gemäß § 78a Abs. 2 EisbG an die Schlichtungsstelle können auch Beschwerden wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen sein, beispielsweise Regelungen, die gegen die EU-Fahrgastrechteverordnung, EISbG, EisbBFG, Konsumentenschutzgesetz (KSchG), Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch (ABGB), Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz (EKHG), Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) oder andere Gesetze verstoßen.
- (4) Über die Behandlung einer Beschwerde wird nach dem Einlangen entschieden.
- (5) Die oder der Beschwerdeführende erhält eine Bestätigung über den Eingang der Beschwerde. Die oder der Beschwerdeführende wird – sofern Ablehnungsgründe vorliegen – binnen drei Wochen nach Eingang der vollständigen Beschwerde über die Ablehnung die Gründe der Ablehnung informiert. Dies gilt auch während des Verfahrens ab Feststehen des Ablehnungsgrundes, wenn die Unzulässigkeit der Beschwerdebehandlung erst während des Verfahrens eintritt.

## § 7. Unzulässige Beschwerden

Folgende Beschwerden sind unzulässig und können von der Schlichtungsstelle abgelehnt werden:

- Beschwerden, die nicht die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betreffen;
- Beschwerden, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden;

- Beschwerden, wenn das Ticket nicht bei einem in Österreich niedergelassenen Unternehmen gekauft worden ist;
- Beschwerden gegen Beförderungsbedingungen von nicht in Österreich niedergelassenen Unternehmen;
- Beschwerden, die länger als zwei Jahre nach dem Zeitpunkt der Einreichung beim Unternehmen der Schlichtungsstelle vorgelegt werden;
- Beschwerden über Forderungen, behauptete Verstöße oder behauptete rechtswidrige Regelungen, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig oder rechtskräftig entschieden bzw. rechtskräftig verglichen sind;
- Beschwerden, die bereits einmal Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens waren;
- Beschwerden, für welche eine andere Schlichtungsstelle zuständig ist;
- Beschwerden über Streitigkeiten, die mutwillig oder schikanös sind;
- Beschwerden, deren Behandlung den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen könnte, etwa weil umfangreiche Beweisaufnahmen erforderlich wären oder es sich um übermäßig komplexe Rechtsfragen handelt.

## § 8. Form der Beschwerdeeinbringung

- (1) Eine Beschwerde bei der Schlichtungsstelle ist grundsätzlich über das Online-Beschwerdeformular auf [www.schienencontrol.gv.at](http://www.schienencontrol.gv.at) einzubringen.
- (2) Eine Beschwerde kann auch in anderer schriftlicher Form (Post, Fax) eingebracht werden, wenn Beschwerdeführende keine Möglichkeit einer Einbringung über das Online-Beschwerdeformular haben. In diesem Fall hat die Beschwerde zumindest folgende Angaben zu enthalten:
  - Persönlichen Daten, also Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. Faxnummer, ggf. E-Mail-Adresse;
  - Eine vollständige schriftliche Darstellung des Sachverhalts inklusive aller Dokumente, die für die Beurteilung des Falles notwendig sind;
  - Die schriftliche Beschwerde, die bereits an das Eisenbahnunternehmen bzw. den Verkehrsverbund geschickt wurde;
  - Die Antwort des Eisenbahnunternehmens bzw. Verkehrsverbundes mit kompletter Korrespondenz;

- Die aktuelle Forderung gegenüber dem Eisenbahnunternehmen bzw. Verkehrsverbund;
  - Eine Zustimmung nach § 8 Datenschutzgesetz 2000 (DSG 2000)<sup>6</sup> und damit einhergehend die Erlaubnis, alle zur Beurteilung des Falles nötigen Daten von den Eisenbahninfrastruktur- und Eisenbahnverkehrsunternehmen, Verkehrsverbänden sowie Behörden anzufordern, sodass diese dazu ermächtigt werden, die Daten an die Schlichtungsstelle zu übermitteln.
- (3) Der Beschwerde sind der relevante Sachverhalt und alle nötigen Unterlagen (z. B. Fahrkarte, Schüler-, Lehrlings- bzw. Berufsschulenausweis, Freifahrtausweis, Ermäßigungskarte, Strafzahlung/Fahrgeldnachforderung, Inkassobrief, Rechnungen von Taxi oder Hotel, schriftliche Beschwerde an das Unternehmen, Antwort des Unternehmens samt kompletter Korrespondenz, usw.) beizulegen.
  - (4) Eine Beschwerde ist grundsätzlich in deutscher Sprache einzubringen. Das Schlichtungsverfahren wird in deutscher Sprache durchgeführt. Zusätzlich bieten wir das unverbindliche Angebot an, die Beschwerde in englischer Sprache einzubringen und das Schlichtungsverfahren mit den Fahrgästen bzw. der Kundin oder dem Kunden in englischer Sprache durchzuführen.
  - (5) Stellungnahmen im Rahmen des Verfahrens sind, sofern von der Schlichtungsstelle nicht anders gefordert, schriftlich einzubringen.
  - (6) Mit der Einbringung der Beschwerde erkennen Beschwerdeführende die Verfahrensrichtlinie an und bestätigen, dass sämtliche Angaben der Wahrheit entsprechen. Auf Anfrage sendet die Schienen-Control GmbH die Verfahrensrichtlinie auch per E-Mail, Fax oder Post zu.

## § 9. Form der Zustellung

- (1) Die Schlichtungsstelle stellt den Verfahrensparteien ihre Schreiben an die bekannt gegebene E-Mail Adresse zu.
- (2) Besitzen Verfahrensparteien keine E-Mail Adresse werden die Schreiben an die bekannt gegebene Faxnummer zugestellt.

<sup>6</sup> Bundesgesetz über den Schutz personenbezogener Daten (Datenschutzgesetz 2000 – DSG 2000) i.d.g.F.

- (3) Besitzen Verfahrensparteien keine E-Mail Adresse und kein Fax werden die Schreiben per Brief an die bekannt gegebene Anschrift zugestellt.

## § 10. Mitwirkungspflicht im Schlichtungsverfahren

- (1) Beschwerdeführende sowie die Unternehmen sind verpflichtet, am Schlichtungsverfahren mitzuwirken und der Schlichtungsstelle alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen und Unterlagen vorzulegen.
- (2) Ersucht die Schlichtungsstelle die Verfahrensparteien im Zuge des Verfahrens um Abgabe einer Stellungnahme oder um Übermittlung von Informationen oder Dokumenten, so müssen diese binnen eines von der Schlichtungsstelle festgelegten Zeitraums, mindestens jedoch innerhalb einer, maximal aber innerhalb vier Wochen, bei der Schlichtungsstelle einlangen.
- (3) Die Verfahrensparteien haben die Möglichkeit, innerhalb einer von der Schlichtungsstelle festgelegten Frist von einer, maximal aber vier Wochen, auf die von der Gegenpartei vorgebrachten Argumente oder Unterlagen Stellung zu nehmen. In begründeten Ausnahmen kann die Schlichtungsstelle eine längere Frist gewähren.
- (4) Falsche und/oder unvollständige Angaben können zur Einstellung eines Schlichtungsverfahrens führen.
- (5) Während des Schlichtungsverfahrens haben die Verfahrensparteien – außer in begründeten Fällen – die Korrespondenz zur konkreten Beschwerde nur mit der Schlichtungsstelle zu führen. Von der Befassung anderer Einrichtungen und Organisationen während des laufenden Verfahrens ist außer in begründeten Fällen Abstand zu nehmen. In diesem Zusammenhang verweist die Schlichtungsstelle auch auf § 7.

## § 11. Mündliche Verhandlung

- (1) Die Schlichtungsstelle kann unter Ladung eines oder aller Beteiligten eine mündliche Verhandlung in den Geschäftsräumen der Schienen-Control GmbH einberufen, wenn sie dies für zweckmäßig erachtet. Seitens der Unternehmen ist eine der genannten vertretungsberechtigten Personen gemäß § 5 Abs. 2 zu laden.

- (2) Die Schlichtungsstelle kann von einer mündlichen Verhandlung absehen, wenn die Durchführung einer solchen von der oder dem Beschwerdeführenden abgelehnt wird.
- (3) In der mündlichen Verhandlung besteht für die Verfahrensparteien Gelegenheit zur mündlichen Sachverhaltsdarstellung. Eine Vertreterin oder ein Vertreter der Schlichtungsstelle vermittelt dabei mit dem Ziel einer einvernehmlichen Einigung.

## § 12. Lösungsvorschlag

- (1) Die Schlichtungsstelle ist in ihrer Beweiswürdigung frei.
- (2) Auf Basis der beiderseitigen Vorbringungen sowie allfälliger eingeholter Gutachten nimmt die Schlichtungsstelle eine Beurteilung des Falles in rechtlicher (z. B. EU-Fahrgastrechteverordnung, EisbG, EisbBFG, KSchG, ABGB, EKHG, UWG) und tatsächlicher (z. B. Billigkeitserwägungen) Hinsicht vor. Aufgrund dieser Beurteilung erarbeitet die Schlichtungsstelle – bevorzugt in Zusammenarbeit mit den Verfahrensparteien – einen Lösungsvorschlag.
- (3) Die Schlichtungsstelle übermittelt den Verfahrensparteien den Lösungsvorschlag samt eventuell vorliegenden Gutachten. Die Verfahrensparteien haben innerhalb von einer durch die Schlichtungsstelle zu setzenden Frist von einer, maximal aber vier Wochen, dem Lösungsvorschlag zuzustimmen oder diesen – wenn möglich begründet – abzulehnen. In begründeten Ausnahmen kann die Schlichtungsstelle eine längere Frist gewähren.
- (4) Der Lösungsvorschlag enthält immer folgende generelle Hinweise:
- die Annahme des Lösungsvorschlages ist nicht verpflichtend;
  - die Beteiligung am Schlichtungsverfahren schließt die Durchsetzung von Rechten auf dem ordentlichen Rechtsweg nach Abschluss des Schlichtungsverfahrens nicht aus;
  - die vorgeschlagene Lösung kann anders sein als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens;
  - mit Zustimmung beider Verfahrensparteien zum Lösungsvorschlag wird einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zugestimmt. Kommt eine der Verfahrensparteien dem Vergleich nicht nach, muss die gegnerische Partei den Rechtsweg

bestreiten, um den Vergleich gerichtlich durchsetzen zu können.

- (5) Ergeben die Überprüfungen durch die Schlichtungsstelle keinen Anhaltspunkt dafür, dass dem Vorbringen der oder des Beschwerdeführenden gefolgt werden kann, wird das Verfahren gemäß § 13 ohne die Erstellung eines Lösungsvorschlags beendet.

### **§ 13. Abschluss des Schlichtungsverfahrens**

- (1) Den Verfahrensparteien wird das Ergebnis – von begründeten Ausnahmen abgesehen – schriftlich mitgeteilt. Begründete Ausnahmen können etwa nicht monetäre Beschwerden von nicht grundsätzlicher Bedeutung sein oder Beschwerden, in welchen aufgrund des Sachverhalts eine schnelle Information der Verfahrenspartei notwendig ist.
- (2) Kommt zwischen den Verfahrensparteien über den Beschwerdegegenstand – gleich in welchem Verfahrensstadium – eine Einigung zustande, so ist diese Tatsache sowie der Inhalt der Einigung der Schlichtungsstelle unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Ebenso kann die oder der Beschwerdeführende jederzeit das Verfahren abbrechen. Das Schlichtungsverfahren wird dann von der Behörde eingestellt und den Verfahrensparteien wird die Einstellung schriftlich (per Post, Fax oder E-Mail) mitgeteilt.
- (3) Wenn beide Verfahrensparteien den Lösungsvorschlag annehmen, stimmen sie damit einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zu.
- (4) Nimmt eine der Verfahrensparteien den Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle nicht an, hat er keine bindende Wirkung. Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle im Einzelfall für geeignet erachtet – durch eine abschließende, nicht verbindliche und nicht anfechtbare Empfehlung zur Regelung der Angelegenheit beendet.
- (5) Beschwerdeführende können ihre Ansprüche unabhängig vom Schlichtungsverfahren vor den zuständigen Gerichten geltend machen.
- (6) Die Verfahrensparteien werden darüber belehrt, dass sie vor Gericht einen prätorischen Vergleich gemäß § 433 Zivilprozessordnung (ZPO) abschließen können, um die Durchsetzbarkeit ihrer Einigung sicher zu stellen. Dieser stellt einen Exekutionstitel dar.

- (7) Bei Beschwerden entsprechend § 6 Abs. 2 und 3 ist die Schienen-Control Kommission zu informieren, sollte es zu keiner einvernehmlichen Lösung kommen. Die Schienen-Control Kommission kann bei Beschwerden über die Fahrpreiseschädigung bei Verspätungen oder Zugausfällen die Empfehlung der Schlichtungsstelle wegen eines behaupteten Verstoßes gegen anzuwendende Bestimmungen der EU-Fahrgastrechteverordnung oder des EisbBFG mittels Bescheid für verbindlich erklären.

### **§ 14. Verfahrensdauer**

- (1) Die Schlichtungsstelle strebt in sämtlichen Schlichtungsverfahren im Jahresdurchschnitt eine Dauer von maximal vier Wochen an.
- (2) Die Schlichtungsstelle strebt im einzelnen Schlichtungsverfahren eine einvernehmliche Lösung grundsätzlich innerhalb einer Frist von sechs Wochen an. In komplexen Beschwerdefällen wird eine einvernehmliche Lösung grundsätzlich innerhalb von drei Monaten angestrebt.
- (3) Die Frist beginnt mit Einlangen der vollständigen Beschwerde gemäß § 8 bei der Schlichtungsstelle.
- (4) Die Schlichtungsstelle setzt die Verfahrensmittel je nach ihrer Zweckmäßigkeit und je nach der Bedeutung der Beschwerde für den Einzelfall und für die Allgemeinheit nach den Grundsätzen der Verfahrensökonomie ein.

### **§ 15. Kosten des Schlichtungsverfahrens**

- (1) Das Schlichtungsverfahren ist für beide Parteien grundsätzlich unentgeltlich.
- (2) Jede Verfahrenspartei trägt die ihr durch das Schlichtungsverfahren erwachsenen Kosten selbst. Dazu zählen unter anderem die eigenen Porto- und Kopierkosten, allfällige Rechtsanwaltskosten, Kosten für von den Verfahrensparteien selbst beauftragte Gutachten sowie der persönliche Zeitaufwand.

### **§ 16. Datenschutz und Vertraulichkeit**

- (1) Die Beschwerde muss zwingend eine schriftliche Zustimmung der oder des Beschwerdeführenden nach § 8 DSGVO 2000 enthalten, nach

der die Schlichtungsstelle ermächtigt wird, alle zur Beurteilung des Falles als notwendig erachteten Daten, etwa von den Eisenbahnunternehmen, Verkehrsverbänden sowie Behörden anzufordern, und nach der diese dazu ermächtigt werden, die Daten an die Schlichtungsstelle zu übermitteln.

- (2) Die Schlichtungsstelle verpflichtet sich zur Einhaltung des Datenschutzes. Die Verwendung der personenbezogenen Daten erfolgt ordnungsgemäß und unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen.
- (3) Die Schlichtungsstelle verwendet die Daten ausschließlich zur Beschwerdebearbeitung und zur Durchführung der Schlichtungsverfahren. Daten ohne Personenbezug werden im Rahmen der Erstellung eigener Publikationen, wie etwa dem gemäß § 78a EisbG zu erstellenden jährlichen Bericht, verwendet. Die Schlichtungsstelle verwendet Daten zu anderen Zwecken nur dann, wenn sie im Einzel-

fall zur Datenverwendung im Sinne von § 8 DSGVO 2000 berechtigt ist.

- (4) Die Verfahrensparteien verpflichten sich zur Verschwiegenheit über den Inhalt des Schlichtungsverfahrens gegenüber Medien für die Dauer des Verfahrens.

## **§ 17. Information über das Schlichtungsverfahren**

Generelle Informationen über das Schlichtungsverfahren sind auf der Website der Schienen-Control GmbH unter [www.schienecontrol.gv.at](http://www.schienecontrol.gv.at) abrufbar. Auf Anfrage sendet die Schienen-Control GmbH diese Informationen auch per E-Mail, Fax oder Post zu.

## **§ 18. Inkrafttreten**

Diese Verfahrensrichtlinie tritt mit 1. April 2015 in Kraft.

## AUSZUG AUS DEM EISENBAHNGESETZ (EisbG)<sup>1</sup>

### **Bekanntgabe der Beförderungsbedingungen an die Schienen-Control GmbH**

§ 22b. (1) Die Eisenbahnunternehmen haben die Beförderungsbedingungen, einschließlich der Entschädigungsbedingungen, für die Erbringung von Eisenbahnverkehrsleistungen im Personenverkehr auf Hauptbahnen und vernetzten Nebenbahnen vor deren Veröffentlichung der Schienen-Control GmbH bekannt zu geben.

(2) Jene Beförderungsbedingungen, die durch die Schienen-Control Kommission nach § 78b für unwirksam erklärt wurden, sind von den Eisenbahnunternehmen binnen einer angemessenen Frist vor der Veröffentlichung der Schienen-Control GmbH bekannt zu geben. Die Schienen-Control GmbH hat diese Beförderungsbedingungen der Schienen-Control Kommission unverzüglich vorzulegen. Nach deren Vorlage durch die Schienen-Control GmbH hat die Schienen-Control Kommission von Amts wegen innerhalb von zehn Wochen festzustellen, ob diese gegen bundesrechtliche, unmittelbar anzuwendende unionsrechtliche oder völkerrechtliche Rechtsvorschriften verstoßen.

(3) Die Bekanntgaben gemäß Abs. 1 und Abs. 2 haben nach den von der Schienen-Control GmbH vorgegebenen Modalitäten zu erfolgen.

(4) Die Pflichten gemäß Abs. 1, Abs. 2 und Abs. 3 treffen auch die Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften bezüglich der im jeweiligen Verkehrsverbund geltenden Tarife.

### **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 auf Hauptbahnen und Nebenbahnen betreffen und die mit einem Eisenbahnunternehmen oder mit einer Verkehrsverbundorganisationsgesellschaft, sofern sie im Zusammenhang mit der Erbringung derartiger Eisenbahnverkehrsleistungen stehen, 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 oder des Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtesgesetzes und wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen einschließlich der Entschädigungsbedingungen (§ 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 die Schienen-Control Kommission über gemäß Abs. 2 behandelte und die Entschädigungsbedingungen betreffende Beschwerdefälle zu informieren, wenn es zu keiner einvernehmlichen Lösung kommt. Die Schienen-Control Kommission kann bei einer Beschwerde eines Fahrgasts über die Fahrpreisschädigung bei Verspätungen oder Zugausfällen aussprechen, dass die Empfehlung der Schienen-Control GmbH wegen eines behaupteten Verstoßes gegen anzuwendende Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 oder des Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtesgesetzes für verbindlich erklärt wird.

(5) Die Schienen-Control GmbH hat über die Kundenzufriedenheit im Eisenbahnbereich im All-

<sup>1</sup> Eisenbahngesetz 1957, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 89/2014

gemeinen 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, sofern entsprechende Daten oder Informationen darüber vorhanden sind.

### **Unwirksamkeitserklärung durch die Schienen-Control Kommission**

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

(2) Die Schienen-Control Kommission hat bei der Unwirksamkeitserklärung gleichzeitig auszusprechen, ab welchem Zeitpunkt welche Bestimmungen neu zu regeln sind. Zugleich mit der gänzlichen oder teilweisen Unwirksamkeitserklärung hat die Schienen-Control Kommission dem Eisenbahnunternehmen oder der Verkehrsverbundorganisationsgesellschaft zu untersagen, die für unwirksam erklärten Bestimmungen zu verwenden und sich auf sie zu berufen. Weiters kann die Schienen-Control Kommission die Modalitäten

zur Herstellung des rechtmäßigen Zustandes auftragen.

### **Strafen**

§ 167. (1) Wer

1. in die Tarife keine Beförderungs- oder Entschädigungsbedingungen gemäß § 22a aufnimmt,
  2. der Pflicht zur Bekanntgabe der Beförderungsbedingungen gemäß § 22b nicht nachkommt,
  3. die für den Entschädigungsanspruch notwendigen Personen- und Fahrausweisdaten nicht unentgeltlich, in einer einvernehmlich festzulegenden Form und innerhalb einer einvernehmlich festgelegten Frist gemäß § 4 Abs. 2 des Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtesgesetzes zur Verfügung stellt,
  4. der Mitwirkungs- und Auskunftspflicht gemäß § 78a Abs. 3 und 5 nicht Folge leistet oder
  5. einem Bescheid der Schienen-Control Kommission gemäß § 78b zuwider handelt,
- begeht eine Verwaltungsübertretung und ist von der Bezirksverwaltungsbehörde mit einer Geldstrafe bis zu 7 000 Euro, im Wiederholungsfalle bis zu 10 000 Euro zu bestrafen.

(2) Wer schwerwiegend gegen Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 oder schwerwiegend gegen andere Bestimmungen des 1. bis 3. Hauptstückes des 1. Teiles des EisbBFG verstößt, begeht eine Verwaltungsübertretung und ist von der Bezirksverwaltungsbehörde mit einer Geldstrafe bis zu 7 000 Euro, im Wiederholungsfalle mit einer Geldstrafe bis zu 10 000 Euro zu bestrafen.

## **AUSZUG AUS DEM EISENBAHN-BEFÖRDERUNGS- UND FAHRGASTRECHTEGESETZ (EisbBFG)<sup>2</sup>**

### **Informationspflichten**

[...]

§ 20. (5) Die Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber und Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften haben die Fahrgäste im Bahnhof und auf ihren Internetseiten angemessen über ihre Kontaktdaten, die der eigenen Beschwerdestelle sowie die der Schienen-Control GmbH als Schlichtungsstelle zu informieren. Diese Information erstreckt sich insbesondere auch auf Personen mit Behinderungen

und eingeschränkter Mobilität und auf Fragen der Sicherheit, bei Betriebsstörungen, bei Unfällen und des Gepäckverlustes.

[...]

(7) Ist die Vorlage einer Beschwerde an die Schienen-Control GmbH gemäß § 78a Eisenbahngesetz 1957

<sup>2</sup> Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtesgesetz – EisbBFG), BGBl. I Nr. 40/2013

(EisbG), BGBl. Nr. 60 in der jeweils geltenden Fassung, zulässig, haben Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber und Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften bei der Beantwortung einer Beschwerde von Fahrgästen auf diese Möglichkeit hinzuweisen

### **Einrichtung eines Fahrgastbeirates**

§ 22. (1) Der Bundesminister/die Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie errichtet einen Fahrgastbeirat und ernennt dessen Mitglieder.

(2) Die Aufgabe des Fahrgastbeirates ist insbesondere die Beratung des Bundesministers/der Bundesministerin in Angelegenheiten der Fahrgastrechte sowie der Qualitätskriterien für die vom Bund bestellten gemeinwirtschaftlichen Leistungen.

(3) Der Fahrgastbeirat setzt sich aus seinen Mitgliedern zusammen; es sind dies

1. ein Vertreter/eine Vertreterin des Bundesministeriums für Verkehr, Innovation und Technologie,
2. ein Vertreter/eine Vertreterin des Bundesministeriums für Wirtschaft, Familie und Jugend,
3. ein Vertreter/eine Vertreterin des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz,
4. ein Vertreter/eine Vertreterin der Schienen-Control GmbH,
5. ein Vertreter/eine Vertreterin der Bundesarbeitskammer,
6. ein Vertreter/eine Vertreterin der Wirtschaftskammer Österreich.

(4) Der Bundesminister/die Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie führt den Vorsitz des Fahrgastbeirates. Dieser/diese kann einen dauernden Stellvertreter/eine dauernde Stellvertreterin bestimmen.

(5) Die Bestellung der Mitglieder des Fahrgastbeirates ist auf die Dauer von vier Jahren zu beschränken und kann jederzeit ohne Angabe von Gründen widerrufen werden. Für jedes Mitglied ist ein Ersatzmitglied zu bestellen. Dieses ist berechtigt an den Sitzungen des Fahrgastbeirates teilzunehmen.

(6) Die Mitgliedschaft im Fahrgastbeirat ist ehrenamtlich und begründet keinen Anspruch auf Entschädigung oder auf einen Ersatz von Reisekosten.

(7) Der Vorsitzende/die Vorsitzende des Fahrgastbeirates bzw. deren dauernder Stellvertreter/dauernde Stellvertreterin können im Einzelfall Nichtmitglieder (Auskunftspersonen, Sachverständige) zur Mitarbeit im Fahrgastbeirat heranziehen.

(8) Die Sitzungen des Fahrgastbeirates sind von dem Vorsitzenden/der Vorsitzenden mindestens jährlich sowie dann einzuberufen, wenn dies die Hälfte der Beiratsmitglieder schriftlich verlangt. Zu den Sitzungen des Fahrgastbeirates ist stets unter Bekanntgabe der Tagesordnung und mit angemessener Vorlaufzeit einzuberufen.

(9) Die Sitzungen des Fahrgastbeirates sind nicht öffentlich. Über die den Mitgliedern im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit im Fahrgastbeirat zu ihrer Kenntnis gelangenden Informationen, Daten und Angelegenheiten ist Stillschweigen zu bewahren. Dies gilt nicht für die Berichterstattung eines Mitgliedes an die jeweils entsendende Organisation.

(10) Der Fahrgastbeirat hat sich mit Zweidrittelmehrheit eine Geschäftsordnung zu geben, die der Genehmigung des Bundesministers/der Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie bedarf.

# BESCHWERDEABTEILUNGEN

## BESCHWERDEABTEILUNGEN DER BAHNEN

Unter folgenden Kontaktdaten sind die Beschwerdeabteilungen der Personenverkehrsunternehmen erreichbar:

### **City Air Terminal BetriebsgmbH (CAT)**

Postfach 1, 1300 Wien-Flughafen

T: +43 1 25250

info@cityairporttrain.com

www.cityairporttrain.com

### **DB Regio**

Kundendialog Bayern

Bahnhofplatz 9, 90443 Nürnberg

Deutschland

T: +49 (0) 89 2035 5000

www.bahn.de/p/view/home/kontakt/

kundendialog\_regio.shtml (Kontaktformular)

www.bahn.de/regional/view/regionen/bayern/

info/ran\_kontakt.shtml

### **Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH**

Köflacher Gasse 35–41, 8020 Graz

T: +43 316 5987 300

beschwerde@gkb.at

www.gkb.at

### **Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt (Raaberbahn)**

Bahnhofplatz 5, 7041 Wulkaprodersdorf

T: +43 2687 62224 162

ombudsdienst@raaberbahn.at

www.raaberbahn.at

### **Meridian**

Bayerische Oberlandbahn GmbH

Bahnhofplatz 9, 83607 Holzkirchen

Deutschland

T: +49 (0) 8024 99 71 71

auskunft@der-meridian.de

www.der-meridian.de

### **Montafonerbahn AG**

Bahnhofstraße 15 a+b, 6780 Schruns

T: +43 5556 9000

info@montafonerbahn.at

www.montafonerbahn.at

### **ÖBB-Personenverkehr AG**

Postfach 222, 1020 Wien

T: +43 05 1717

kundenservice@pv.oebb.at

www.oebb.at

### **ÖBB-Infrastruktur AG**

Praterstern 3, 1020 Wien

T: +43 05 1717

infra.kundenservice@oebb.at

www.oebb.at/Infrastruktur

### **Salzburger Lokalbahn**

Plainstraße 70, 5020 Salzburg

T: +43 662 4480 1500

kundenservice.verkehr@salzburg-ag.at

www.salzburg-ag.at/verkehr

### **Steiermärkische Landesbahnen**

Eggenberger Straße 20, 8020 Graz

T: +43 316 812581 39

office@stlb.at

www.stlb.at

### **Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m. b. H.**

Kuferzeile 32, 4810 Gmunden

T: +43 7612 795 2001

service@stern-verkehr.at

www.stern-verkehr.at

### **WESTbahn Management GmbH**

Europaplatz 3, Stiege 5, 1150 Wien

T: +43 1 899 00

meinenachricht@westbahn.at

www.westbahn.at

### **Wiener Lokalbahnen AG**

Eichenstraße 1, 1120 Wien

T: +43 1 90444

kundendienst@wlb.at

www.wlb.at

# BESCHWERDEABTEILUNGEN DER VERBÜNDE

Unter folgenden Kontaktdaten sind die Beschwerdeabteilungen der Verkehrsverbände erreichbar:

## **Verkehrsverbund Kärnten**

Walther-von-der-Vogelweide Platz 4  
9020 Klagenfurt am Wörthersee  
T: +43 463 546 18 21 (bis 13.00 Uhr erreichbar)  
sekretariat@vkgmbh.at  
www.kaerntner-linien.at

## **Verkehrsverbund Salzburg**

Schallmooser Hauptstraße 10, Postfach 74  
5027 Salzburg  
T: +43 662 632 900  
beschwerde@svv-info.at  
www.svv-info.at

## **Verkehrsverbund Niederösterreich-Burgenland**

Palmgasse 10/3. Stock  
1150 Wien  
T: +43 894 34 98  
office@abbv.at  
jahreskarten@abbv.at (für Beschwerden bei  
Jahreskarten)  
www.vvnb.at

## **Verkehrsverbund Steiermark**

Friedrichgasse 13  
8010 Graz  
T: +43 316 812 138 22  
feedback@verbundlinie.at  
www.verbundlinie.at

## **Verkehrsverbund Oberösterreich**

Volksgartenstraße 22  
4020 Linz  
T: +43 810 240 810  
kundencenter@ooevv.at  
www.ooevv.at

## **Verkehrsverbund Tirol**

Sterzingerstraße 3  
6020 Innsbruck  
T: +43 512 56 16 16  
info@vvt.at  
www.vvt.at

## **Verkehrsverbund Ost-Region**

Europaplatz 3/3/6. Stock, Postfach 54  
1150 Wien  
T: +43 810 222 324  
kundenservice@vor.at  
www.vor.at

## **Verkehrsverbund Vorarlberg**

Herrengasse 12  
6800 Feldkirch  
T: +43 552 28 39 51  
info@vmobil.at  
www.vmobil.at

## Behörden

### **Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (bmvit)**

→ [www.bmvit.gv.at](http://www.bmvit.gv.at)

### **Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK)**

→ [www.bmask.gv.at](http://www.bmask.gv.at)

### **BMASK Konsumentenportal-Information über Schlichtungsstellen in Österreich**

→ [www.konsumentenfragen.at/konsumentenfragen/Mein\\_Alltag/Themen/Rechtsdurchsetzung/Schlichtungsstellen](http://www.konsumentenfragen.at/konsumentenfragen/Mein_Alltag/Themen/Rechtsdurchsetzung/Schlichtungsstellen)

### **Schienen-Control GmbH**

→ [www.schienencontrol.gv.at](http://www.schienencontrol.gv.at)

### **Schlichtungsstelle der Schienen-Control**

→ [www.schienencontrol.gv.at/de/schlichtungsstelle.html](http://www.schienencontrol.gv.at/de/schlichtungsstelle.html)

### **EU-Kommission – Information über Fahrgastrechte**

→ [www.ec.europa.eu/transport/passenger-rights/de](http://www.ec.europa.eu/transport/passenger-rights/de)

### **EU-Kommission-Information über Schlichtungsstellen in der EU**

→ [www.ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_en.htm](http://www.ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm)

### **OTIF, Zwischenstaatliche Organisation für den internationalen Eisenbahnverkehr**

→ [www.otif.org](http://www.otif.org)

### **Eisenbahnbundesamt Deutschland (EBA)**

→ [www.eisenbahn-bundesamt.de](http://www.eisenbahn-bundesamt.de)

## Tarifbestimmungen, Fahrgastrechte und Organisationen

### **Tarifbestimmungen ÖBB-Personenverkehr AG**

→ [www.oebb.at/static/tarife](http://www.oebb.at/static/tarife)

### **Fahrgastrechte City Air Terminal BetriebsgmbH (City Airport Train)**

→ [www.cityairporttrain.com/Footer/Bestimmungen/FahrgastrechteV.aspx](http://www.cityairporttrain.com/Footer/Bestimmungen/FahrgastrechteV.aspx)

### **Fahrgastrechte Deutsche Bahn AG**

→ [www.bahn.de/p/view/service/fahrgastrechte/uebersicht.shtml](http://www.bahn.de/p/view/service/fahrgastrechte/uebersicht.shtml) (allgemein)

→ [www.bahn.de/regio\\_oberbayern/view/angebot/tickets/ausserfern.shtml](http://www.bahn.de/regio_oberbayern/view/angebot/tickets/ausserfern.shtml) (Außerfernbahn)

### **Fahrgastrechte Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH**

→ [www.gkb.at/index.php/fahrgastservice/fahrgastrechte](http://www.gkb.at/index.php/fahrgastservice/fahrgastrechte)

### **Fahrgastrechte Montafonerbahn AG**

→ [www.montafonerbahn.at/verkehr/kundenservice.shtml](http://www.montafonerbahn.at/verkehr/kundenservice.shtml)

### **Fahrgastrechte ÖBB-Personenverkehr AG**

→ [www.oebb.at/de/Services/Fahrgastrechte/index.jsp](http://www.oebb.at/de/Services/Fahrgastrechte/index.jsp)

### **Fahrgastrechte Raaberbahn (GySEV)**

→ [www.raaberbahn.at/fahrgastrechte.html](http://www.raaberbahn.at/fahrgastrechte.html)

### **Fahrgastrechte Salzburger Lokalbahn**

→ [www.salzburg-ag.at/verkehr/salzburger-lokalbahnen/salzburger-lokalbahn/service](http://www.salzburg-ag.at/verkehr/salzburger-lokalbahnen/salzburger-lokalbahn/service)

### **Fahrgastrechte Steiermärkische Landesbahnen**

→ [www.stlb.at/bahn/fahrgastrechte](http://www.stlb.at/bahn/fahrgastrechte)

### **Fahrgastrechte Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m. b. H.**

→ [www.stern.at/sternverkehr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=145&Itemid=163](http://www.stern.at/sternverkehr/index.php?option=com_content&view=article&id=145&Itemid=163)

### **Fahrgastrechte WESTbahn Management GmbH**

→ [westbahn.at/sonstiges/agbs/entschaedigungsbedingungen](http://westbahn.at/sonstiges/agbs/entschaedigungsbedingungen)

### **Fahrgastrechte Wiener Lokalbahnen AG**

→ [www.wlb.at/wlb/ep/programView.do/channelId/-18310/programId/25105/pageTypeId/11127](http://www.wlb.at/wlb/ep/programView.do/channelId/-18310/programId/25105/pageTypeId/11127)

### **Fahrgastrechte Bayerische Oberlandbahn GmbH (Meridian)**

→ [www.der-meridian.de/service/fahrgastrechte-und-kundengarantien](http://www.der-meridian.de/service/fahrgastrechte-und-kundengarantien)

### **Kundenforum ÖBB-Personenverkehr AG**

→ [www.oebb.at/de/Services/Kundenforum](http://www.oebb.at/de/Services/Kundenforum)

### **Internationales Eisenbahntransportkomitee (CIT)**

→ [www.cit-rail.org](http://www.cit-rail.org)

### **Tarifverband der Bundeseigenen und Nichtbundeseigenen Eisenbahnen in Deutschland (TBNE)**

→ [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info)

## **Kammern**

### **Arbeiterkammer/Verkehr**

→ [wien.arbeiterkammer.at/interessenvertretung/umweltundverkehr/verkehr/index.html](http://wien.arbeiterkammer.at/interessenvertretung/umweltundverkehr/verkehr/index.html)

### **Wirtschaftskammer/Sparte Transport & Verkehr**

→ [www.wko.at/verkehr](http://www.wko.at/verkehr)

## **Verkehrsverbände**

### **Verkehrsverbund Kärnten (Kärntner Linien)**

→ [www.kaerntner-linien.at](http://www.kaerntner-linien.at)

### **Verkehrsverbund Niederösterreich-Burgenland (VVNB)**

→ [www.vvnb.at](http://www.vvnb.at)

### **Verkehrsverbund Oberösterreich (OÖVV)**

→ [www.ooevv.at](http://www.ooevv.at)

### **Verkehrsverbund Ost-Region (VOR)**

→ [www.vor.at](http://www.vor.at)

### **Verkehrsverbund Salzburg (SVV)**

→ [www.svv-info.at](http://www.svv-info.at)

### **Verkehrsverbund Steiermark (StVG, Verbund Linie)**

→ [www.verbundlinie.at](http://www.verbundlinie.at)

### **Verkehrsverbund Tirol (VVT)**

→ [www.vvt.at](http://www.vvt.at)

### **Verkehrsverbund Vorarlberg (VVV, vmobil)**

→ [www.vmobil.at](http://www.vmobil.at)

## **Vereine, Fahrgastinitiativen**

### **Europäisches Verbraucherzentrum Österreich (EVZ)**

→ [www.europakonsument.at](http://www.europakonsument.at)

### **Verein Fahrgast**

→ [www.fahrgast.at](http://www.fahrgast.at)

### **Verein für Konsumenteninformation (VKI)**

→ [www.konsument.at](http://www.konsument.at)

---

**Schlichtung für Verbrauchergeschäfte**

→ [www.verbraucherschlichtung.at](http://www.verbraucherschlichtung.at)

**Verein REGIONALE SCHIENEN**

→ [www.regionale-schienen.at](http://www.regionale-schienen.at)

**Verkehrsclub Österreich (VCÖ)**

→ [www.vcoe.at](http://www.vcoe.at)

**Verkehrsforum**

→ [www.verkehrsforum.at](http://www.verkehrsforum.at)

**probahn Österreich**

→ [www.probahn.at](http://www.probahn.at)

**Europäischer Fahrgastverband**

→ [www.epf.eu](http://www.epf.eu)

**Schlichtungsstelle für den öffentlichen Schienenverkehr e. V., in Deutschland (SÖP)**

→ [www.soep-online.de](http://www.soep-online.de)

Für Inhalte von Seiten Dritter übernimmt die Schienen-Control keine Verantwortung, da die verlinkten Seiten nicht von ihr kontrolliert werden und sie auf die dort bereit gehaltenen Inhalte und Informationen keinen Einfluss hat.

# GLOSSAR

## Behörden und Gerichte

<b>BMASK</b>	Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz
<b>bmvit</b>	Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie
<b>EU/EG</b>	Europäische Union/ Europäische Gemeinschaft
<b>EuGH</b>	Europäischer Gerichtshof
<b>Schienen-Control</b>	Schienen-Control GmbH
<b>VwGH</b>	Verwaltungsgerichtshof

## Eisenbahnunternehmen und Organisationen

<b>CAT</b>	City Air Terminal BetriebsgmbH, City Airport Train
<b>ČD</b>	České dráhy, a.s. – tschechisches Eisenbahnunternehmen
<b>CIT</b>	Comité international des transports ferroviaires, internationales Eisenbahntransportkomitee
<b>DB</b>	Deutsche Bahn AG – deutsches Eisenbahnunternehmen
<b>DB Regio</b>	DB Regio AG – Tochtergesellschaft der Deutschen Bahn AG
<b>FS/Trenitalia</b>	Trenitalia S.p.A. – italienisches Eisenbahnunternehmen
<b>GKB</b>	Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH
<b>GySEV</b>	Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt (Raaberbahn)
<b>MÁV-START</b>	MÁV-START Zrt. – ungarisches Eisenbahnunternehmen
<b>MBS</b>	Montafonerbahn AG
<b>Meridian/BOB</b>	Bayerische Oberlandbahn GmbH – deutsches Eisenbahnunternehmen
<b>ÖBB</b>	Konzern der Österreichischen Bundesbahnen
<b>ÖBB-Infrastruktur</b>	ÖBB-Infrastruktur AG
<b>ÖBB-Personenverkehr</b>	ÖBB-Personenverkehr AG
<b>ÖBB-Postbus</b>	ÖBB-Postbus GmbH
<b>RCA</b>	Rail Cargo Austria
<b>SBB</b>	Schweizerische Bundesbahnen – Schweizer Eisenbahnunternehmen
<b>SLB</b>	Salzburger Lokalbahn, Geschäftsfeld der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation
<b>StH</b>	Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H.
<b>StLB</b>	Steiermärkische Landesbahnen
<b>SŽ</b>	Slovenske Železnice d. o. o. – slowenisches Eisenbahnunternehmen
<b>WESTbahn</b>	WESTbahn Management GmbH
<b>Wiener Linien</b>	WIENER LINIEN GmbH & Co KG
<b>WLB</b>	Wiener Lokalbahnen AG
<b>ŽSR</b>	Železnice Slovenskej Republiky – slowakisches Eisenbahnunternehmen
<b>ZVB</b>	Zillertaler Verkehrsbetriebe AG

## Verkehrsverbände

<b>OÖVV</b>	Verkehrsverbund Oberösterreich
<b>SVV</b>	Verkehrsverbund Salzburg
<b>StVG</b>	Verkehrsverbund Steiermark (Verbundlinie)
<b>VOR</b>	Verkehrsverbund Ost-Region
<b>VVK</b>	Verkehrsverbund Kärnten (Kärntner Linien)
<b>VVNB</b>	Verkehrsverbund Niederösterreich-Burgenland
<b>VVT</b>	Verkehrsverbund Tirol
<b>VVV</b>	Verkehrsverbund Vorarlberg (VMobil)

## Vereine und Kammern

<b>AK/BAK</b>	(Bundes-)Arbeiterkammer
<b>EVZ</b>	Europäisches Verbraucherzentrum
<b>VKI</b>	Verein für Konsumenteninformation
<b>WKO</b>	Wirtschaftskammer Österreich

## Gesetze und Tarifbestimmungen

<b>ABGB</b>	Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch
<b>ADR-RL</b>	Alternative Dispute Resolution, die Richtlinie über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten
<b>AIV</b>	Abkommen über die Beziehungen zwischen den Transportunternehmen im internationalen Eisenbahn-Personenverkehr
<b>CIV</b>	Einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck
<b>DSG 2000</b>	Datenschutzgesetz 2000
<b>ECG</b>	Bundesgesetz, mit dem bestimmte rechtliche Aspekte des elektronischen Geschäfts- und Rechtsverkehrs geregelt werden (E-Commerce-Gesetz)
<b>EisbBFG</b>	Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahnbeförderungs- und Fahrgastrechtegesetz) – Fahrgastrechtegesetz
<b>EisbG</b>	Eisenbahngesetz
<b>EKHG</b>	Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz
<b>GCC-CIV/PRR</b>	Allgemeine Beförderungsbedingungen für die Beförderung von Personen
<b>Handbuch</b>	„Handbuch für Reisen mit der ÖBB in Österreich“, Tarifbestimmung der ÖBB-Personenverkehr AG
<b>KSchG</b>	Konsumentenschutzgesetz
<b>ÖPT</b>	Österreichischer Eisenbahn-Personen- und Reisegepäcktarif
<b>PFAG</b>	Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz)
<b>PT ÖBB</b>	Personentarif der ÖBB-Personenverkehr AG
<b>UWG</b>	Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb

**VO (EG) Nr. 261/2004** Verordnung (EG) Nr. 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91

**VO (EG) Nr. 1107/2006** Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität

**VO (EG) Nr. 1371/2007** Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr

**VO (EU) Nr. 1177/2010** Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004

**VO (EU) Nr. 181/2011** Verordnung (EU) Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004

**ZPO** Zivilprozessordnung

### Sonstiges

**Abb.** Abbildung

**ABl.** Amtsblatt

**Abs.** Absatz

**AGB** Allgemeine Geschäftsbedingungen

**Art.** Artikel

**BahnCard 50** Kundenkarte der Deutsche Bahn AG

**BGBI.** Bundesgesetzblatt

**BUSINESSCARD** ÖBB-Kundenkarte für Firmen, Vereine und Institutionen

**EVU** Eisenbahnverkehrsunternehmen

**FAQ** Frequently Asked Questions, „häufig gestellte Fragen“

**GmbH, GesmbH** Gesellschaft mit beschränkter Haftung  
**Halbtax** Kundenkarte der Schweizerischen Bundesbahnen

**HG** Handelsgericht

**IC Bus** ÖBB Intercitybus

**In Karta 50** Kundenkarte der České dráhy, a.s.

**JBl** Juristische Blätter

**Kfz** Kraftfahrzeug

**km** Kilometer

**Kursbuch** Fahrplanverzeichnis der ÖBB-Personenverkehr AG

**LG** Landesgericht

**lit.** littera (lateinisch), Buchstabe (deutsch)

**Mio.** Million(en)

**Nr.** Nummer

**ÖSTERREICHCARD** Jahresnetzkarte für alle Züge der ÖBB und zahlreiche andere Bahnen mit Ausnahme der Zahnradbahnen, des Sonderverkehrs und des City Airport Trains

**PDF** Portable Document Format, (trans)portables Dokumentenformat

**PKW** Personenkraftwagen

**Railjet/RJ** Fernverkehrsreisezug der ÖBB-Personenverkehr AG

**Rs** Rechtssache

**SparSchiene** ermäßigte Tickets der ÖBB-Personenverkehr AG

**START Klub** Kundenkarte der MÁV-START Zrt.

**Tarifkm** Tarifkilometer

**VO** Verordnung

**VORTEILSCARD (VC)** Kundenkarte der ÖBB-Personenverkehr AG

**VPI** Verbraucherpreisindex

**WESTbahn PLUS** „1. Klasse“-Fahrkarte der WESTbahn

**WESTspecial** ermäßigte Tickets der WESTbahn

**Z.** Ziffer

---

# IMPRESSUM

## **Eigentümer, Herausgeber und Redaktion:**

Schienen-Control GmbH  
Linke Wienzeile 4, 1060 Wien  
T: +43 1 505 0707  
F: +43 1 505 0707 180  
office@apf.gv.at  
www.apf.gv.at  
www.schienencontrol.gv.at

## **Für den Inhalt verantwortlich:**

Mag. Maria-Theresia Röhler, LL.M., MBA  
Geschäftsführerin Schienen-Control GmbH

## **Konzeption und Druck:**

Atelier Tintifax, Breitenfurt, www.tintifax.biz

## **Text:**

Schienen-Control GmbH

## **Fotos:**

Dollar Photo Club, fotolia/Petra Beerhalter,  
Schienen-Control GmbH

## **Grafiken:**

Schienen-Control GmbH

## **Redaktionsschluss:**

April 2015

©Schienen-Control GmbH