

# Fahrgastrechte-Statistik 2015

Insgesamt rund 282,4 Millionen Fahrgäste  
wurden im Jahr 2015 von den  
Eisenbahnverkehrsunternehmen  
befördert.





# Fahrgastrechte-Statistik 2015

- Rückgang der Beschwerden bei der ÖBB-Personenverkehr von 2013 auf 2015 um 8,7 Prozent.
- Rückgang der Beschwerden bei der WESTbahn und dem City Airport Train im Vergleich zum Jahr 2014.
- Fahrgäste erhielten im Jahr 2015 bei der ÖBB-Personenverkehr 578.943 Euro und bei der WESTbahn 18.289 Euro an Entschädigungen für Zugverspätung.
- Die ÖBB-Personenverkehr transportierte rund 238 Millionen Fahrgäste. Das bedeutet ein Plus von 1,2 Prozent im Vergleich zum Jahr 2014.
- Den stärksten Fahrgastzuwachs von 2014 auf 2015 hatte der City Airport Train mit 7,6 Prozent, gefolgt von der Bayerischen Oberlandbahn mit 5,5 Prozent und den Wiener Lokalbahnen mit 4,3 Prozent.
- Alle Unternehmen außerhalb des ÖBB-Konzerns werden – ungeachtet der tatsächlichen Eigentumsverhältnisse – als Privatbahnen bezeichnet.

# Fahrgastrechte

Durch die Verordnung (EG) Nr. 1371 / 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (EU-Fahrgastrechteverordnung)<sup>1</sup>, die am 3. Dezember 2009 in Kraft trat, wurden erstmalig die Rechte und Pflichten von Reisenden im Eisenbahnverkehr gesetzlich festgelegt. Die EU-Fahrgastrechteverordnung stellt eine wichtige Basis für Fahrgäste von Eisenbahnunternehmen dar, da dieser Rechtsbereich zuvor nur wenig geregelt war. Bis dahin waren Bahnreisende bei Problemen, wie etwa Verspätungen, mangelnde Qualität usw. nur auf das Entgegenkommen der Bahnunternehmen angewiesen. In Österreich sind die Fahrgastrechte seit 1. Juli 2013 im neuen Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (EisbBFG)<sup>2</sup> geregelt.

Durch eine begleitende Eisenbahngesetznovelle<sup>3</sup>, welche am 26. Februar 2013 in Kraft trat, wurden die Kompetenzen der Schienen-Control als nationale Stelle zur Durchsetzung der Fahrgastrechte deutlich gestärkt. Fahrgäste von Eisenbahnunternehmen verfügen dadurch im Vergleich zu Fahrgästen anderer Verkehrsträger in Österreich über die besten Rechte.

## Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Mit 28. Mai 2015 ist das Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte<sup>4</sup> in Kraft getreten. Dadurch wurde die bisherige Schlichtungsstelle der Schienen-Control in die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) eingegliedert. Die apf wurde als Abteilung bei der Schienen-

Control GmbH angesiedelt. Ebenfalls in die neue Agentur eingebracht wurde die bisher direkt im bmvit angesiedelte Schlichtungsstelle zur Behandlung von Beschwerden von Fluggastrechten. Neu hinzukommen sind die Schlichtungsstellen für den Bus- und Schiffsverkehr. Durch das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz<sup>5</sup> stehen für Verbraucherstreitigkeiten in Österreich flächendeckend außergerichtliche Streitbeilegungsstellen zur Verfügung. Mit 9. Jänner 2016 wurde die apf zu einer dieser notifizierten Schlichtungsstellen gemäß § 25 AStG erklärt.

## Eisenbahnstatistik

Im Rahmen der österreichischen Eisenbahnstatistik erhebt die Schienen-Control mittels Fragebogen einmal im Jahr bahnspezifische Daten. Diese Daten ermöglichen einen Überblick über den Schienenpersonenverkehrsmarkt in Österreich. Insbesondere werden Zahlen zur Marktentwicklung, unter anderem zu Fahrgastbeförderung, Beschwerdezahlen, Verspätungsentschädigungen, Erstattungen und Strafgeldern, erhoben.

Vor allem die ÖBB-Personenverkehr wird aufgrund der marktführenden Stellung grafisch oft gesondert oder detaillierter dargestellt, in geringerem Umfang trifft dies auch auf die WESTbahn zu.

Die DB Regio gab an, die Kundeneingaben für Bayern und den grenzüberschreitenden Verkehr in einer zentralen Stelle zusammenzufassen, wodurch eine separate Auswertung für die österreichischen Verkehre nicht möglich ist. Daher liegen mit Ausnahmen der Auswertungen „Anzahl der beförderten Personen“ und „Verspätungsentschädigungen für Jahreskartenbesitzerinnen bzw. -besitzer“, keine Daten der DB Regio in den vorliegenden Statistiken vor.

Insgesamt ist zu berücksichtigen, dass die Daten bei den Bahnunternehmen unterschiedlich genau erfasst werden. Zudem kann eine kulante Vorgehensweise bei der Beschwerde- oder Antragsbearbeitung eines Unternehmens zu höheren Werten etwa bei den diversen Auszahlungen führen.

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

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

<sup>3</sup> Eisenbahngesetz 1957, BGBl. I Nr. 40 / 2013

<sup>4</sup> Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, BGBl. I Nr. 61 / 2015

<sup>5</sup> Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG, BGBl. I Nr. 105 / 2015

# Marktentwicklung

## 282,4 Millionen Fahrgäste im Jahr 2015 befördert

Der österreichische Schienenpersonenverkehrsmarkt ist auch im Jahr 2015 weiter gewachsen. Insgesamt wurden rund 282,4 (2014: 278,3) Millionen Fahrgäste von den Eisenbahnverkehrsunternehmen (vernetzte und nicht vernetzte) befördert (Tabelle 1). Das ist eine Steigerung von rund 1,5 Prozent im Vergleich zum Vorjahr (2014: 1,4).

Jahr	Mio. Reisende	Mrd. Personenkilometer	Mio. Personenzugkilometer	Durchschnittliche Fahrtweite (km)
2011	244,0	10,9	106,9	44,8
2012	261,9	11,2	109,6	42,8
2013	274,3	11,9	109,3	43,4
2014	278,3	12,1	110,1	43,5
2015	282,4	12,2	111,5	43,2

Tabelle 1: Entwicklung des Personenverkehrsmarktes 2011–2015.

Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Die ÖBB-Personenverkehr verzeichnete mit 238 Millionen Reisenden (2014: 235,1) um 1,2 Prozent (2014: 0,8 Prozent) mehr Fahrgäste als 2014, die Privatbahnen meldeten mit 44,4 Millionen Reisenden (2014: 43,1) einen erneuten Zuwachs von 2,8 Prozent (2014: 4,8) im Vergleich zum Vorjahr.

Die Anzahl der Personenkilometer nahm im Vergleich zum Jahr 2014 um 0,9 Prozent – von 12,1 auf 12,2, Milliarden – zu. Die Privatbahnen erzielten dabei einen Zuwachs von 4,5 Prozent (2014: 10,8) die ÖBB-Personenverkehr verzeichnete ein leichtes Wachstum um 0,5 Prozent (2014: 0,4).

	Summe	ÖBB-PV	Private	Anteil Private
Mio. Reisende	282,4	238,0	44,4	15,7%
Mrd. Personenkilometer	12,2	10,7	1,5	12,2%
Mio. Personenzugkilometer	111,5	97,0	14,5	13,0%

Tabelle 2: Personenverkehrsmarkt 2015 nach Unternehmensgruppen.

Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Der Anteil der Privatbahnen an den Reisenden ist 2015 im Vergleich zum Jahr davor um 0,3 Prozentpunkte gestiegen. Der Zuwachs an den Personenkilometern betrug 0,4 Prozentpunkte und bei der Anzahl der Zugkilometer wurde ein Wachstum um 0,6 Prozentpunkte verzeichnet. Von 2011 auf 2015 ist der prozentuelle Anteil der privaten Eisenbahnverkehrsunternehmen bei den Reisenden um 2,1 Prozentpunkte (2010 auf 2014: 2,5), bei den Personenkilometer um 6,7 Prozentpunkte (2010 auf 2014: 6,2) und bei den Personenzugkilometer um 2,1 Prozentpunkte (2010 auf 2014: 3,9) gestiegen (Tabelle 3, Abbildung 1).

Jahr	Reisende	Personenkilometer	Personenzugkilometer
2011	13,6%	5,5%	10,9%
2012	13,9%	8,7%	12,8%
2013	14,5%	10,7%	12,3%
2014	15,4%	11,8%	12,4%
2015	15,7%	12,2%	13,0%

Tabelle 3: Marktanteile der Privatbahnen im Personenverkehr

2011–2015. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

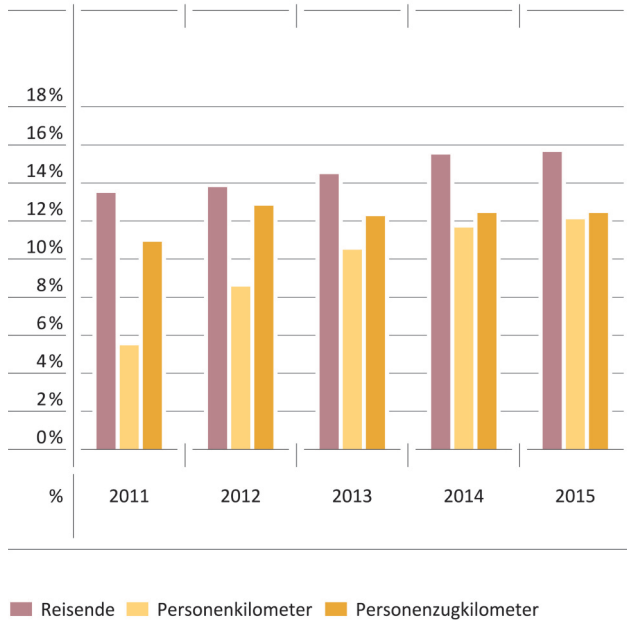


Abb. 1: Marktanteile der Privatbahnen im Personenverkehr 2011–2015. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Das Jahr 2015 war das vierte volle Betriebsjahr der WESTbahn. Das Unternehmen fährt Personenfernverkehr auf der Relation Wien–Salzburg und steht damit im direkten Wettbewerb mit der ÖBB-Personenverkehr.

Bis zum Markteintritt der WESTbahn boten Eisenbahnverkehrsunternehmen, abgesehen vom City Airport Train (CAT) zum Flughafen Wien, Verkehre nur in Kooperation mit der ÖBB-Personenverkehr an. Die Zahlen der WESTbahn werden aus Wettbewerbsgründen nicht detailliert veröffentlicht. Ein direkter Vergleich der Marktanteile von WESTbahn und ÖBB-Personenverkehr ist nicht möglich, da der Marktführer lediglich Gesamtzahlen und keine streckenbezogenen Daten veröffentlicht.

Das Privatbahngesetz 2004 bezeichnet alle Unternehmen außerhalb des ÖBB-Konzerns, ungeachtet der tatsächlichen Eigentumsverhältnisse, als Privatbahnen.

## ÖBB-Personenverkehr

Im Zeitraum 2011 bis 2015 konnte die ÖBB-Personenverkehr die Zahl der beförderten Personen um rund 13,7 Prozent (2010–2014: 12,1) steigern. Im Jahr 2015 stieg die Anzahl der Fahrgäste um rund 1,2 Prozent. Konkret bedeutet das ein Plus von 2,91 Millionen (2014: 1,93) Fahrgästen im Vergleich zum Vorjahr. Insgesamt wurden rund 238 Millionen Fahrgäste von der ÖBB Personenverkehr transportiert (Abbildung 2).

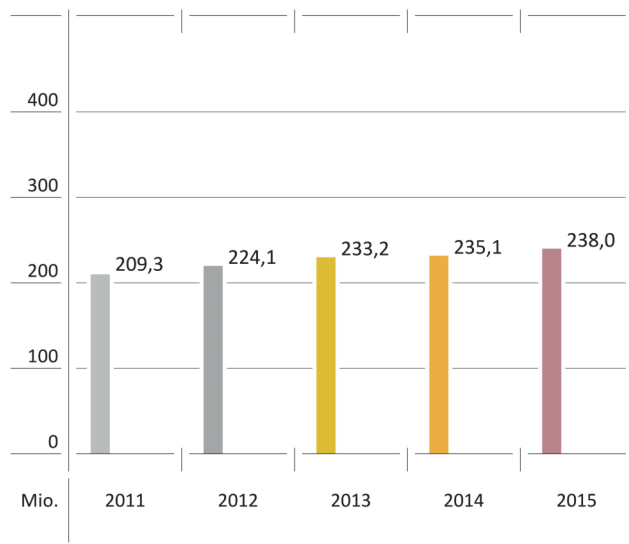


Abb. 2: Anzahl der beförderten Personen der ÖBB-PV in Mio. in den Jahren 2011–2015. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

## Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen

Zwei Eisenbahnunternehmen meldeten geringe Fahrgastrückgänge, nämlich die Steiermärkischen Landesbahnen (StLB) und erneut die DB Regio. Die übrigen vernetzten Personenverkehrsbahnen verbuchten von 2014 auf 2015 Fahrgastzuwächse, am stärksten der CAT mit 7,6 Prozent, gefolgt von der Bayerischen Oberlandbahn (BOB) mit 5,5 Prozent und der Wiener Lokalbahnen (WLB) mit 4,3 Prozent (Abbildung 3). Die WESTbahn wird aus Wettbewerbsgründen nicht angeführt, beförderte aber laut eigenen Angaben auch im Jahr 2015 mehrere Millionen Fahrgäste.

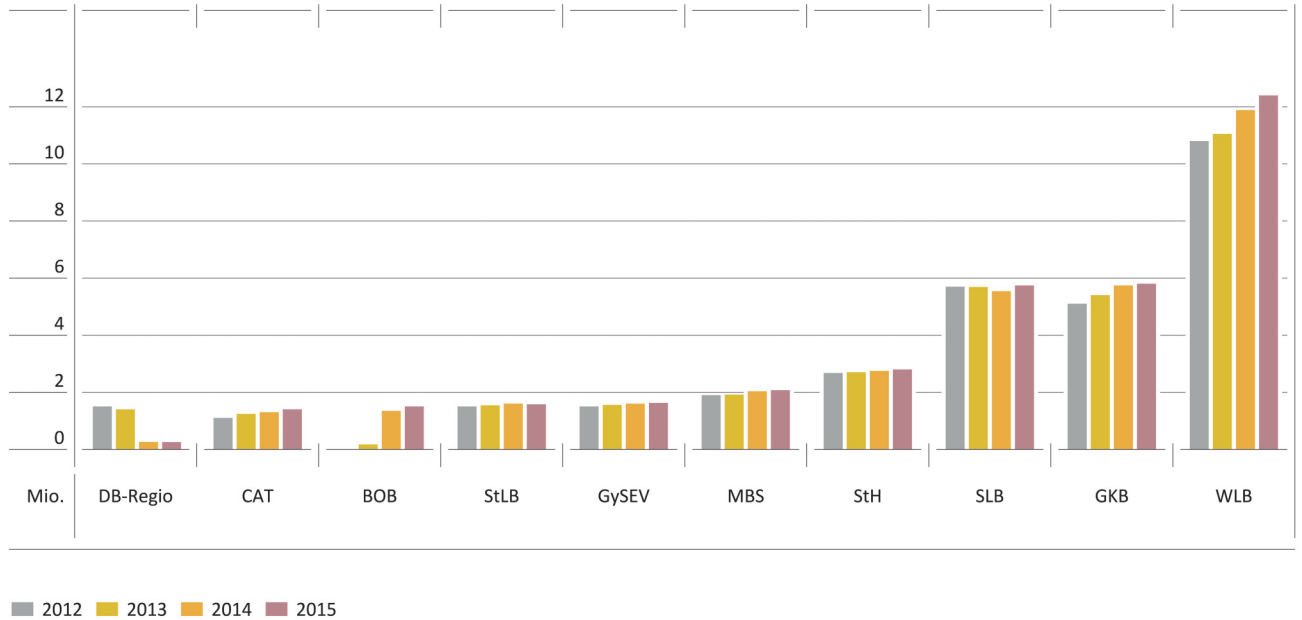


Abb. 3: Anzahl der beförderten Personen der vernetzten Personenverkehrsbahnen DB-Regio, CAT, BOB, StLB, GySEV, MBS, StH, SLB, GKB und WLB in den Jahren 2012–2015. Anmerkung: GySEV einschließlich Neusiedlerseebahn. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

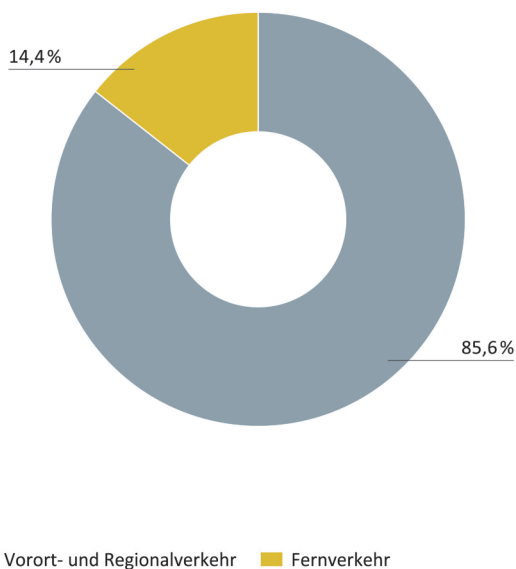


Abb. 4: Anteil der beförderten Personen im Vorort- und Regionalverkehr sowie im Fernverkehr der ÖBB-PV im inländischen Verkehr im Jahr 2015 (Auswertung nach Zugkategorien).  
Quelle: Erhebung der Schienen-Control.

### Beförderte Personen im Nah-, Regional- und Fernverkehr in Österreich

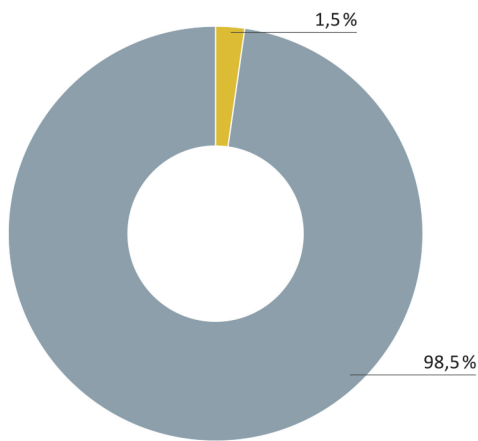
Die ÖBB-Personenverkehr beförderte 2015 im Fernverkehr rund 34,3 Millionen (2014: 33,7), im Nah- und Regionalverkehr rund 203,7 Millionen Fahrgäste (2014: 201,4). Abbildung 4 zeigt die starke Stellung des Nah- und Regionalverkehrs in Österreich. Mehr als fünf Sechstel aller Reisenden wurden bei der ÖBB-Personenverkehr im Nah- und Regionalverkehr befördert. In absoluten Zahlen fiel der Fahrgastzuwachs wie im Vorjahr mit 2,3 Millionen (Fernverkehr: 0,6) stärker aus, die prozentuellen Anteile waren mit 85,6 Prozent ident zum Vorjahr.

### Beförderte Personen in der 1. und 2. Klasse

#### ÖBB-Personenverkehr

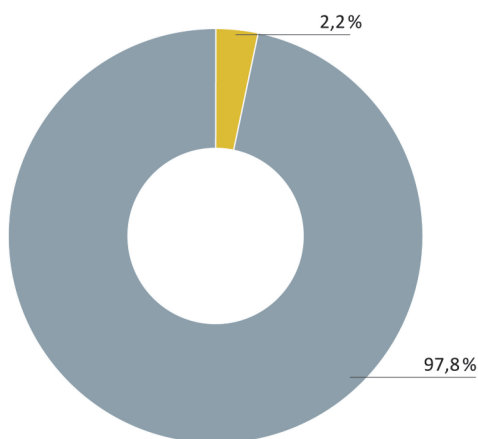
Der Anteil der 1. Klasse-Fahrten stieg ab 2013 kontinuierlich an und lag im Jahr 2015 bei 1,5 Prozent (2014: 1,4).

In absoluten Zahlen bedeutet das, dass 2015 in der 1. Klasse 3,6 Millionen Personen (2014: 3,3) und in der 2. Klasse 234,4 Millionen Personen (2014: 231,8) befördert wurden (Abbildung 5).



■ 1. Klasse ■ 2. Klasse

Abb. 5: Anzahl der beförderten Personen in der 1. und 2. Klasse der ÖBB-PV im Jahr 2015. Quelle: Erhebung der Schienen-Control



■ 1. Klasse ■ 2. Klasse

Abb. 6: Anzahl der beförderten Personen in der 1. und 2. Klasse der WESTbahn im Jahr 2015. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

## WESTbahn

Die WESTbahn verzeichnete im Vergleich zum Vorjahr einen leichten Rückgang der in der 1. Klasse beförderten Fahrgäste – von 3,5 Prozent auf 2,2 Prozent. Daraus ergibt sich, dass 97,8 Prozent der Fahrgäste (2014: 96,5 Prozent) im Jahr 2015 in der 2. Klasse befördert wurden (Abbildung 6).

Der CAT verfügt lediglich über eine 1. Klasse, alle anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen lediglich über eine 2. Klasse.

## Beschwerden

Gemäß Art. 27 Abs. 3 der Verordnung (EG) Nr. 1371 / 2007, sind die Eisenbahnverkehrsunternehmen in Österreich (im Fernverkehr seit 2010, im Regionalverkehr seit Juli 2013) verpflichtet, die bei ihnen eingegangenen und bearbeiteten Beschwerden sowie die Beantwortungsdauer und die durchgeführten Abhilfemaßnahmen einmal im Jahr, in ihrem Geschäftsbericht, zu veröffentlichen.

In diesem Kapitel werden Beschwerden und die in diesem Zusammenhang ausbezahlten Entschädigungen behandelt. Anträge auf Verspätungsentschädigung oder auf Rückerstattung von Fahrkarten bzw. Kostenersatz für Taxi oder Unterkunft fließen hier nicht ein sondern werden in den folgenden Kapiteln behandelt.

### Bearbeitungsdauer bei Beschwerden

Die gemäß Art. 27 Abs. 2 der Verordnung (EG) Nr. 1371 / 2007 vorgeschriebene Bearbeitungsdauer von grundsätzlich einem Monat wurde auch im Jahr 2015 von den Eisenbahnverkehrsunternehmen (inklusive der nicht vernetzten Bahnunternehmen) und der ÖBB-Infrastruktur weitgehend eingehalten. Die maximal zulässige Bearbeitungsfrist von drei Monaten wurde lediglich in rund 1 Prozent der Beschwerdefälle von der ÖBB-Personenverkehr ausgeschöpft.



## Entwicklung der Beschwerden

### ÖBB-Personenverkehr

Bei der größten österreichischen Personenverkehrsbahn, der ÖBB-Personenverkehr, veränderte sich die Beschwerdezahl in den Jahren von 2011 bis 2013 sehr stark (Abbildung 7). Von 2013 auf 2015 ist ein Rückgang der Beschwerden um 8,3 Prozent zu verzeichnen gewesen.

Laut ÖBB-Personenverkehr wurde für die Messung der Anzahl der Beschwerden bis 2013 jede Reaktion einer Kundin bzw. eines Kunden in einem Beschwerdefall separat gezählt. Das bedeutet, dass ein häufigeres Nachfragen des Fahrgastes in ein und dem selben Beschwerdefall als neue Beschwerde gewertet wurde. Seit einer Systemumstellung Anfang 2014 werden nur neu eingehende Schreiben als Beschwerdefall gewertet. Zudem werden laut ÖBB-Personenverkehr Beschwerden bezüglich Hotel- und Taxikosten sowie Strafgebühren nicht unter der Kategorie „Beschwerden“ sondern unter der Kategorie „Kostenersätze“ bzw. „Strafgebühren“ erfasst.

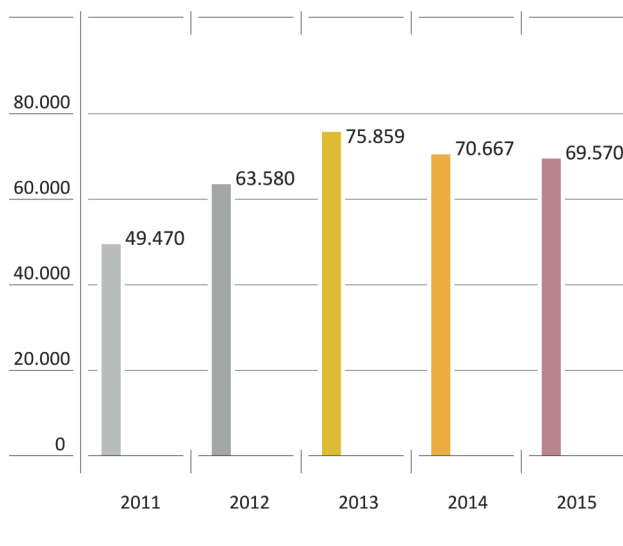


Abb. 7: Entwicklung der Beschwerden\* bei der ÖBB-PV in den Jahren 2011–2015. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

\*ausgenommen Beschwerden bezüglich Hotel- und Taxikosten sowie Strafgebühren.

### ÖBB-Infrastruktur

Beim größten österreichischen Bahnhofsoperator, der ÖBB-Infrastruktur, stieg die Zahl der Beschwerden (von Fahrgästen und anderen die Infrastruktur nutzenden Personen) von 2011 bis 2015 um rund 81,1 Prozent an (Abbildung 8).

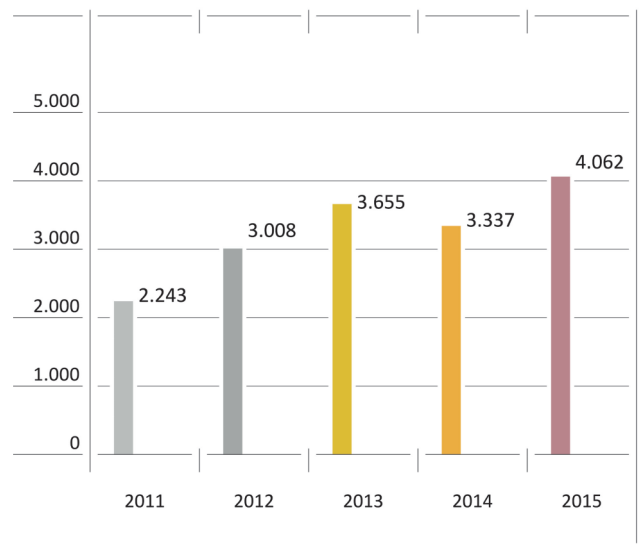


Abb. 8: Entwicklung der Beschwerden bei der ÖBB-Infrastruktur in den Jahren 2011–2015. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

99 Prozent der Beschwerdefälle wurden von den Unternehmen innerhalb von einem Monat bearbeitet.



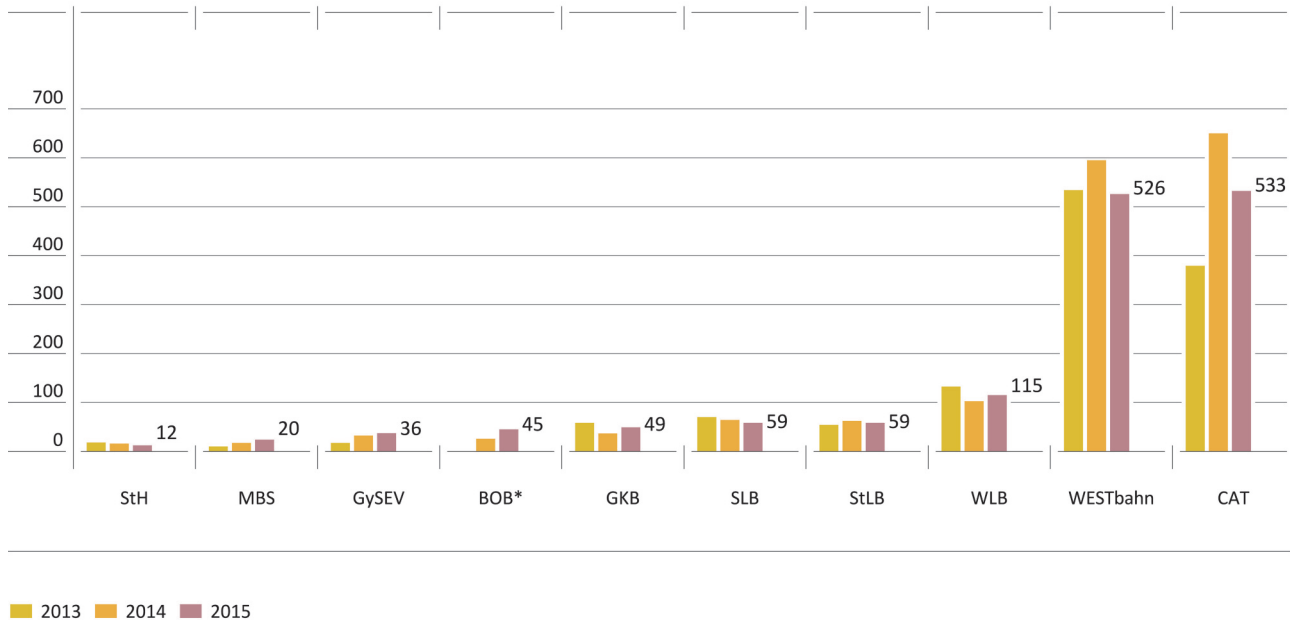


Abb. 9: Entwicklung der Beschwerden bei den Personenverkehrsbahnen StH, MBS, GySEV, BOB, GKB, SLB, StLB, WLB, WESTbahn und CAT in den Jahren 2013–2015. \* BOB: Betriebsbeginn im Dezember 2013. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

## Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen

Bei den weiteren Eisenbahnverkehrsunternehmen gaben fünf von zehn Personenverkehrsbahnen sinkende und fünf steigende Beschwerdezahlen für das Jahr 2015 bekannt (Abbildung 9). Dreistellig sind die Werte der WLB, der WESTbahn und des CAT.

Bei den nicht vernetzten Bahnunternehmen meldeten die Innsbrucker Verkehrsbetriebe und die Stubaitalbahn (IVB) 14, die Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft (NÖVOG) 126 und die Zillertaler Verkehrsbetriebe (ZB) 8 Beschwerden.

## Die wichtigsten Beschwerdegründe

Ein Bahnunternehmen meldete die Beschwerden nicht nach den nachstehend angeführten Beschwerdekategorien, sondern nach den Kategorien des „Verkehrsdienstevertrages mit dem Bund“. Diesen Auswertungen zufolge beschwerten sich die meisten Kunden in der Kategorie „Marketing/Vertrieb“.

Auf dem zweiten Platz lagen Beschwerden die Kategorie „Onlineticket“, auf dem dritten Platz die Kategorie „Nahverkehr“ betreffend.

Bei den anderen Eisenbahnunternehmen inklusive Infrastrukturunternehmen lag bei einer gemeinsamen Auswertung aller Beschwerdegründe die Kategorie „Bahnhof/Infrastruktur“ deutlich abgeschieden auf dem ersten Platz. Auf dem zweiten Platz lag die Kategorie „Information“. Die Kategorien „Personal/Kundenkontakt“ und „Preise/Produkte/Fahrplan“ lagen mit einem nur geringen Abstand auf dem dritten und vierten Platz.

## Entschädigungen bei Beschwerden

### ÖBB-Personenverkehr

Im Jahr 2015 entschädigte die ÖBB-Personenverkehr insgesamt einen Betrag von 180.754 Euro, zumeist in Form von Gutscheinen (Abbildung 10). Im Vergleich zum Jahr 2014 entspricht das einem geringen Rückgang um 0,6 Prozent.

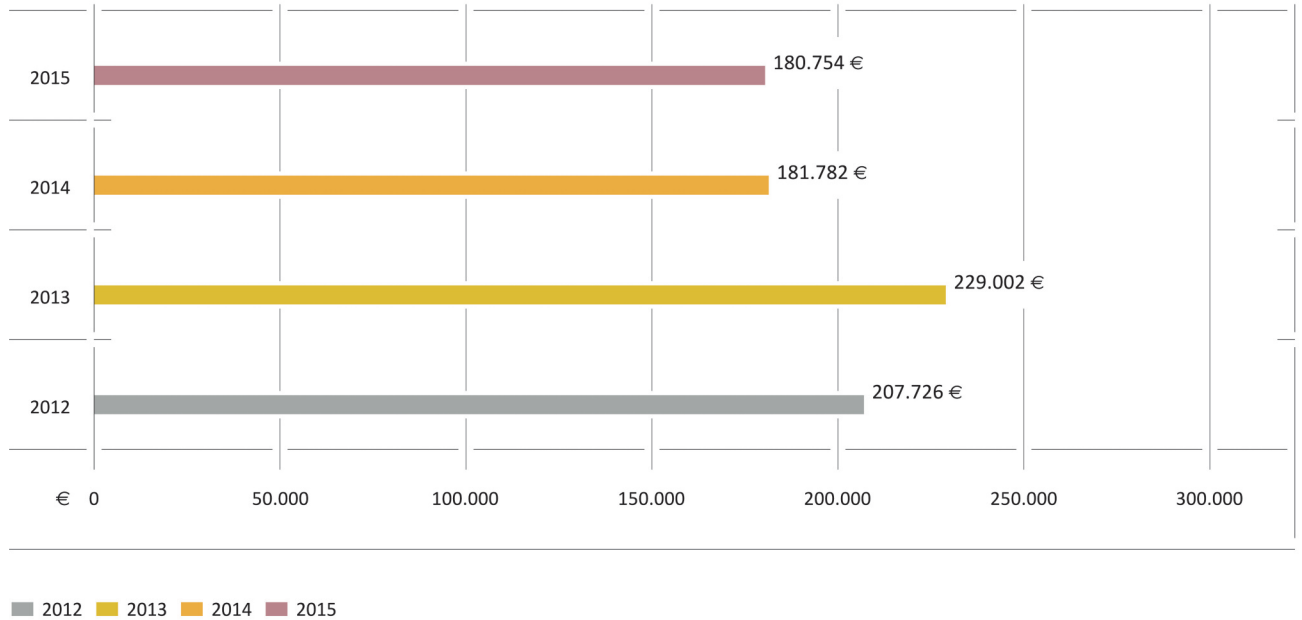


Abb. 10: Entschädigungen für Beschwerden bei der ÖBB-PV in den Jahren 2012–2015.

Quelle: Erhebung der Schienen-Control

### Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen

Die Entschädigungsfälle bei Beschwerden samt ausbezahlten Entschädigungssummen blieben bei den anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen wie in den Vorjahren in einem geringen Ausmaß (Abbildung 11).

Fünf von elf Personenverkehrsbahnen (ohne DB-Regio) meldeten für 2015 keine Entschädigungsanträge. Dazu zählen erneut die Raaberbahn, die WLB, Stern & Hafferl und die Montafonerbahn, neu hinzugekommen ist die Graz-Köflacher Bahn (GKB). Bei zwei weiteren Personenverkehrsbahnen, der Salzburger Lokalbahn (SLB) und der StLB, blieben die Entschädigungen im zwei- bzw. knapp dreistelligen Bereich. Im Jahr 2015 zahlte lediglich der CAT einen höheren Betrag von 6.041 Euro (2014: 7.679 Euro) aus, allerdings verringerte sich der Auszahlungsbetrag das fünfte Jahr in Folge.

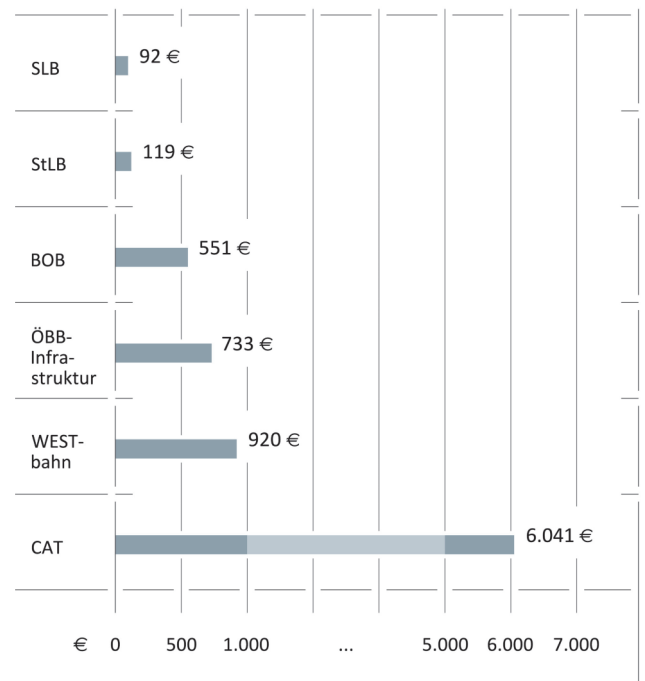


Abb. 11: Entschädigungen für Beschwerden bei den Personenverkehrsbahnen SLB, StLB, BOB, WESTbahn und CAT sowie der ÖBB-Infrastruktur im Jahr 2015. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Bei den nicht vernetzten Bahnunternehmen meldete die NÖVOG die Auszahlung von 502 Euro. Der größte österreichische Bahnhofsbetreiber, die ÖBB-Infrastruktur, zahlte insgesamt 733 Euro an Entschädigungen (2014: 680 Euro) aus.

# Zugverspätung

Bis Ende 2009 bekamen Fahrgäste der ÖBB-Personenverkehr Entschädigungen bei Zugverspätungen gemäß der sogenannten Passagiercharta, einer freiwilligen rechtsverbindlichen Selbstverpflichtung der ÖBB-Personenverkehr. Seit dem Inkrafttreten der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 am 3. Dezember 2009 bzw. dem Inkrafttreten der nationalen gesetzlichen Umsetzungen (zuletzt durch das EisBFBG am 1. Juli 2013), haben Fahrgäste in Österreich einen Rechtsanspruch auf Entschädigungen bei Zugverspätungen.

Reisende mit einer Einzelfahrkarte (ausgenommen Regionalverkehr) haben bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten Anspruch auf eine Entschädigung in der Höhe von 25 Prozent des Ticketpreises, ab 120 Minuten auf 50 Prozent. Eine Entschädigung wird grundsätzlich erst ab einem Mindestbetrag von vier Euro ausbezahlt, darunter kann das Unternehmen eine Entschädigung ausschließen.

Für Wochen- und Monatskarten können die Bahnunternehmen die Entschädigungshöhe selbst festlegen. Informationen dazu finden Fahrgäste auf den Websites der jeweiligen Bahnunternehmen. Das größte österreichische Bahnunternehmen, die ÖBB-Personenverkehr, bezahlt für je 20 Minuten Verspätung für die eine Bestätigung vorliegt, 1,50 Euro. Die Entschädigung wird erst ab vier Euro ausbezahlt.

Fahrgäste, die eine Jahreskarte besitzen, haben keinen Anspruch auf eine Entschädigung bei einer einzelnen Fahrt. Allerdings fließt jeder ausgefallene oder verspätete Zug in die gesetzlich vorgeschriebene Pünktlichkeitsstatistik ein. Im Regionalverkehr gilt ein Pünktlichkeitsgrad von mindestens 95 Prozent pro Bahnunternehmen. Bei der ÖBB-Personenverkehr haben Fahrgäste nur dann Anspruch auf Entschädigung, wenn sie sich im Vorhinein, also beispielsweise sobald sie die Jahreskarte erhalten, im Internet oder an einer Personenkasse anmelden. Die WESTbahn, die nur im Fernverkehr tätig ist, legt ihren Pünktlichkeitsgrad gesetzlich vorgesehen grundsätzlich selbst fest. Wird dieser unterschritten, haben Fahrgäste Anspruch auf eine Entschädigung von zumindest 10 Prozent des Bahnticketpreises pro Monat, in dem der Pünktlichkeitsgrad nicht erreicht wurde.

## Bearbeitungsdauer bei Beschwerden wegen Zugverspätung

Die Eisenbahnverkehrsunternehmen BOB, WESTbahn und CAT konnten die gemäß Art. 17 Abs. 2 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 vorgeschriebene maximale Frist von einem Monat zur Zahlung der Entschädigungen bei Zugverspätungen im Jahr 2015 einhalten. Die ÖBB-Personenverkehr zahlte in 93 Prozent der Fälle (2014: 93,9 Prozent) und die Raaberbahn (GySEV) in 100 Prozent der Fälle Entschädigungen bei Zugverspätung innerhalb von maximal drei Monaten aus.

## Entwicklung der Entschädigungen bei Zugverspätung

### ÖBB-Personenverkehr

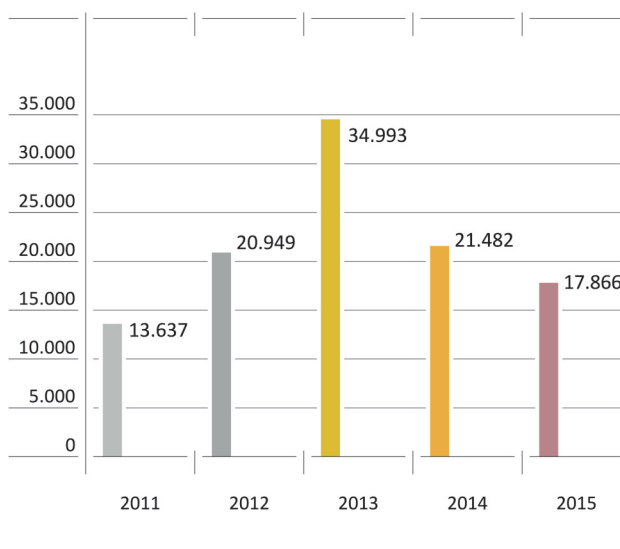


Abb. 12: Entwicklung der Entschädigungsfälle bei Zugverspätung bei der ÖBB-PV in den Jahren 2011–2015. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Von 2011 bis 2013 erhöhte sich die Anzahl der Entschädigungsfälle der ÖBB-Personenverkehr aufgrund von Streckenunterbrechungen, etwa durch Hochwasser, um 156,6 Prozent (Abbildung 12). In den Jahren 2014 und 2015 war ein deutlicher Rückgang um insgesamt 48,9 Prozent zu verzeichnen, da keine derartigen Ereignisse zu verzeichnen waren.

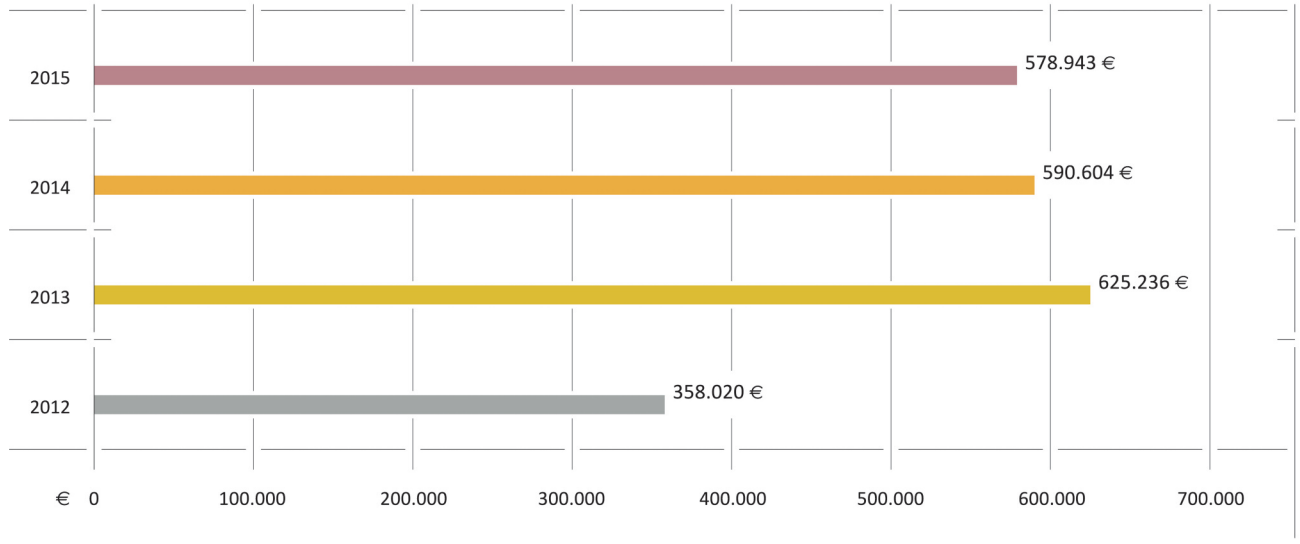


Abb. 13: Entschädigungen für Verspätungen bei der ÖBB-PV in den Jahren 2012–2015.

Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Die ÖBB-Personenverkehr entschädigte für Zugverspätungen im Jahr 2015 insgesamt 578.943 Euro (2014: 590.604). Das entspricht im Vergleich mit dem Vorjahr einem Rückgang von knapp 2 Prozent (Abbildung 13).

### Weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen

Für das Jahr 2015 meldete die WESTbahn mit 4.034 (2014: 3.093), um knapp 1.000 Entschädigungsfälle mehr als im Jahr davor, der CAT meldete 130 (2014: 119), die BOB 78 (2014: 73) und die GySEV 16 (2014: 7) Fälle (Abbildung 14). Bei der WLB ging im Gegensatz zum Vorjahr (2014: 1) kein Entschädigungsfall ein. Auch alle anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen zahlten im Jahr 2015 keine Entschädigung für Zugverspätungen aus.

Die WESTbahn zahlte 18.289 Euro (2014: 15.275), der CAT 1.977 Euro (2014: 5.404 Euro), die BOB 1.133 Euro (2014: 1.173) und die GySEV 171 Euro (2014: 87) für Entschädigungen bei Zugverspätung aus (Abbildung 15). Im Vergleich zum Vorjahr bedeutet das bei der WESTbahn einen Anstieg von 19,7 Prozent und beim CAT einen Rückgang von 63,4

Prozent. Die WLB (2014: 15 Euro) und alle anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen zahlten im Jahr 2015 keine Entschädigungen für Zugverspätung aus.

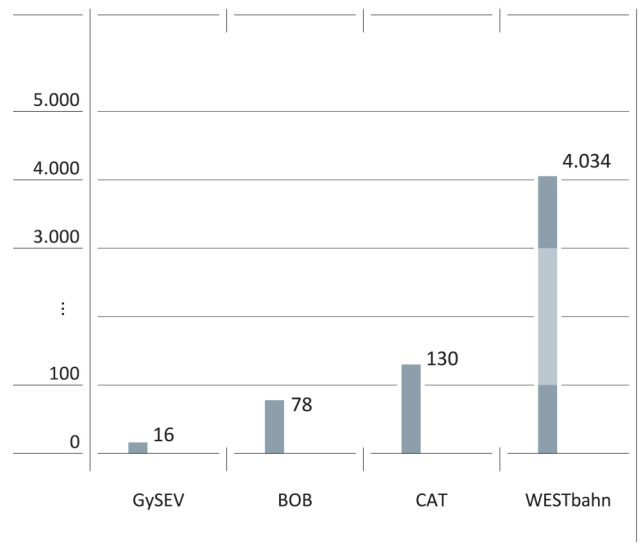


Abb. 14: Entschädigungsfälle bei Zugverspätung bei den Personenverkehrsbahnen GySEV, BOB, CAT und WESTbahn im Jahr 2015.

Quelle: Erhebung der Schienen-Control

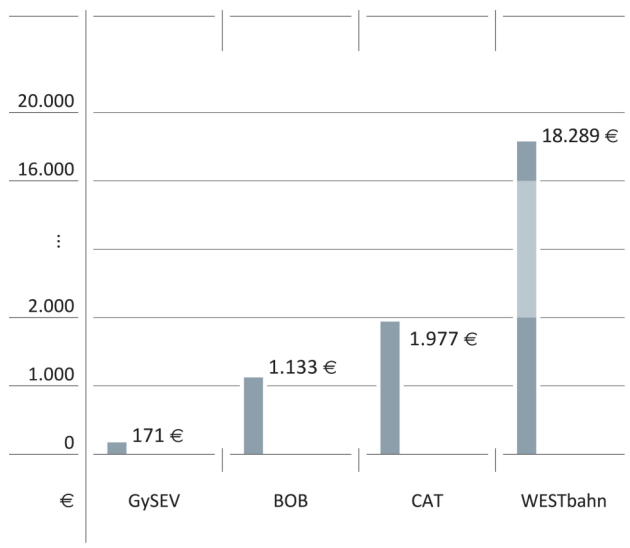


Abb. 15: Entschädigungen für Verspätungen bei den Personenverkehrsbahnen GySEV, BOB, CAT und WESTbahn im Jahr 2015.

Quelle: Erhebung der Schienen-Control

## Entschädigungsfälle bei Zugverspätung nach Ticketgattungen

### Jahreskarten

Im Jahr 2015 meldete die ÖBB-Personenverkehr 1.232 Entschädigungsfälle (2014: 1.486). In 925 (2014: 1.333) Fällen wurden Verspätungsentschädigungen für Verbund-Jahreskarten<sup>6</sup> und in 307 (2014: 153) Fällen für unternehmenseigene Jahreskarten (Österreichcard) ausbezahlt.

Der CAT gab einen, die unternehmenseigene Jahreskarte betreffenden Entschädigungsfall (2014: 4), die GySEV 16<sup>7</sup> (2014: 7) und die BOB erstmalig 18 Entschädigungsfälle bekannt. Bei BOB und GySEV wurden in allen Fällen Entschädigungen für Verbund-Jahreskarten ausbezahlt (Abbildung 16).

Die WLB meldete im Jahr 2015 keine Entschädigungsfälle (2014: 1). Auch die anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen (inklusive DB Regio für die Außerfernbahn) verzeichneten für das Jahr 2015, wie in den Jahren zuvor, keine Entschädigungsfälle von Jahreskarten.

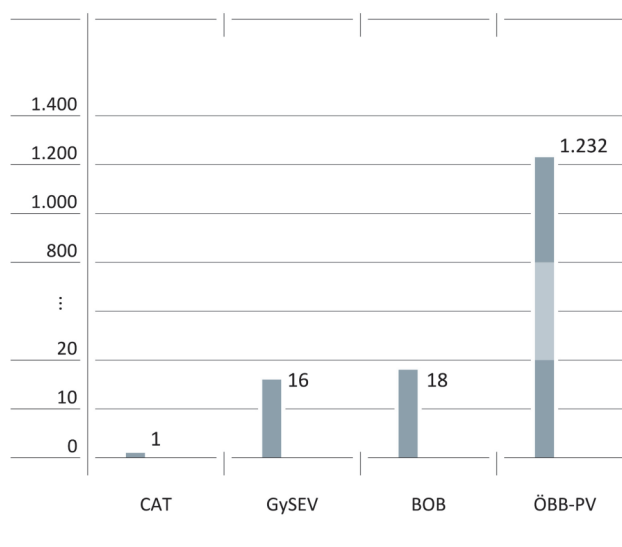


Abb. 16: Jahreskarten-Entschädigungsfälle bei Zugverspätung bei den Personenverkehrsbahnen CAT, GySEV, BOB und ÖBB-PV im Jahr 2015 (Verbund-Jahreskarten und unternehmenseigene Jahreskarten).

Quelle: Erhebung der Schienen-Control

<sup>6</sup> Seit dem Jahr 2014 stellen laut Angaben der ÖBB-Personenverkehr alle Verkehrsverbünde die Daten der Jahreskartenbesitzerinnen bzw. -besitzer, die sich beim Kauf einer Verbund-Jahreskarte für das Entschädigungsverfahren angemeldet haben, dem Unternehmen ausnahmslos zur Verfügung.

<sup>7</sup> Das Entschädigungsverfahren bei Verbund-Jahreskarten wird bei der GySEV in Kooperation mit der ÖBB-Personenverkehr abgewickelt.

<sup>8</sup> Die ÖBB-Personenverkehr führt keine gesonderte Erhebung für Einzelfahrkarten durch, sondern subsummiert diese unter „Sonstige Fahrkarten“ (z.B. Gruppenfahrkarten). Daher kann sich eine gewisse Ungenauigkeit bei der Zuordnung ergeben.

Für das Jahr 2015 meldete die ÖBB-Personenverkehr 63.684 Euro (2014: 77.504 Euro) an ausbezahlten Entschädigungen für Jahreskartenbesitzerinnen bzw. -besitzer, wobei davon 52.105 Euro auf Auszahlungen für Verbund-Jahreskarten und 11.579 Euro auf unternehmenseigene Jahreskarten (Österreichcard) entfielen. Im Vergleich mit dem Vorjahr bedeutet das einen Rückgang von 17,8 Prozent. Bei den Eisenbahnverkehrsunternehmen CAT, BOB und GySEV wurden Beträge zwischen 16 Euro und 171 Euro

ausbezahlt; beim CAT für unternehmenseigene Jahreskarten, bei der BOB und der GySEV für Verbund-Jahreskarten (Abbildung 17).

Die WLB (2014: 15 Euro) und alle anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen (inklusive DB Regio für die Außerfernbahn) leisteten im Jahr 2015 keine Entschädigungen für Jahreskartenbesitzerinnen bzw. -besitzer.

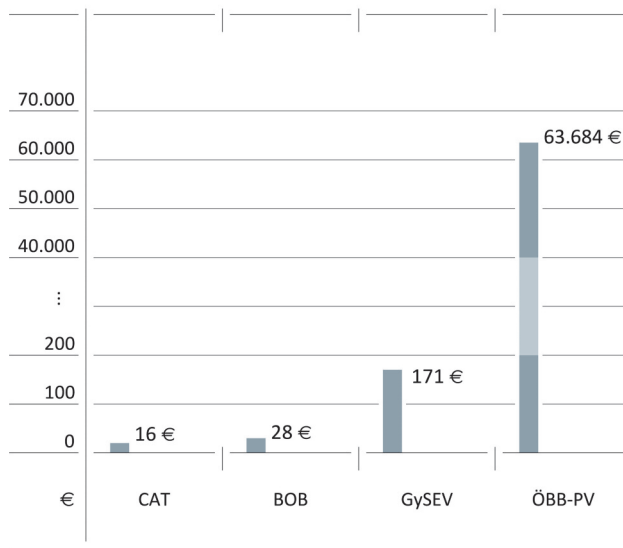


Abb. 17: Jahreskarten-Entschädigungssumme bei Zugverspätung bei den Personenverkehrsbahnen CAT, BOB, GySEV und ÖBB-PV im Jahr 2015 (Verbund-Jahreskarten und unternehmenseigene Jahreskarten).

Quelle: Erhebung der Schienen-Control

### Wochen- und Monatskarten

Für das Jahr 2015 wurden von der BOB 9 (2014: 10) und von der ÖBB-Personenverkehr erstmalig 714 Entschädigungsfälle bekanntgegeben. Dabei zahlte die BOB 25 Euro (2014: 19,5 Euro) und die ÖBB-Personenverkehr 23.158 Euro an Reisende aus.

Alle anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen meldeten im Jahr 2015 erneut keine Entschädigungsfälle und Auszahlungen für Wochen- oder Monatskarten.

### Gruppenfahrkarten

Für das Jahr 2015 gab nur die BOB 26 (2014: 30) Entschädigungsfälle und die Auszahlung von 691 Euro (2014: 449) bekannt. Der CAT (2014: 52) und die anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen meldeten im Jahr 2015 keine Entschädigungsfälle und Auszahlungen (CAT 2014: 3.924 Euro) für Gruppenfahrkarten.

### Einzelfahrkarten

Im Jahr 2015 meldete die ÖBB-Personenverkehr 15.920 (2014: 19.996) Entschädigungsfälle bei Einzelfahrkarten die unter der Kategorie „Sonstige Fahrkarten“ subsummiert werden. Bei den anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen berichtete die BOB über 25 (2014: 33), der CAT über 129 (2014: 63) und die WESTbahn über 4.034 (2014: 3.093) Entschädigungsfälle für Einzelfahrkarten (Abbildung 18). Alle anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen zahlten im Jahr 2015 keine Entschädigung für Einzelfahrkarten aus.

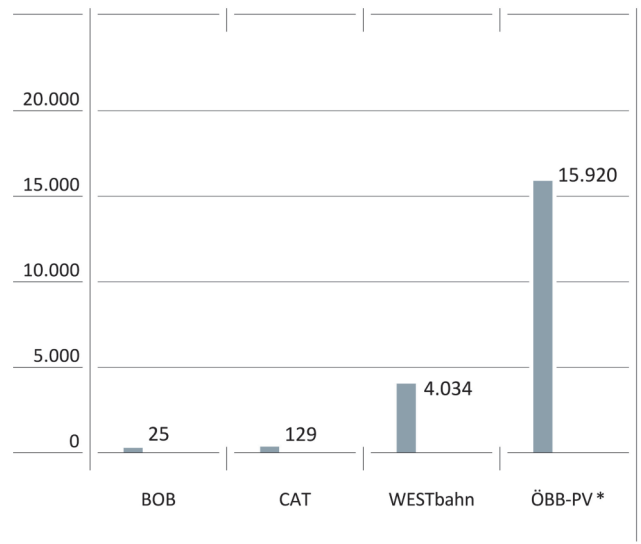


Abb. 18: Einzelkarten-Entschädigungsfälle bei Zugverspätung bei den Personenverkehrsbahnen BOB, CAT, WESTbahn und ÖBB-PV im Jahr 2015.

\*Eine exakte Bekanntgabe, ob auch einzelne andere Fahrkarten wie z. B. Gruppenfahrkarten darin enthalten sind, ist laut ÖBB-PV nicht möglich.

Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Im Jahr 2015 meldete die ÖBB-Personenverkehr die Auszahlung von 492.102 Euro (2014: 513.100 Euro) an Entschädigungen für Einzelfahrkarten, die nicht gesondert, sondern unter der Kategorie „Sonstige Fahrkarten“<sup>9</sup> ausgewiesen werden. Im Vergleich mit dem Vorjahr bedeutet das einen Rückgang um 4,1 Prozent.

Die BOB meldete Auszahlungen von 389 Euro (2014: 705), der CAT von 1.961 Euro (2014: 1.371) und die WESTbahn von 18.289 Euro (15.275). Bei der WESTbahn wurde ein Anstieg von 19,7 Prozent und beim CAT von 43 Prozent (Abbildung 19) verzeichnet.

Alle anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen zahlten im Jahr 2015 erneut keine Entschädigung für Fahrgäste mit Einzelfahrkarten aus.

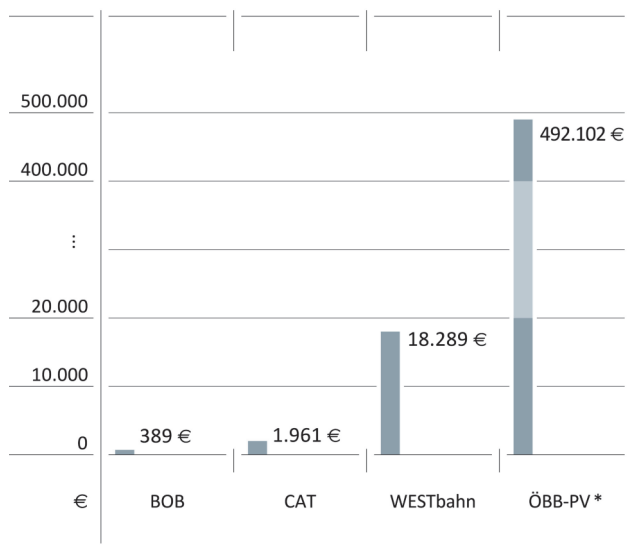


Abb. 19: Einzelkarten-Entschädigungssumme bei Zugverspätung bei den Personenverkehrsbahnen BOB, CAT, WESTbahn und ÖBB-PV im Jahr 2015. \* Eine exakte Bekanntgabe, ob auch einzelne andere Fahrkarten wie z. B. Gruppenfahrkarten darin enthalten sind, ist laut ÖBB-PV nicht möglich. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

<sup>9</sup> Daher können in diesem Betrag für Entschädigungen von Einzelfahrkarten auch geringe Beträge von anderen Fahrkarten wie etwa Gruppenfahrkarten inkludiert sein.

## Kostenersatz

### Kostenersatz für alternative Beförderung

Gemäß Art. 18 Abs. 3 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 organisiert das Eisenbahnunternehmen bei (technischen) Störungen so schnell wie möglich einen alternativen Beförderungsdienst für Fahrgäste, sofern keine Möglichkeit zur Fortsetzung der Fahrt besteht. Ist keine alternative Fahrt mit einem öffentlichen Verkehrsmittel möglich, werden bei Benützung eines Taxis die Kosten bis zu einem gewissen Betrag (z. B. bei der ÖBB-Personenverkehr bis zu 50 Euro pro Person und Taxifahrt) durch das Bahnunternehmen ersetzt.

Im Jahr 2015 zahlte die ÖBB-Personenverkehr 29.809 Euro (2014: 18.917) als Kostenersatz für eine alternative Beförderung aus. Das bedeutet einen Anstieg von 57,6 Prozent im Vergleich zum Vorjahr.

Der CAT zahlte 2.092 Euro (2014: 1.130), die GKB 66 Euro (2014: 60), die StLB 61 Euro (2014: 22), die GySEV 57 Euro (2014: 120) und die WESTbahn 50 Euro (2014: 0) als Kostenersatz für eine alternative Beförderung aus. Erstmals zahlten die BOB 480 Euro und die SLB 92 Euro für einen alternativen Beförderungsdienst aus (Abbildung 20).

Alle anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen zahlten 2015 keinen derartigen Kostenersatz aus.

Die Unternehmen sind verpflichtet bei Zugverspätung unentgeltlich Snacks, Getränke und – falls notwendig – Hotel und Transfer zur Verfügung zu stellen.





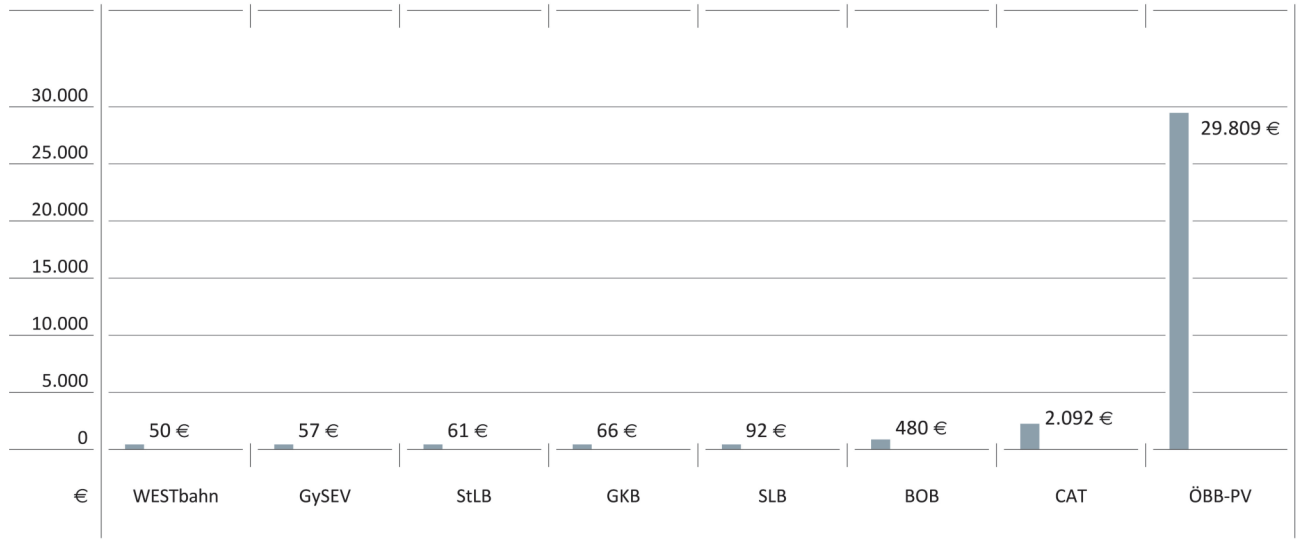


Abb. 20: Kostenersatz für alternative Beförderungsdienste (z. B. Taxi) bei den Personenverkehrsbahnen WESTbahn, GySEV, StLB, GKB, SLB, BOB, CAT und ÖBB-PV im Jahr 2015. Quelle: Erhebung der Schienen-Control

## Kostenersatz für Unterbringung

Unabhängig vom jeweiligen Ticket haben Fahrgäste gemäß Art. 18 Abs. 2 lit. b der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 ab einer Verspätung von mehr als 60 Minuten, sofern eine Übernachtung notwendig ist, das Recht auf eine kostenlose Nächtigung in einem Hotel bzw. einer anderen Unterkunft. Bleibt ein Zug auf der Strecke hängen, z. B. aufgrund eines umgestürzten Baumes, ist das Bahnunternehmen verpflichtet, einen Schienenersatzverkehr zu organisieren und die Fahrgäste zum Zielort des Verkehrsdienstes oder zumindest zum nächsten Bahnhof zu bringen. Falls seitens des Bahnunternehmens kein Hotel zur Verfügung gestellt werden kann und der Fahrgast dieses selbst organisieren muss, werden die Kosten bis zu einem gewissen Betrag (z. B. bei der ÖBB-Personenverkehr bis zu 80 Euro pro Person und Übernachtung) ersetzt.

2015 zahlte die ÖBB-Personenverkehr 82.139 Euro (2014: 43.188) an Kostenersatz für Unterbringungen aus. Das bedeutet einen Anstieg von 90,2 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Der CAT zahlte 2015 (2014: 61 Euro) wie alle anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen keine derartige Hilfeleistung aus.

## Rückerstattungen

Gemäß Art. 16 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 haben Fahrgäste bei voraussichtlichen Verspätungen am Zielort von mehr als 60 Minuten unter anderem Anspruch auf Rückerstattung des vollen oder anteiligen Fahrpreises. Die Zahlung hat in diesen Fällen innerhalb von einem Monat zu erfolgen. Seit Juli 2013 gibt es ergänzende nationale Erstattungsbestimmungen im § 9 EisbBFG, welche zusätzliche Möglichkeiten der Erstattung etwa bei Rückgabe des Tickets vor dem ersten Geltungstag einräumen. Für diese Fälle ist eine Frist von zwei Monaten (abgesehen von entsprechend begründeten Fällen) für die Zahlung bzw. Zahlungsanweisung zur Erstattung vorgesehen. Daneben sehen die Tarifbestimmungen der Eisenbahnverkehrsunternehmen bei einzelnen Fahrkartengattungen darüber hinausgehende Regelungen zur Rückerstattung vor.

Für die Auszahlung von Rückerstattungen unter anderem für die Rückgabe von Einzelfahrkarten vor dem ersten Geltungstag sieht das EISBFG grundsätzlich eine Frist von maximal zwei Monaten vor, die im Jahr 2015 von allen Bahnunternehmen eingehalten werden konnte. Für die

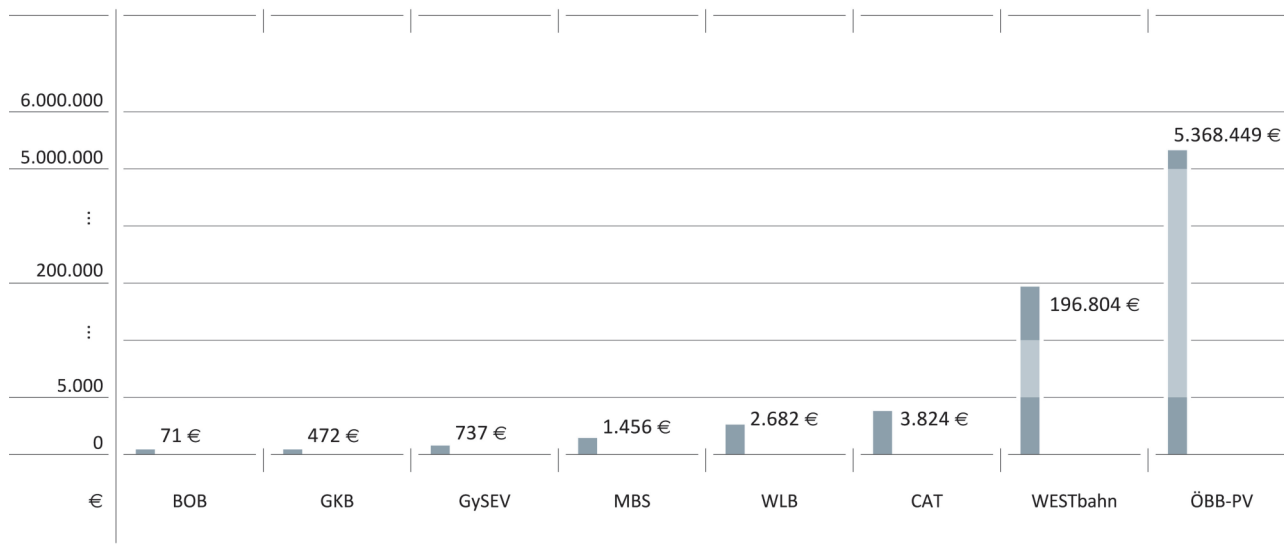


Abb. 21: Fahrpreis-(Rück)Erstattung bei den Personenverkehrsbahnen BOB, GKB, GySEV, MBS, WLB, CAT, WESTbahn und ÖBB-PV im Jahr 2015.

Quelle: Erhebung der Schienen-Control

Auszahlung von Rückerstattungen unter anderem für die Rückgabe von Fahrkarten wegen einer voraussichtlichen Verspätung von mehr als 60 Minuten sieht die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 eine Frist von maximal einem Monat vor. Die meisten Bahnunternehmen (BOB, CAT, GKB, WESTbahn, WLB) konnten sämtliche Fälle innerhalb eines Monats positiv abschließen.

**Fahrgäste haben auch bei Rückgabe von Tickets vor dem ersten Geltungstag das Recht darauf, ihr Geld zurückzubekommen.**

Im Jahr 2015 erstattete die ÖBB-Personenverkehr 5.368.449 Euro (2014: 4.137.677). Laut Angaben der ÖBB-Personenverkehr, werden seit dem Jahr 2014 auch die direkt an den Personenkassen erstatteten Fahrkarten berücksichtigt (zuvor wurden nur Erstattungen über das ÖBB-Kundenservice in die Auswertungen miteinbezogen), wodurch der deutliche Anstieg der Erstattungssumme im Vergleich mit den Vorjahren erklärt werden kann.

Die WESTbahn erstattete 196.804 Euro (2014: 183.676). Bei der ÖBB-Personenverkehr bedeutet das einen Anstieg von 29,8 Prozent und bei der WESTbahn von 7,2 Prozent im Vergleich mit dem Jahr zuvor (Abbildung 21).

Die GKB erstattete 472 Euro (2014: 1.159), die GySEV 737 Euro (2014: 758), die WLB 2.682 Euro (2014: 7.706) und der CAT 3.824 Euro (2014: 3.762).

Erstmalig zahlte die BOB 71 Euro und die Montafonerbahn (MBS) 1.456 Euro aus (Abbildung 21).

Alle anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen zahlten im Jahr 2015 keine Erstattungen aus.

# Glossar - Eisenbahnunternehmen

<b>BOB</b>	Bayerische Oberlandbahn GmbH
<b>CAT</b>	City Air Terminal BetriebsgmbH, City Airport Train
<b>DB-Regio</b>	DB Regio AG – Tochtergesellschaft der Deutschen Bahn AG
<b>GKB</b>	Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH
<b>GySEV</b>	Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt (Raaberbahn)
<b>IVB</b>	Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahnhof GmbH
<b>MBS</b>	Montafonerbahn AG
<b>NÖVOG</b>	Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft m. b. H.
<b>ÖBB-Infrastruktur</b>	ÖBB-Infrastruktur AG
<b>ÖBB-PV</b>	ÖBB-Personenverkehr AG
<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>WESTbahn</b>	WESTbahn Management GmbH
<b>WLB</b>	Wiener Lokalbahnen AG
<b>ZB</b>	Zillertaler Verkehrsbetriebe AG

Impressum: **Eigentümer, Herausgeber und Redaktion:** Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf). Eine Abteilung der Schienen-Control GmbH, Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien, T: +43 1 505 0707, F: +43 1 505 0707 180, [www.schienencontrol.gv.at](http://www.schienencontrol.gv.at), [www.passagier.at](http://www.passagier.at) |

**Gestaltung:** Judith Mullan, [www.judithmullan.com](http://www.judithmullan.com) | **Fotos:** Shutterstock | Getty Images |

© Schienen-Control GmbH, 2016

