

## **Schienen-Control: Was wir 2010 für die BahnkundInnen erreicht haben**

### **Bericht der Schlichtungsstelle – Beschwerdefälle, 1 Jahr Fahrgastrechte, Tipps**

Die Schienen-Control hat ihren Bericht der Schlichtungsstelle für das Jahr 2010 veröffentlicht. Sie finden ihn als Download unter [www.schienencontrol.gv.at](http://www.schienencontrol.gv.at) (Schienen-Control, Publikationen, Fachberichte). Die Printversion können Sie per Mail unter [office@schienencontrol.gv.at](mailto:office@schienencontrol.gv.at) oder per Telefon unter +43 1 5050707 120 bestellen.

2010 war ein markantes Jahr für die Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr. Bahnreisende erhielten durch die EU-Verordnung und das nationale Bundesgesetz erstmalig festgeschriebene Rechte.

Die Schienen-Control ist in Österreich jene Stelle, die sich für die Fahrgäste und die Durchsetzung ihrer Ansprüche einsetzt. BahnkundInnen können sich in strittigen Angelegenheiten an die unabhängige Schlichtungsstelle der Schienen-Control wenden.

„Unser Ziel ist es, den Kundinnen und Kunden mit Lösungen im Rahmen von Schlichtungsverfahren einen kostenintensiven und zeitaufwendigen Gerichtsweg zu ersparen“, erklärt Geschäftsführerin Ursula Zechner.

#### **Jahresbilanz Schlichtungsstelle 2010**

502 Beschwerdefälle bearbeitete die Schlichtungsstelle im Jahr 2010. Im Vergleich zum Vorjahr haben sich die Fälle mehr als verdreifacht (2009: 154 Fälle). Bis Redaktionsschluss des Berichtes waren 499 Schlichtungsverfahren beendet, 442 davon konnten positiv abgeschlossen werden, das sind 88,6 Prozent. Die Schlichtungsstelle erreichte für die Fahrgäste Entschädigungen und Strafnachlässe in der Höhe von 25.308 Euro (2009: 3.686 Euro). Bei den Beschwerdegründen finden sich auf Platz 1 Fahrgeldnachforderungen (Strafzahlungen), Inkassogebühren und Fahrpreiserstattungen. Auf Platz 2 folgen Verspätungen und Platz 3 belegen Tarife.

Ursula Zechner: „Seit 2010 wenden sich verstärkt Fahrgäste an uns. Das ist auf die höhere Bekanntheit zurückzuführen. Einerseits haben wir unsere Kommunikation verstärkt, andererseits sind die Bahnunternehmen seit der Festschreibung der Fahrgastrechte verpflichtet, auf ihren Websites und in Informationsmaterialien auf die Schlichtungsstelle hinzuweisen.“

95 Prozent der Beschwerden betreffen die ÖBB, innerhalb des Konzerns ist der Großteil, 92 Prozent, der ÖBB-Personenverkehr AG zuzurechnen. 2010 bezogen sich erstmals zwei Beschwerden auf eine österreichische Privatbahn. Beschwerden über ausländische Bahnunternehmen steigen.

#### **Schwerpunkte Schlichtungsarbeit**

Im Jahr 2010 wurden von den BahnkundInnen Probleme insbesondere zu folgende Themen an die Schlichtungsstelle herangetragen: Tarifsystem, Tarifbestimmungen, Vertriebskanäle, Kontrollen, Fahrgeldnachforderungen (Strafzahlungen), Inkassogebühren und mangelnde Kundeninformationen. Der Bericht enthält neben Ausführungen zu den verschiedenen Themen auch Fallbeispiele zur Veranschaulichung.

Die Schlichtungsstelle konnte bei Online-Buchungen, der Definition des Vertragspartners, der Information der Fahrgäste über ihre Rechte, bei Selbstbedienungsstrecken oder bei Entschädigungsbedingungen bereits Verbesserungen erwirken.

### **Umsetzung Fahrgastrechte**

Seit gut einem Jahr sind die Fahrgastrechte für Bahnreisende gesetzlich verankert und die Schienen-Control ist für die Durchsetzung zuständig.

Die Eisenbahnunternehmen mussten Entschädigungsbedingungen erstellen und der Schienen-Control zur Prüfung vorlegen. Einige Punkte waren nicht gesetzlich- bzw. verordnungskonform und wurden Ende 2010 mittels Bescheid aufgehoben.

„In diesem Zusammenhang setzte die Schienen-Control Verbesserungen für Bahnkundinnen und Bahnkunden durch, z. B. müssen die Eisenbahnen den Fahrgästen im Fernverkehr bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten kostenlos angemessene Mahlzeiten und Erfrischungen anbieten, Entschädigungen rascher auszahlen, und zwar innerhalb eines Monats ab Fahrgast-Antrag. Und die meisten Gründe für das Verweigern der Fahrpreischädigung gelten nicht mehr“, so Ursula Zechner.

Die Bahnunternehmen sind weiters verpflichtet, Informationen zu den Fahrgastrechten zu veröffentlichen. Die Schienen-Control forderte die Umsetzung ein, seit Frühjahr 2011 sind sie auf den Websites abrufbar. Nun urgiert die Schienen-Control, dass die Informationen auch an den Bahnhöfen und in den Zügen zur Verfügung gestellt werden.

### **Weitere Themen**

Darüber hinaus beschäftigt sich ein Kapitel des Berichts mit Preisentwicklungen im Verkehr und speziell im Bahnbereich. Analysiert werden die Preise der ÖBB-Personenverkehr AG (unterschiedliche Strecken, 1. und 2. Klasse, grenzüberschreitende Tarife, Gruppen- sowie Schlafwagentarife) und der Verkehrsverbünde (Veränderung der Kosten verschiedener Tickets zwischen 2000 und 2010). Der Bericht zeigt auch die wichtigsten Fahrplanänderungen für 2011 auf.

Mit Tipps macht die Schienen-Control aufmerksam was Fahrgäste rund ums Bahnfahren beachten sollten und als Service stellt sie die Kontaktdaten der Beschwerdeabteilungen der österreichischen Bahnen bereit.

### **Rückfragen richten Sie bitte an:**

Mag. Birgit Hammerschmid  
Kommunikation  
Schienen-Control GmbH  
Praterstraße 62–64, 1020 Wien  
T: +43 1 5050707 140  
b.hammerschmid@schienencontrol.gv.at  
www.schienencontrol.gv.at

Wien, 28. Juni 2011