

PRESSEMITTEILUNG

Schienen-Control: 95 Prozent der Schlichtungsfälle mit positivem Ergebnis

2012 schlichtete die unabhängige Schlichtungsstelle 775-mal kostenlos für Bahn-Fahrgäste.

- **Schienen-Control wird bekannter – Anstieg der Beschwerdefälle um fast 50 Prozent**
- **Gruppe Strafzahlungen, Inkassoforderungen und Erstattungen bleibt häufigster Beschwerdegrund**
- **Entschädigungen bei Verspätungen auch für Wochen- und Monatskarten**

Wien, 26. 6. 2013 – Die Schienen-Control veröffentlicht ihren jährlichen Fahrgastbericht und informiert über die Schlichtungstätigkeit im Jahr 2012 sowie die Entwicklungen bei den Fahrgastrechten.

Fahrgäste wenden sich vermehrt an unabhängige Schlichtungsstelle

2012 brachten Fahrgäste österreichischer Bahnunternehmen 986 Beschwerden bei der unabhängigen Schlichtungsstelle der Schienen-Control ein. Dieser Anstieg um rund 50 Prozent im Vergleich zum Jahr 2011 bestärkt die Schienen-Control, die Maßnahmen in der Öffentlichkeitsarbeit auszubauen. Von den 986 Beschwerden wurde in 775 Fällen ein kostenloses Schlichtungsverfahren durchgeführt. Die Schienen-Control behandelt einerseits Fälle, bei denen es um Rechtsansprüche insbesondere aus der EU-Fahrgastrechteverordnung geht, und andererseits Fälle ohne einen derartigen Rechtsanspruch, bei denen die Schlichtungsstelle dem Fahrgast als Vermittler zur Seite steht. Ziel ist eine außergerichtliche Einigung zwischen den Beteiligten.

Positive Schlichtungsbilanz bestätigt inhaltliche Arbeit der Schienen-Control

741 der 775 Schlichtungsverfahren wurden einvernehmlich beendet. „Wir konnten bei mehr als 95 Prozent unserer Schlichtungsverfahren ein zufriedenstellendes Ergebnis erzielen. Für Fahrgäste geht es darum, von den Bahnunternehmen die gewünschten Informationen zu bekommen. Und bei finanziellen Forderungen wie Strafzahlungen hoffen sie auf eine Reduktion der Kosten“, erklärt die Schienen-Control-Geschäftsführerin Mag. Maria-Theresia Röhler, LL.M., MBA.

In sechs von zehn Fällen (469-mal) erreichte die Schienen-Control eine Entschädigung oder einen Strafnachlass bzw. Straferlass in der Gesamthöhe von rund 45.600 Euro. Die meisten Entschädigungen, rund 38 Prozent, liegen zwischen 51 und 100 Euro. Dies ist vor allem auf die Höhe der Strafgebühren zurückzuführen, die sich in diesem Bereich befindet.

Beschwerden betreffend finanzielle Forderungen weiterhin auf Platz 1

Mehr als ein Viertel aller bei der Schlichtungsstelle eingebrachten Beschwerden betrafen 2012 von Bahnunternehmen verfügte Strafen. Diese werden meist wegen eines fehlenden oder falschen Tickets ausgestellt.

Die Schienen-Control fasst bei der Auswertung Fahrgeldnachforderungen (Strafen) gemeinsam mit Inkassoforderungen und Erstattungen in einer Gruppe zusammen. Diese Gruppe macht 43 Prozent aus und nimmt damit wiederum Platz 1 ein. Die Kategorie Information und Kundenkontakt landet 2012 mit 15 Prozent erneut auf dem zweiten Platz. Diese Kategorie beinhaltet vor allem Beschwerden, bei denen die Kommunikation vonseiten des Bahnunternehmens mangelhaft war, es zu Fehlauuskünften durch Bahnmitarbeiter kam oder der Fahrgast keine entsprechende Antwort erhielt. Platz 3 belegt 2012 die Kategorie Verspätung und Fahrplan (12 Prozent). Viele Beschwerden beziehen sich hier darauf, dass Entschädigungsbeträge nicht fristgerecht innerhalb eines Monats ausbezahlt oder Entschädigungsanträge abgelehnt werden.

Einsatz der Schlichtungsstelle für Verbesserungen lohnt sich

Die Schlichtungsstelle nimmt Schwerpunktthemen aus der Schlichtungstätigkeit zum Anlass, um mit den Bahnunternehmen Verbesserungen zu diskutieren. Bei den Strafzahlungen im Zug stellt die ÖBB-Personenverkehr AG den Fahrgästen nun seit Frühjahr 2012 gedruckte Informationen, z. B. bezüglich der Einspruchsmöglichkeit, zur Verfügung. Auch Mahnungen werden mittlerweile versendet, was aus Sicht der Schienen-Control kundenfreundlicher ist als Zahlungsforderungen sofort an ein Inkassounternehmen zu übergeben.

Beim Onlinebuchungssystem regte die Schienen-Control ebenfalls mehrfach Änderungen an. Im Herbst 2012 nahm die ÖBB-Personenverkehr AG ein neues System in Betrieb. Bei diesem wurden etwa die Eingabefelder klarer definiert und Onlinetickets können jetzt unter bestimmten Voraussetzungen storniert werden.

Schienen-Control fordert Umsetzung der Fahrgastrechte ein

Bahnreisenden mit einer Wochen- oder Monatskarte steht in Österreich bei mehrfachen Verspätungen oder Zugausfällen im Fernverkehr gesetzlich eine Entschädigung zu. Diese Verpflichtung betraf 2012 die beiden Bahnunternehmen WESTbahn Management GmbH und ÖBB-Personenverkehr AG. Bei letztgenanntem Unternehmen erreichte die Schienen-Control in einem Verfahren die Umsetzung des Entschädigungsanspruches in den Tarifbestimmungen. In einem weiteren Verfahren erwirkte sie nach langen Verhandlungen, dass Fahrgäste bei Entschädigungsanträgen Tickets nicht nur im Original, sondern auch in Kopie beilegen können.

Besserer gesetzlicher Schutz für Fahrgäste im Eisenbahnsektor

Die Kompetenzen der Schienen-Control als nationale Stelle zur Durchsetzung der Fahrgastrechte wurden mit einer seit 26. Februar 2013 gültigen Eisenbahngesetznovelle deutlich gestärkt. Röhler: „Nun können wir als Schienen-Control unter anderem die Beförderungsbedingungen der Bahnen und Verkehrsverbünde gesamt auf ihre Gesetzmäßigkeit überprüfen. Wenn Anpassungen notwendig sind, können wir diese effektiv durchsetzen.“

Am 1. Juli tritt das neue Fahrgastrechtegesetz in Kraft, das verbesserte Rechte für Bahnfahrer in Österreich bringt. Markante Verbesserungen sind beispielsweise, dass die Erstattung von

nicht genützten Tickets gesetzlich verankert und den Unternehmen eine Verpflichtung zur Mahnung vor Einschaltung eines Inkassounternehmens auferlegt wurde.

Weitere Details im Fahrgastbericht 2012 unter www.schienecontrol.gv.at.

Über die Schienen-Control:

Die Schienen-Control sorgt für Fairness im Eisenbahnverkehr.

Als Regulator kümmern wir uns um einen chancengleichen und funktionsfähigen Wettbewerb: zum Vorteil der Fahrgäste und für einen leistungsstarken Güterverkehr. Wir vermitteln bei drohenden Konflikten zwischen den Unternehmen und entscheiden in Streitfällen des Zugangs zum Schienennetz. Als Schlichtungsstelle sorgen wir dafür, dass Fahrgäste zu ihrem Recht kommen. Wir geben ihnen eine Stimme.

Damit die Eisenbahn das Verkehrsmittel der Zukunft ist.

Rückfragen richten Sie bitte an:

Mag. Birgit Hammerschmid

Kommunikation

Schienen-Control GmbH

T: +43 664 88612192

b.hammerschmid@schienencontrol.gv.at