

Schienen-Control Fahrgastbericht 2014

Bahnfahren mit einem Plus von vier Millionen Fahrgästen weiter auf Erfolgskurs - Hohe Erfolgsquote bei Schlichtungsverfahren

Utl.: 92 Prozent der Schlichtungsverfahren positiv abgeschlossen – Pünktlichkeit der Züge weiter gestiegen =

Wien (OTS) – Die österreichischen Bahnunternehmen haben im Jahr 2014 insgesamt 278 Millionen Fahrgäste befördert. Das ist eine Steigerung von 1,5 Prozent im Vergleich zum Vorjahr – ein Plus von vier Millionen Reisenden. Diese Zahlen hat die Regulierungsbehörde Schienen-Control am Mittwoch im Zuge des neuen Fahrgastberichtes veröffentlicht.

Verkehrsminister Alois Stöger: „Vieles hat sich in den vergangenen Jahren im Eisenbahnverkehr verbessert. Wir investieren nicht nur in eine leistungsstarke Infrastruktur und neue komfortable Züge sondern auch in eine optimale und nachhaltige Entwicklung des Angebotes für Kundinnen und Kunden. Dieser Einsatz hat sich gelohnt.“

Zwtl.: Hohe Pünktlichkeit im Personenverkehr

Die Pünktlichkeit der Züge in Österreich hat sich 2014 noch einmal von 95,9 auf 96,7 Prozent erhöht. Im Nahverkehr verbesserte sich die Pünktlichkeit im Vergleich zum Vorjahr um 0,7 Prozentpunkte auf 97,1 Prozent, damit sank die durchschnittliche Verspätung je Zug von 1,3 auf nur noch 1,1 Minuten. Bei der Wiener Schnellbahn sind es im Durchschnitt sogar nur noch 0,7 Minuten. Im Fernverkehr stieg die Pünktlichkeitsrate um 1,3 Prozentpunkte auf 87,6 Prozent.

Die meisten pünktlichen Züge waren mit rund 98 Prozent im wetterbedingt milden Jänner und im März zu verzeichnen, die wenigsten pünktlichen Züge baustellenbedingt im Oktober mit 96,3 Prozent.

Seit Juli 2014 müssen durch die Bemühungen der Schienen-Control ungeplant ausgefallene Züge ohne Schienenersatzverkehr in die entschädigungsrelevante Pünktlichkeitsstatistik der Eisenbahnunternehmen aufgenommen werden. Das bedeutet einen weiteren Ausbau der Rechte der Bahnfahrerinnen und Bahnfahrer in Österreich. Demnach haben Jahreskartenbesitzerinnen und -besitzer nun nicht nur bei wiederholten Zugverspätungen, sondern auch bei Zugausfällen ohne Schienenersatzverkehr einen Anspruch auf Entschädigung.

Zwtl.: Zahl der Schlichtungsverfahren konstant – Hohe Erfolgsrate bei Vermittlung

Im Jahr 2014 wandten sich insgesamt 781 Fahrgäste an die Schlichtungsstelle der Schienen-Control. Das bedeutete im Vergleich zum Vorjahr einen leichten Anstieg um 1,2 Prozent. In 527 Beschwerdefällen wurde ein Schlichtungsverfahren eingeleitet. „In 483 Verfahren konnten wir erfolgreich zwischen dem Fahrgast und dem Unternehmen vermitteln“, zieht Maria-Theresia Röhler, Geschäftsführerin der Schienen-Control GmbH, positives Resümee.

In 202 Fällen erzielte die Schienen-Control im Jahr 2014 eine finanzielle Entschädigung bzw. einen Strafnachlass für Kundinnen und Kunden österreichischer Eisenbahnunternehmen und

Verkehrsverbände, meist in bar bzw. in manchen Fällen auch in Form von Gutscheinen, Upgrades und Ratenzahlungen. Insgesamt wurden dabei 19.901 Euro (2013: 24.257 Euro) ausbezahlt. „Den Rückgang um rund 18 Prozent bei Entschädigungszahlungen führen wir insbesondere auf die Abnahme der Beschwerden über Fahrgeldnach- und Inkassoforderungen zurück“, betont Maria-Theresia Röhler.

Zwtl.: Folder für Fahrgastrechte im Internet abrufbar

Der Fahrgastbericht behandelt in diesem Jahr zum letzten Mal nur den Bahnverkehr. Mit Ende Mai 2015 ist die bisherige Schlichtungsstelle in die neue Agentur für Passagier und Fahrgastrechte eingegliedert worden, die als Abteilung weiterhin bei der Schienen-Control GmbH angesiedelt ist. Im nächsten Jahr wird der Bericht um Bus-, Schiffs- und Flugverkehr ergänzt.

Einen Überblick über die Rechte der Fahrgäste und Passagiere wurde in einem Folder zusammengefasst, der auf der neuen Website der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte abgerufen werden kann unter <http://www.apf.gv.at/files/Content/Bahn/Presse/Fahrgastrechtefolder%202012-2014/Fahrgastrechtefolder%202014.pdf>.

Für Streitigkeiten mit dem Bahnunternehmen bzw. Verkehrsverbund und seit Ende Mai 2015 nun auch mit dem Bus-, Schiffs-, oder Flugunternehmen wurde für alle Fahrgäste und Passagier auf <http://www.apf.gv.at/de/apf.html> ein Online-Beschwerdeformular bereitgestellt.

Zwtl.: Über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ist die neue zentrale Servicestelle für Passagier- und Fahrgastrechte im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr. Als Service des Verkehrsministeriums informiert die apf umfassend über Entschädigungsansprüche, vermittelt direkt die richtigen Ansprechpartner und sorgt für rasche, verbindliche Lösungen im Streitfall. Damit fördert die apf das Bestreben im Öffentlichen Verkehr, laufend noch besser zu werden.

Rückfragehinweis:

Mag. (FH) Martina Prettenhofer

Schienen-Control GmbH

T: +43 1 5050707-140

m.prettenhofer@schienencontrol.gv.at