



Herzlich willkommen zum Hintergrundgespräch der Schienen-Control

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

4. März 2015

Wir sorgen für fairen Wettbewerb und „Kunden-Denken“ bei der Bahn

Schienen | Control

Regulierung braucht Kompetenz



Ihr Recht am Zug!

- Anschlusszug **verpasst**?
- Mehr als 60 Minuten **Verspätung**?
- Ticket storniert aber Geld **nicht rückerstattet**?

Für Ihre angemessene Entschädigung wenden Sie sich in diesen Fällen zuerst an Ihr Bahnunternehmen. Im Streitfall verhilft Ihnen die Schlichtungsstelle der Schienen-Control zu Ihrem Recht.

Noch mehr Fahrgastrechte
finden Sie unter
www.schienecontrol.gv.at

Schienen | Control

- **Angebots- und Wettbewerbsentwicklung 2014**
 - Erholung des Schienengüterverkehrs setzt sich fort
 - höhere Zuggewichte und bessere Auslastung
 - Anteil des Ganzzugverkehrs hat zugenommen
 - drei neue Güterverkehrsunternehmen ⇒ insgesamt 52 Eisenbahnunternehmen
 - Marktanteil der Wettbewerbsbahnen steigt auf über 20 Prozent

- **Endkundenbeschwerden 2014**
 - 781 Beschwerdefälle eingegangen ⇒ leichte Steigerung von 1,2 Prozent
 - Rückgang der Beschwerden über ÖBB-Personenverkehr um 3 Prozent
 - Beschwerdebilanz 2014 erscheint mit Juni 2015 im Fahrgastbericht

- Ministerratsbeschluss vom 27. Jänner 2015
 - Zusammenführung der Schlichtungsstelle der Schienen-Control, der Servicestelle für Fluggastrechte im bmvit sowie der neuen Schlichtungsstellen für den Bus- und Schiffsverkehr in der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte
 - Zuständigkeit für Passagiere und Fahrgäste von Bahn, Bus, Flugzeug und Schiff

- Inkrafttreten des Gesetzes mit Sommer 2015 geplant

- Bahnbereich ⇨ weiterhin Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle
 - Als Schlichtungsstelle verhilft die Agentur allen Fahrgästen und Kunden von Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbänden im Streitfall zu ihrem Recht
 - Als Durchsetzungsstelle prüft die Schienen-Control die Einhaltung der in der europäischen Fahrgastrechteverordnung und dem Fahrgastrechtegesetz verankerten Rechte

- Flug-, Bus- und Schiffsbereich
 - Agentur wird gemäß dem Entwurf in Zukunft als Schlichtungsstelle im Rahmen der jeweiligen EU-Verordnung tätig sein

- Organisation der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte
 - als Abteilung bei der Schienen-Control GmbH angesiedelt
 - fünf bis sechs Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden sich um die Anliegen der Beschwerdeführenden kümmern

- Beschwerdefälle - Kalkulation pro Jahr
 - Bahn 1.000 Beschwerden
 - Bus 1.000 Beschwerden
 - Flug 1.000 Beschwerden
 - Schiff 50 Beschwerden

- Bahn-, Bus-, Flug-, und Schiffsverkehr
 - Grundsätzlich sind die Rechte der Passagiere und Fahrgäste durch die jeweilige Europäische Verordnung geregelt und weitgehend gleich:
 - Entschädigung für Verspätungen
 - Erstattung bei Ausfällen bzw. Annullierungen
 - Hilfeleistungen bei Problemen (z.B. Übernachtungs- bzw. Umbuchungsmöglichkeit, etc.)
 - Menschen mit Behinderung: Recht auf möglichst weit vorangeschrittene Barrierefreiheit sowie Anspruch auf Hilfeleistungen

- Bahnverkehr
 - Probleme mit der Buchung
 - Streitigkeiten über Entschädigungen bei Verspätungen und Zugausfällen
 - Fahrgeldnachforderungen oder Erstattung von Tickets
 - Umgang mit Beschwerden (Beantwortung, Fristen, etc.)
 - beschädigtes oder verlorenes Gepäck
 - mangelnde Qualität des Essens, des Wagenmaterials oder sonstiger Leistungen
- Bus-, Flug- und Schiffsverkehr
 - Entschädigung für Verspätungen
 - Erstattung und Entschädigung bei Ausfällen bzw. Annullierungen von Fahrten
 - Informationen und diverse Hilfeleistungen

Kontaktieren Sie uns per



Beschwerdeformular unter: www.schienencontrol.gv.at

- Eisenbahngesetz § 58 verankerte Liberalisierung des Bahnstroms
- mit 1. Jänner 2016 soll der Bahnstrommarkt für Energielieferungen von Drittanbietern geöffnet sein
- 1.700 GW/h Gesamtverbrauch im Bahnstromsystem pro Jahr
 - Traktionsleitungen
 - Betrieb von Infrastrukturanlagen
- Workshop der Schienen-Control zur Marktöffnung im Jänner 2015
 - Ziele
 - notwendige Informationen für die Bewertung der Schienen-Control Kommission zur Verfügung zu stellen
 - Standpunkte und Inputs von einzelnen Interessensgruppen für die ÖBB-Infrastruktur zusammenzutragen
 - Ausarbeitung eines Modells zur Bahnstromnetzöffnung durch die ÖBB-Infrastruktur
 - ⇒ Folgegespräche durch die ÖBB-Infrastruktur angekündigt, um die divergierenden Stakeholderinteressen bei der Ausarbeitung zu berücksichtigen

Schwerpunkttermine 2015

| Termin | Thema |
|--------------------|--|
| 9. April 2015 | PK: 3. Internationaler Marktbericht im Bahnsektor |
| Mitte April 2015 | Veröffentlichung der Personenverkehrszahlen 2014 |
| Anfang Mai 2015 | Veröffentlichung der Güterverkehrszahlen |
| Ende Juni 2015 | PK: Offizielle Vorstellung der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte |
| 10. Juni 2015 | PK: Fahrgastbericht 2014 |
| 8. Juli 2015 | PK: Jahresbericht 2014 |
| 29. September 2015 | 2. Symposium der Schienen-Control |

www.schienecontrol.gv.at

Schiene | Control



**Kompetenzzentrum für Bahnfahren und
Wettbewerb auf der Schiene**