

PRESSEMITTEILUNG

Wien, 8. Juli 2015

Fahrgastbericht der Schienen-Control 2014

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

- **527 Schlichtungsverfahren eingeleitet, Erfolgsquote von rund 92 Prozent**
- **Pünktlichkeit im Personenverkehr von 95,9 auf 96,7 Prozent weiter gestiegen**
- **Ungeplant ausgefallene Züge ohne Schienenersatzverkehr müssen in die Pünktlichkeitsstatistik einfließen**
- **Erste statistische Erhebung von Preisen bei ÖBB-Personenverkehr und WESTbahn**

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 zeigt sich angesichts dieser Zahlen sehr erfreut: „Vieles hat sich in den vergangenen Jahren im Eisenbahnverkehr verbessert. Wir haben nicht nur in eine leistungsstarke Infrastruktur und neue komfortable Züge sondern auch in eine optimale und nachhaltige Entwicklung des Angebotes für Kundinnen und Kunden investiert. Dieser Einsatz hat sich gelohnt.“

Die Pünktlichkeit der Züge in Österreich hat sich 2014 noch einmal deutlich von 95,9 auf 96,7 Prozent erhöht. Besitzerinnen und Besitzer von Jahreskarten haben nun nicht nur bei wiederholten Zugverspätungen, sondern auch bei Zugausfällen ohne Schienenersatzverkehr einen Anspruch auf Entschädigung. Im Nahverkehr sank die durchschnittliche Verspätung je Zug von 1,3 auf nur noch 1,1 Minuten. Die Wiener Schnellbahn erreichte mit durchschnittlich 0,7 Minuten Verspätung je Zug sogar eine Pünktlichkeit von 98,1 Prozent (2013: 96,8 Prozent). Im Fernverkehr ist die Pünktlichkeit der Züge je nach Verbindung stark unterschiedlich und für die Qualität der heimischen Bahnen oft nicht aussagekräftig.

Als Schlichtungsstelle sorgt die Schienen-Control seit 2006 dafür, dass die Kundinnen und Kunden bei der Bahn gehört werden und in einem außergerichtlichen Schlichtungsverfahren ihre Rechte durchsetzen können. Mit Ende Mai 2015 ist die bisherige Schlichtungsstelle in die neue Agentur für Passagier und Fahrgastrechte (apf) eingegliedert worden, die als Abteilung weiterhin bei der Schienen-Control GmbH angesiedelt ist. „Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ist nun eine zentrale Servicestelle für alle Verkehrsmittel. Das bedeutet, dass wir in Zukunft allen Fahrgästen und Passagieren – von der Bahn, über Bus und Schiff bis zum Flugzeug – im Streitfall mit den Unternehmen zu ihrem Recht verhelfen können“, erklärt Maria-Theresia Röhler, Geschäftsführerin der Schienen-Control GmbH.

Der Fahrgastbericht 2014 behandelt in diesem Jahr zum letzten Mal nur den Bahnverkehr; Im nächsten Jahr wird der Bericht um Bus-, Schiffs- und Flugverkehr ergänzt. Einen Überblick über die Rechte aller Passagiere und Fahrgäste im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr hat die Schienen-Control auf der neuen Homepage der apf unter www.passagier.at zusammengefasst.

Für Streitigkeiten mit dem Bahnunternehmen hat die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (frühere Schlichtungsstelle der Schienen-Control) für die Fahrgäste auf <http://www.passagier.at> oder direkt unter <http://www.apf.gv.at> ein Online-Beschwerdeformular bereitgestellt.

781 Beschwerden – 527 Schlichtungsverfahren – 92 Prozent positiv erledigt

Im Jahr 2014 wandten sich 781 Fahrgäste an die Schlichtungsstelle der Schienen-Control. Das bedeutet einen leichten Anstieg um 1,2 Prozent im Vergleich zum Vorjahr (2013: 772 Beschwerden). In 527 Beschwerdefällen hat die Schienen-Control ein Schlichtungsverfahren eingeleitet. „In rund 92 Prozent, das sind 483 Verfahren, konnten wir erfolgreich zwischen dem Fahrgast und dem Unternehmen vermitteln“, zieht Maria-Theresia Röhler, positives Resümee.

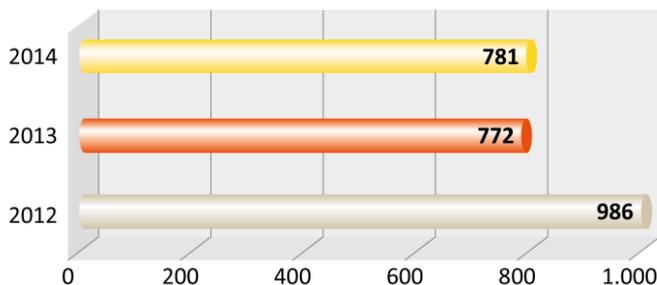


Abb. 1: Vergleich der eingelangten Beschwerden 2012 – 2014.

Quelle: Schienen-Control

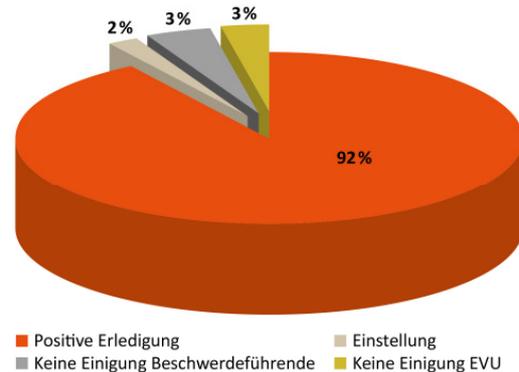


Abb. 2: Beendete Schlichtungsverfahren 2014 nach Art der Erledigung

Quelle: Schienen-Control

In 202 Fällen erzielte die Schienen-Control im Jahr 2014 eine finanzielle Entschädigung bzw. einen Strafnachlass für Kunden österreichischer Eisenbahnunternehmen, 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. Das bedeutet einen Rückgang um rund 18 Prozent, der vor allem auf die Abnahme der Beschwerden über Fahrgeldnach- und Inkassoforderungen zurückgeführt werden kann. In 33 der 527 Schlichtungsverfahren war keine Einigung möglich. In 19 Fällen lehnten die Beschwerdeführer, in 14 Fällen das betroffene Bahnunternehmen die vorgeschlagene Lösung ab.

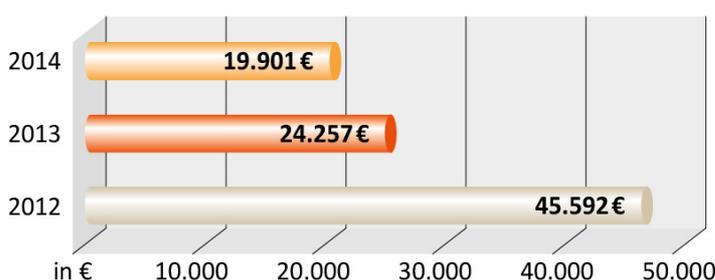


Abb. 3: Vergleich der durch die Schlichtungsstelle erreichten Strafnachlässe und Entschädigungen 2012 – 2014.

Quelle: Schienen-Control

In 254 Beschwerdefällen (32 Prozent aller eingegangenen Beschwerden) wurde kein Schlichtungsverfahren eingeleitet. Der häufigste Grund dafür war, dass die Beschwerdeführer sich nicht wie gesetzlich vorgeschrieben zuerst an das Bahnunternehmen gewandt hatten.

Die wichtigsten Beschwerdegründe und Verteilung auf die Bahnunternehmen

Der höchste Anteil der Beschwerden bezog sich im Jahr 2014 mit 22 Prozent auf Fahrpreiserstattungen, gefolgt von Beschwerden wegen Verspätungen und Zugausfällen mit 13 Prozent. Auf dem dritten Platz landeten Beschwerden über Verspätungsentschädigungen und generelle Entschädigungen. Nur noch vierthäufigster Beschwerdegrund waren Strafen und Inkassoforderungen; 2012 war dies noch der Hauptgrund für Fahrgastbeschwerden gewesen.

Im Jahr 2014 konnten die Auswertungen der Beschwerden gemäß den Empfehlungen der Europäischen Union in die Datenbank der Schienen-Control implementiert werden. „Das ist ein wesentlicher Schritt zum gemeinsamen Ziel, die Erhebungsmethodik und die in den einzelnen EU-Mitgliedstaaten herangezogenen Kennzahlen zu vereinheitlichen. Dadurch ist es in Zukunft möglich die Beschwerdezahlen und –gründe international zu vergleichen, so Maria-Theresia Röhler.

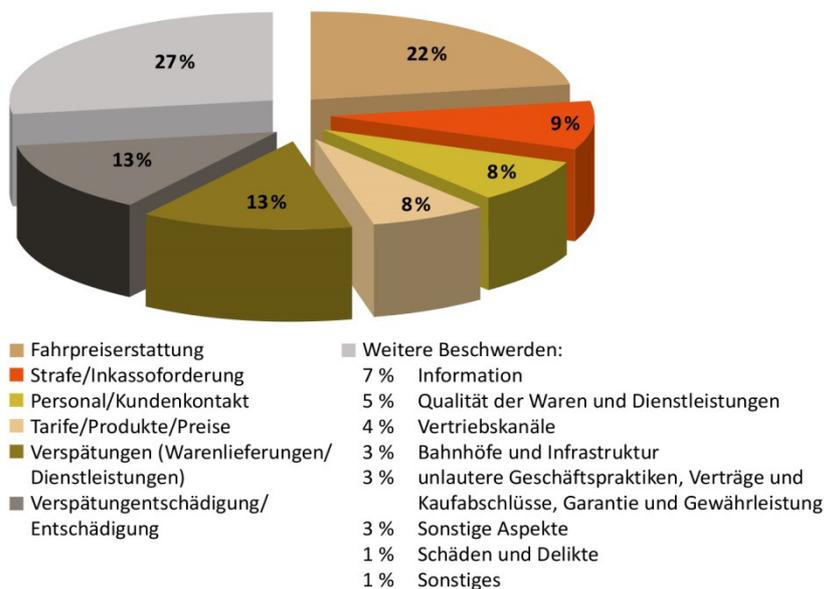


Abb. 4: Die wichtigsten Beschwerdegründe 2014.

Quelle: Schienen-Control

91 Prozent (2013: 95 Prozent) aller Beschwerden betrafen 2014 den ÖBB-Konzern, innerhalb des Konzerns bezogen sich 85 Prozent (2013: 88 Prozent) auf die ÖBB-Personenverkehr. Beschwerden betreffend die WESTbahn und die ÖBB-Infrastruktur haben erneut zugenommen, Beschwerden über ausländische Unternehmen machten weniger als zwei Prozent aus.

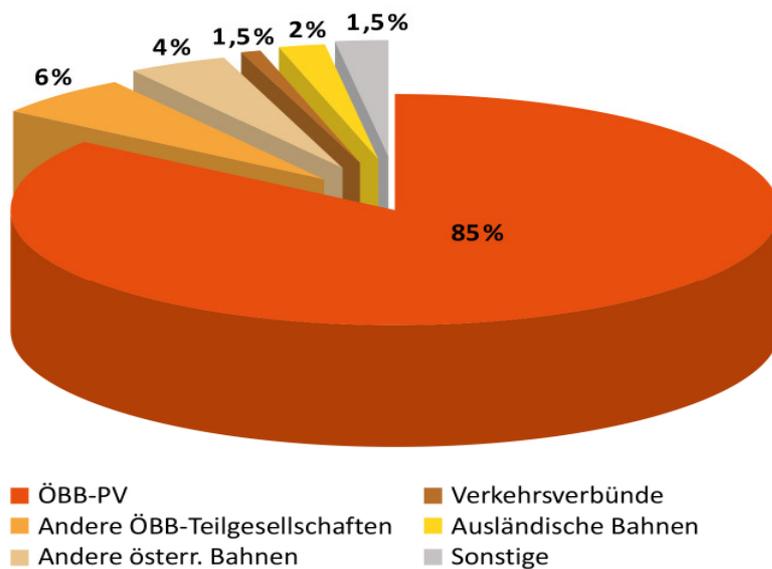


Abb. 5: Verteilung der Beschwerden auf die Unternehmen 2014.

Quelle: Schienen-Control

Hoher Pünktlichkeitsgrad im Personenverkehr

Im Jahr 2014 stieg der Pünktlichkeitsgrad¹ im gesamten Personenverkehr auf 96,7 Prozent (2013: 95,9 Prozent) an. Im Fernverkehr erhöhte sich die Pünktlichkeit 2014 im Vergleich zum Jahr 2013 um 1,3 Prozentpunkte auf 87,6 Prozent. Im Nahverkehr konnte eine Steigerung der Pünktlichkeit im Vergleich zum Vorjahr um 0,7 Prozentpunkte auf 97,1 Prozent verzeichnet werden.

Seit Juli 2014 wurden durch das aufsichtsbehördliche Verfahren zur Messung der Pünktlichkeitsgrade die Rechte der Bahnfahrerinnen und Bahnfahrer in Österreich weiter gestärkt. Demnach müssen ungeplant ausgefallene Züge ohne Schienenersatzverkehr in die Pünktlichkeitsstatistik der Eisenbahnunternehmen aufgenommen werden. Besitzerinnen und Besitzer von Jahreskarten haben daher nun nicht nur bei wiederholten Zugverspätungen, sondern auch bei Zugausfällen einen Anspruch auf Entschädigung.

Die Verspätungsursachen im gesamten Personenverkehr wurden in 49 Prozent (2013: 47 Prozent) der Fälle von den Eisenbahnverkehrsunternehmen selbst verursacht. Hauptprobleme sind hier vor allem Überschreitungen der Haltezeiten durch starken Fahrgastwechsel. 28 Prozent (2013: 29 Prozent) der Verspätungen gingen auf den Infrastrukturbetreiber zurück, 16 Prozent (2013: 15 Prozent) auf Eisenbahnunternehmen der angrenzenden Nachbarstaaten. Auf externe Einflüsse, wie etwa Unwetter, waren sieben Prozent der Verspätungsursachen zurückzuführen.

¹ Als pünktlich gilt ein Zug zwischen einer Verfrühung von einer Minute bis zu einer maximalen Verspätung von 5 Minuten und 29 Sekunden.

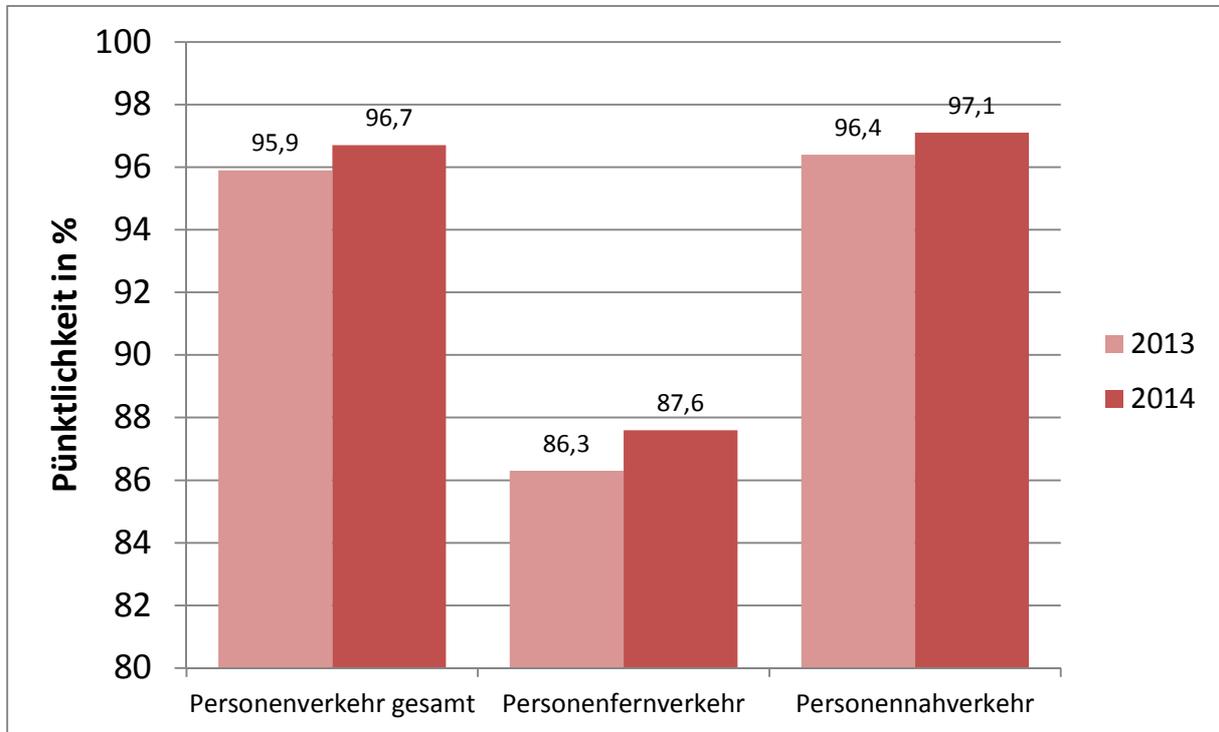


Abb. 6: Vergleich der Pünktlichkeit im Personenverkehr 2013 und 2014 (Messung der Verspätung ab 5 Minuten und 29 Sekunden).
 Quelle: ÖBB-Infrastruktur, aus dem Fahrgastbericht 2014 der Schienen-Control

Im Nahverkehr verursachten die Eisenbahnverkehrsunternehmen 57 Prozent (2013: 53 Prozent) der Verspätungen selbst. In 31 Prozent der Fälle lagen die Ursachen an der Infrastruktur. Anders im Fernverkehr: Dort verursachten die österreichischen Eisenbahnverkehrsunternehmen wie bereits im Jahr zuvor nur 37 Prozent der Verspätungen selbst und nur in 22 Prozent (2013: 24 Prozent) der Fälle waren Infrastrukturmängel für Verspätungen verantwortlich. Dagegen hatten Nachbarbahnen mit 33 Prozent (2013: 31 Prozent) aller Verspätungen einen starken Einfluss auf die Pünktlichkeit.

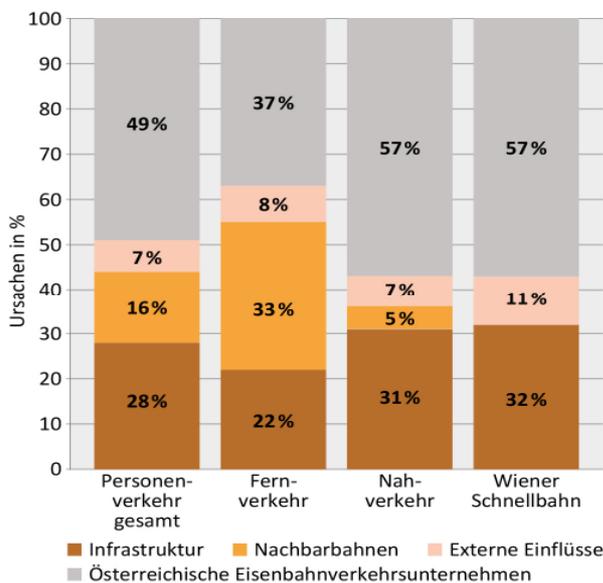


Abb. 7: Verspätungsursachen im gesamten Personenverkehr, Fernverkehr, Nahverkehr und der Wiener Schnellbahn 2014.
 Quelle: Schienen-Control

Statistische Erhebung von Preisen bei ÖBB-Personenverkehr und WESTbahn

Im Jahr 2014 untersuchte die Schienen-Control erstmalig auch die konkret angebotenen Preise von ÖBB-Personenverkehr und WESTbahn auf ausgewählten Strecken und an bestimmten Stichtagen. Bei der ÖBB-Personenverkehr ist ein Ticket umso günstiger, je früher es gekauft wird. Anders bei der WESTbahn; Hier spielt der Zeitpunkt des Ticketkaufs nur eine untergeordnete Rolle, die Preise sind weitgehend stabil.

S E R V I C E – Alle Informationen sowie den gesamten Fahrgastbericht 2014 finden Sie auf der neuen Website der apf unter <http://www.apf.gv.at/de/publikationen.html>.

Rückfragehinweis:

Mag. (FH) Martina Prettenhofer

Schienen-Control GmbH

T: +43 1 5050707-140

m.prettenhofer@schienencontrol.gv.at