

## Vorwort der Geschäftsführung

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

unser Fahrgastbericht ist erschienen, wir ziehen darin Bilanz über die Schlichtungstätigkeit 2012. Im Vorjahr sind 986 Beschwerden von Bahn-Fahrgästen bei unserer Schlichtungsstelle eingegangen. In 775 Fällen haben wir kostenlos geschlichtet und konnten bei mehr als 95 Prozent der Schlichtungsverfahren ein zufriedenstellendes Ergebnis erzielen. Die meisten Probleme ergaben sich für Fahrgäste bei Strafzahlungen. In diesem Zusammenhang konnten wir Verbesserungen mit der ÖBB-Personenverkehr AG ausverhandeln. Beispielsweise erhalten Fahrgäste vom Zugpersonal bei Strafforderungen nun schriftliche Informationen wie sie weiter vorgehen können und das Bahnunternehmen versendet eine Mahnung bevor ein Inkassounternehmen eingeschaltet wird. Unter dem Themenschwerpunkt zur Schlichtungsstelle berichten wir Ihnen weitere Details.

Die Marktsituation im Jahr 2012 stellen wir in unserem Ende Juni veröffentlichten Jahresbericht dar. Markant ist die positive Entwicklung im Personenverkehr. Letztes Jahr sind deutlich mehr Menschen mit der Bahn gefahren, die Zahl der Bahnreisenden ist auf 262 Millionen angewachsen. Das ist eine beachtliche Steigerung um 18 Millionen Fahrgäste. Wichtig ist den Fahrgästen, dass sie pünktlich ihr Ziel erreichen. 2012 waren 96,5 Prozent der Züge im gesamten Personenverkehr pünktlich. Der Güterverkehr verzeichnete insgesamt eine Pünktlichkeit von 77,1 Prozent. In der Regulierungsarbeit waren wir wieder mit vielfältigen Themen befasst. Die Schienen-Control Kommission führte unter anderem ein Verfahren betreffend Echtzeitdaten durch. Die WESTbahn Management GmbH verlangte vom Infrastrukturbetreiber Echtzeitdaten anderer Bahnunternehmen, um seine Fahrgäste über Anschlusszüge informieren zu können. Durch eine Entscheidung des Europäischen Gerichtshofs wurde der WESTbahn in einem Vorabentscheidungsverfahren dieses Recht zugesprochen. Des Weiteren prüft die Schienen-Control Kommission beispielsweise die für die Bedienung der sogenannten letzten Meile verrechneten Verschubpreise. Weitere Daten zur Marktentwicklung enthält das Newsletter-Kapitel Marktbeobachtung.

Mit 1. Juli trat das neue Fahrgastrechtesgesetz in Kraft, das verbesserte Rechte für Bahnreisende in Österreich bringt. Wir geben Ihnen hier einen Überblick über die wichtigsten Neuerungen. Verkehrsverbände haben nun auch, wie bisher schon die Eisenbahnunternehmen, Fahrgastrechte wahrzunehmen. Für Züge des Regionalverkehrs (z. B. REX, R, S-Bahn) wurde der zu erreichende Pünktlichkeitsgrad im Gesetz einheitlich mit 95 Prozent vorgegeben. Wenn er unterschritten wird, ist eine Verspätungsentschädigung an Jahreskartenbesitzer zu zahlen. Die Bahnunternehmen sind verpflichtet ab 1. Jänner 2014 die monatlich tatsächlich erreichte Pünktlichkeit unentgeltlich auf ihren Websites zu veröffentlichen. Jahreskartenbesitzer müssen sich einmal beim Verkehrsverbund bzw. Bahnunternehmen unter Bekanntgabe der benutzten Strecke registrieren lassen, anschließend erfolgt die Auszahlung der Entschädigung automatisch einmal pro Jahr am Gültigkeitsende der Jahreskarte. Die Regelung

für den Fernverkehr bleibt gleich (25 Prozent Entschädigung ab 60 Minuten Verspätung, 50 Prozent ab 120 Minuten). Allerdings müssen jetzt vollständige Entschädigungsanträge innerhalb eines Monats bearbeitet und ausbezahlt werden. Neu ist auch, dass der Anspruch auf Entschädigung für Zeitkartenbesitzer mit z. B. Wochenkarten oder Monatskarten gesetzlich auf den Regionalverkehr ausgedehnt wurde (bisher nur Fernverkehr). Durch eine Kompetenzerweiterung können wir Schlichtungsergebnisse bei Verspätungsentschädigungen für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung künftig wirksam zusprechen. Die Erstattung von nicht genutzten Tickets wurde ebenfalls gesetzlich verankert und die Unternehmen sind verpflichtet, Fahrgäste bei Zahlungsforderungen vor Einschalten eines Inkassounternehmens zu mahnen. Außerdem müssen Tarifbestimmungen auf Websites, bei Personenkassen, in Bahnhöfen sowie Zügen besser zugänglich gemacht werden. Die Schienen-Control ist befugt, die Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und auch der Verkehrsverbünde gesamt auf ihre Gesetzmäßigkeit zu überprüfen sowie die Verwendung rechtswidriger Beförderungsbedingungen zu untersagen und dem Unternehmen konkret eine Änderung der Bedingungen aufzutragen, damit diese dem Gesetz entsprechen.

Anlässlich dieser neuen gesetzlichen Regelungen haben wir einen Folder über die aktuellen Fahrgastrechte veröffentlicht, der kostenlos österreichweit bei Bahnunternehmen und Verkehrsverbänden, bei den Arbeiterkammern, beim Verein für Konsumenteninformation und beim Europäischen Verbraucherzentrum Österreich sowie beim Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz erhältlich ist. Der Folder steht auch unter [www.schienecontrol.gv.at](http://www.schienecontrol.gv.at) (Schienen-Control – Publikationen – Fachberichte) bereit.



Sommerliche Grüße und eine angenehme Urlaubszeit!

**Maria-Theresia Röhler**, Geschäftsführerin der Schienen-Control GmbH

---

## Aktuelles aus der Regulierungsarbeit

### Verursachungsgerechte Infrastruktur-Benützungsentgelte

Ein Infrastruktur-Benützungsentgelt wird als verursachungsgerecht bezeichnet, wenn sich seine Höhe an den Kosten und Anforderungen der einzelnen Zugarten orientiert. Dadurch sollen die vom jeweiligen Zug verursachten Kosten möglichst genau angelastet werden, um die jeweils spezifischen Anforderungen an die Infrastruktur im Entgelt berücksichtigen zu können.

Die Vorgaben der Europäischen Union im 1. Eisenbahnpaket waren an den Kosten ausgerichtet, welche unmittelbar aufgrund des Zugbetriebes entstehen (Richtlinie 2001/14/EG, Art. 7 Abs. 3, umgesetzt in § 67 Abs. 1 Eisenbahngesetz, EISbG). Im 1. Eisenbahnpaket wurden die-

se Kosten nicht näher definiert, daher hat sich seither eine Vielzahl von Begriffsbestimmungen entwickelt. Während teilweise nur die Kosten für die Abnutzung der Infrastruktur darunter verstanden wurden, hatten andere darin auch die weiteren direkten Kosten, wie etwa die Betriebsführung, inkludiert. Um in den Entgelten die Kosten und Anforderungen des Zuges abzubilden, werden sie differenziert nach gefahrener Streckenlänge, Geschwindigkeit, Gewicht und Eigenschaften der Fahrzeuge. Welcher der Parameter zur Anwendung kommt, hängt von der vorhandenen Infrastruktur, von den vorliegenden wissenschaftlichen Erkenntnissen und vom Zugaufkommen ab. Einige Infrastrukturbetreiber, z. B. in Deutschland, in der Tschechischen Republik und in der Schweiz, verrechnen externe Kosten in Form der Entgelte weiter. Somit wird etwa in Deutschland einem Güterzug ohne lärmarme Bremsen ein höheres Entgelt verrechnet als einem lärmarmen Güterzug. In der Schweiz muss für den Einsatz eines dieselbetriebenen Zuges auf einer Strecke mit Oberleitung mehr bezahlt werden als für den Einsatz eines Zuges mit Elektroantrieb (Ausnahmen gibt es für Dampflokomotiven oder Züge wie z. B. Bauzüge, welche nicht mit Elektroantrieb ausgestaltet werden können). Durch den Recast zum 1. Eisenbahnpaket wird die EU-Kommission berechtigt, im Rahmen eines Durchführungsrechtsaktes die Bedeutung des Begriffes der Kosten des unmittelbaren Zugbetriebs verbindlich festzulegen (Beschluss voraussichtlich Mai 2014). Durch den einheitlichen Begriff soll europaweit die Entgeltfestsetzung stärker vereinheitlicht werden.

Sollte ein Engpass bei der Streckenkapazität vorliegen, erlaubt § 67 Abs. 2 EisbG hierfür höhere Entgelte zu verrechnen. Im Sinne verursachungsgerechter Infrastruktur-Benützungsentgelte bedeutet dies, dass in solchen Situationen auch der unterschiedliche Kapazitätsverbrauch bepreist werden kann.

Die Regelungen des Art. 8 der Richtlinie 2001/14, umgesetzt in § 67 Abs. 3 und 4 EisbG, sind weitere Grundsätze der Entgeltfestsetzung. § 67 Abs. 3 EisbG legt die Verrechnung höherer Entgelte fest (über die Kosten des unmittelbaren Zugbetriebs hinaus), wenn die Infrastruktur ohne diese Vorgehensweise nicht gebaut worden wäre. § 67 Abs. 4 EisbG sieht die Verrechnung von Zuschlägen zu den Entgelten vor, um eine höhere Kostendeckung zu erreichen. Differenziert werden können die Zuschläge nach Marktsegmenten. Jedoch muss auf die Markttragfähigkeit abgestellt werden, sodass das Ziel einer möglichst hohen Kostendeckung ohne Verdrängung zahlungsschwächerer Marktsegmente erreicht wird. Diese Regelung wurde im Recast zum 1. Eisenbahnpaket wesentlich ausgebaut: Während bisher nur allgemein festgesetzt war, dass Marktsegmente von der Nutzung der Schieneninfrastruktur nicht ausgeschlossen werden dürfen, sind im Recast genauere Regelungen zur Bildung von Marktsegmenten inklusive der Mindestanzahl an Marktsegmenten vorgesehen.

Ergänzend sind die Nachlässe zu den Entgelten anzuführen, die in Art. 9 der Richtlinie 2001/14 bzw. in § 69 EisbG geregelt sind. Die darin enthaltenen Grundlagen für die Gewährung von Nachlässen sind jedoch für die Bildung von verursachungsgerechten Entgelten nachrangig.

## Schlichtungsstelle – wir vermitteln zwischen Fahrgästen und Bahnen

### Highlights aus dem Fahrgastbericht 2012



Die Schienen-Control veröffentlichte ihren jährlichen Fahrgastbericht und informiert über die Schlichtungstätigkeit im Jahr 2012 sowie die Entwicklungen bei den Fahrgastrechten.

2012 brachten Fahrgäste österreichischer Bahnunternehmen 986 Beschwerden bei der unabhängigen Schlichtungsstelle der Schienen-Control ein, was einem Anstieg um rund 50 Prozent im Vergleich zum Jahr 2011 entspricht. 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.

Bei 741 der 775 Schlichtungsverfahren konnte die Schienen-Control ein zufriedenstellendes Ergebnis erzielen – das sind mehr als 95 Prozent. In sechs von zehn Fällen (469-mal) erreichte sie eine Entschädigung oder einen Strafnachlass in der Gesamthöhe von rund 45.600 Euro. Die meisten Entschädigungen, rund 38 Prozent, liegen zwischen 51 und 100 Euro.

Mehr als ein Viertel aller bei der Schlichtungsstelle eingebrachten Beschwerden betrafen 2012 von Bahnunternehmen verfügte Strafen. 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 Fehlaukünften 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 wurden.

Schwerpunktt Themen aus der Schlichtungstätigkeit nimmt die Schienen-Control zum Anlass, um mit den Bahnunternehmen Verbesserungen zu diskutieren. In Kooperation mit den Bahnunternehmen thematisierte sie 2012 vor allem das komplexe Tarifs system, die unzureichende Information der Fahrgäste durch die Bahnunternehmen sowie den Themenkomplex Gebühren, Strafen und Kontrollen.

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.

Die Schienen-Control forderte auch die weitere Umsetzung der Fahrgastrechte ein. Bahnreisenden mit einer Wochen- oder Monatskarte steht in Österreich bei mehrfachen Verspätungen oder Zugausfällen bisher nur 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.

Den gesamten Fahrgastbericht finden Sie auf [www.schienecontrol.gv.at](http://www.schienecontrol.gv.at) unter Schienen-Control – Publikationen – Fachberichte.

---

## Internationale Zusammenarbeit

### Independent Regulators' Group-Rail (IRG-Rail)

Marktbeobachtung:

Durch den sogenannten Recast (Neufassung) zum 1. Eisenbahnpaket kann die EU-Kommission Durchführungsrechtsakte erlassen, die genauere Vorgaben, beispielsweise zur Marktüberwachung, enthalten. Diese sind derzeit in Vorbereitung. In informellen Gesprächen hat die Arbeitsgruppe Marktbeobachtung ihre Erfahrungen mit dem gemeinsamen Marktbericht eingebracht. Ziel der Regulierungsbehörden ist es, am Prozess der europäischen Marktüberwachung mitzuwirken, da die Marktbeobachtung auch zu ihren Aufgaben zählt. Des Weiteren geht es um einheitliche Definitionen, um eine Harmonisierung des zeitlichen Ablaufs der Markterhebung und um die Vermeidung von doppelten Erhebungen.

ARAF-Konferenz über Entgelte bei hoher Auslastung bzw. Überlastung der Strecke:

Die französische Regulierungsbehörde ARAF hat eine Konferenz zu Entgelten für Strecken mit hoher Auslastung bzw. mit Überlastung abgehalten. Neben einer Analyse des Problems wurden vor allem ökonomische Ansätze für die Ermittlung von Entgelten diskutiert. Bei Strecken mit hoher Auslastung (congestion oder resilience) wurde auf die sekundären Verspätungen (die durch einen verspäteten Vorzug verursacht werden) hingewiesen, während

bei Überlastung (saturation) die Anlastung der Opportunitätskosten (entgangene Einnahmen von Zügen, die nicht fahren konnten) als Ansatz angedacht wurde. Und es wurde die Möglichkeit, bei diesem Problem von anderen Verkehrsträgern (Flughäfen) zu lernen in die Diskussion eingebracht.

---

## Marktbeobachtung

Die Ergebnisse der Erhebungen zur Eisenbahnstatistik liegen vor und wurden Ende Juni 2013 im Jahresbericht der Schienen-Control veröffentlicht. Das Jahr 2012 brachte einige Veränderungen im österreichischen Eisenbahnnetz. So gingen rund 100 Kilometer Neubaustrecken in Betrieb, Stilllegungen gab es hingegen nur in geringem Maße. Das österreichische Schienennetz (Infrastruktur) umfasst nunmehr 5.687 Kilometer.



Im Personenverkehr (vernetzte und nicht vernetzte Bahnen) wurden im Berichtsjahr 262 Millionen Reisende befördert, was einen deutlichen Zuwachs gegenüber 2011 darstellt. Der Marktanteil der Privatbahnen an den Reisenden nahm dabei von 13,6 auf 13,9 Prozent zu. Der im Dezember 2011 erfolgte Markteintritt der WESTbahn Management GmbH wirkte sich 2012 vor allem auf die Personenkilometer aus, da diese Privatbahn im Fernverkehr tätig ist. Der Anteil der Privaten an den Personenkilometern erhöhte sich deutlich von 5,5 auf 8,7 Prozent. Weitere neue Marktteilnehmer gab es im Personenverkehr nicht zu verzeichnen.

Der Schienengüterverkehr war im Jahr 2012 gegenüber 2011 rückläufig. Das Güterverkehrsaufkommen sank von 118,6 Mio. Tonnen auf 112,5 Mio. Tonnen, die Güterverkehrsleistung ging von 22,1 auf 21,5 Mrd. Nettotonnenkilometer zurück. Die Privatbahnen konnten ihren Marktanteil im Verkehrsaufkommen (Tonnen) von 20,6 auf 23,2 Prozent steigern, ihr Anteil an der Verkehrsleistung (Nettotonnenkilometer) erhöhte sich von 14,4 auf 17,6 Prozent. Fünf Unternehmen haben Marktanteile zwischen zwei und 4,5 Prozent, die übrigen liegen um oder unter 0,5 Prozent.

Im Lauf des zweiten Quartals 2013 kamen zwei neue in Österreich tätige Güterverkehrsunternehmen hinzu: Die Cargo Service GmbH (CargoServ), eine Tochter der Logistik Service GmbH (LogServ) hat die Sicherheitsbescheinigungen Teil A und B erhalten und ist seit 1. Juni 2013 im ÖBB-Netz tätig. Die LogServ wird laut eigener Angabe in der Folge die Lizenzen zurücklegen und nicht mehr als Eisenbahnverkehrsunternehmen tätig sein. Außerdem erhielt die niederländische ERS Railways B.V. die Sicherheitsbescheinigung für Österreich. Die ÖKOMBI GmbH wurde im Mai 2013 mit der Muttergesellschaft Rail Cargo Austria AG verschmolzen und hat ihre Tätigkeit beendet.

2012 wurde im gesamten Personenverkehr mit 96,5 Prozent wie im Jahr zuvor eine hohe Pünktlichkeit erzielt. Die Pünktlichkeit im Personenfernverkehr lag bei 87,1 Prozent, im Personennahverkehr bei 96,9 Prozent. Die Wiener Schnellbahnstrecke zählt mit 97,6 Prozent zu den pünktlichsten Strecken. Im Güterverkehr betrug die Pünktlichkeit insgesamt 77,1 Prozent. Ein großer Teil der Unpünktlichkeit im Personenfernverkehr und im Güterverkehr wird durch Nachbarbahnen verursacht (grenzüberschreitende Verbindungen).

Den gesamten Jahresbericht finden Sie auf [www.schienencontrol.gv.at](http://www.schienencontrol.gv.at) unter Schienen-Schienen-Control – Publikationen – Jahresberichte.

---

## Impressum:

### Herausgeber und Redaktion

Schienen-Control GmbH, GF Mag. Maria-Theresia Röhlsler, LL.M., MBA

Praterstraße 62–64, 1020 Wien

T: +43 1 5050707

office@schienencontrol.gv.at, www.schienencontrol.gv.at

### Hinweis:

Aus Gründen der sprachlichen Vereinfachung und besseren Lesbarkeit wird im Newsletter (außer im Vorwort) bei personenbezogenen Bezeichnungen nur die männliche Form verwendet. Darin ist das weibliche Geschlecht einbezogen.