

Hintergrundgespräch

4. März 2015



Inhalt

- Überblick über die zwei Unternehmensbereiche der Schienen-Control:
 - Regulierungsbereich
 - Schlichtungsbereich
- Entwicklungen im Schienenverkehrsmarkt 2014
- Information über zwei aktuelle Schwerpunkte:
 - Die verkehrsträgerübergreifende Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, die voraussichtlich mit Sommer 2015 etabliert und die derzeitige Schlichtungsstelle ablösen wird.
 - Die Öffnung des Bahnstrommarktes.

Ihre Gesprächspartnerin

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

Kompetente Regulierung für fairen Wettbewerb

Die Schienen-Control ist die Regulierungsbehörde für den Schienenverkehr und die gesetzliche Schlichtungsstelle für Fahrgastrechte in Österreich.

Als **Regulierungsbehörde** kontrolliert die Schienen-Control den Wettbewerb. Sie sorgt dafür, dass alle Eisenbahnunternehmen freien Zugang zur Schiene zu angemessenen Preisen haben. Mit umfassender Marktkenntnis und hervorragenden Kontakten zu Bahnunternehmen, Institutionen sowie dem Netzwerk internationaler Regulierungsbehörden verbessert die Schienen-Control kontinuierlich die Rahmenbedingungen für einen fairen Wettbewerb, der letztlich den Kundinnen und Kunden zugutekommt. Damit ermöglicht und unterstützt sie Innovationen für eine bessere und erfolgreichere Bahn.

Als **Schlichtungsstelle** verhilft die Schienen-Control allen Fahrgästen und Kunden von Eisenbahnunternehmen zu ihrem Recht. Sie überprüft laufend die Kundenfreundlichkeit, Pünktlichkeit sowie die Tarifgestaltung und schafft damit Fairness und Transparenz. Im Streitfall sorgt die Schienen-Control als unabhängige, kostenlose und unbürokratische Schlichtungsstelle für rasche und verbindliche Lösungen und Entschädigungen. Das gilt sowohl für den Personen- als auch den Güterverkehr. Die Erfolgsrate bei Beschwerdeverfahren von über 90 Prozent sorgt für mehr Qualität im Bahnverkehr und belegt die Durchsetzungsstärke der Schienen-Control.

Angebots- und Wettbewerbsentwicklung 2014

Die Erholung des Schienengüterverkehrs, die im zweiten Halbjahr 2013 einsetzte, setzte sich auch 2014 weiter fort. Die Gesamtbruttotonnenkilometer im Jahr 2014 übertrafen damit die Ergebnisse der Jahre 2009 bis 2013.

Die Zahl der Zugkilometer erhöhte sich dabei in geringerem Ausmaß. Das lässt auf höhere Zuggewichte und damit eine bessere Auslastung schließen.

Der Anteil des Ganzzugverkehrs am Schienenverkehr nahm zu. Auch bei der Rail Cargo Austria gab es in diesem Segment größere Zuwächse.

Der Marktanteil der Wettbewerbsbahnen (neue Marktteilnehmer im Güterverkehr) stieg auf über 20 Prozent (2013: 19,3). Damit setzte sich der Aufwärtstrend der letzten Jahre weiter fort.

Neue Eisenbahnverkehrsunternehmen 2014

Im Jahr 2014 haben drei neue Güterverkehrsunternehmen den Verkehr aufgenommen. Insgesamt gibt es jetzt 52 Eisenbahnunternehmen – wovon 33 Unternehmen im ÖBB-Netz fahren.

Die Anzahl der privaten Marktteilnehmer im Personenverkehr sind gleich geblieben. Das bedeutet es sind insgesamt weiterhin 16 Personenverkehrsunternehmen (12 vernetzte Bahnunternehmen und 4 nicht vernetzte Bahnunternehmen) und 8 Verkehrsverbände in Österreich tätig.

Endkundenbeschwerden 2014

Im Jahr 2014 gingen 781 Beschwerdefälle bei der Schlichtungsstelle der Schienen-Control ein. Im Vergleich zum Vorjahr bedeutet das eine leichte Steigerung von 1,2 Prozent (2013: 772 Beschwerdefälle). Der Rückgang der Beschwerden über die ÖBB-Personenverkehr setzte sich im Jahr 2014 um weitere drei Prozent fort (2014: 85 Prozent, 2013: 88 Prozent). Das führt die Schienen-Control vor allem auf die kundenfreundlichere Beschwerdeabwicklung der ÖBB-Personenverkehr zurück.

Eine detaillierte Darstellung der Beschwerdebilanz erscheint mit Juni 2015 im Fahrgastbericht der Schienen-Control.

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Am 27. Jänner 2015 wurde durch den Ministerrat auf Vorschlag des Bundesministers Stöger beschlossen, dass die Schlichtungsstelle der Schienen-Control, die Servicestelle für Fluggastrechte im bmvit sowie Schlichtungsstellen für den Bus- und Schiffsverkehr in der neuen Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte zusammengeführt werden sollen. Gemäß dem Vorschlag wird die Schienen-Control dann nicht mehr nur alleine für die Fahrgastrechte der Bahnfahrerinnen und Bahnfahrer sondern für alle Verkehrsträger zuständig sein. „Das heißt, dass wir uns in Zukunft für die Passagiere und Fahrgäste von Bahn, Bus, Flugzeug und Schiff einsetzen und ihnen zu Ihrem Recht verhelfen können“, so Maria-Theresia Röhler, Geschäftsführerin der Schienen-Control. Das Inkrafttreten des Gesetzes ist für den Sommer 2015 geplant.

Im Bahnbereich bleibt die Schienen-Control weiterhin Durchsetzungs- und Schlichtungsstelle. Als Schlichtungsstelle verhilft die geplante Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte 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. Bei Verstößen können diese für unwirksam erklärt werden.

Für den Flug-, Bus- und Schiffsbereich ist die neue Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte gemäß dem Entwurf in Zukunft als Schlichtungsstelle im Rahmen der jeweiligen EU-Verordnungen tätig. Das bedeutet, dass sie sich in erster Linie bei Verspätungen und Ausfällen sowie Annullierungen von Flügen, Bus- und Schiffsfahrten für die Rechte der Kunden einsetzt. Ebenso wird sich die verkehrsträgerübergreifende Agentur als Schlichtungsstelle für die Rechte von Menschen mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität einsetzen.

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte wird als Abteilung bei der Schienen-Control GmbH angesiedelt. Insgesamt werden sich fünf bis sechs Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter um die Anliegen der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer kümmern.

Pro Jahr rechnet man derzeit mit über 3.000 Beschwerdefällen - je 1.000 Beschwerden im Bahn-, Flug-, und Busverkehr und 50 Beschwerden im Schiffsverkehr.

Rechte der Passagiere und Fahrgäste

Die Rechte der Passagiere und Fahrgäste für den Bahn-, Bus- Flug- und Schiffsverkehr sind durch die jeweilige Europäische Verordnung geregelt und weitgehend gleich.

- Bahn: Europäische Fahrgastrechteverordnung (Verordnung (EG) Nr. 1371/2007)
- Flug: Europäischen Verordnungen (Verordnung (EG) Nr. 261/2004 sowie Verordnung Nr. 1107/2006)
- Bus: Europäische Verordnung (Verordnung (EG) Nr. 181/2011)
- Schiff: Europäische Verordnung (Verordnung (EG) Nr. 1177/2010)

Neben dem Recht der Passagiere und Fahrgäste auf Entschädigung für Verspätungen und Erstattung bei Ausfällen bzw. Annullierungen haben die Verkehrsunternehmen ihre Kunden über Verspätungen und Ausfälle sowie diverse Hilfeleistungen bei Problemen (z. B. alternative Beförderungsdienste, Übernachtungs- bzw. Umbuchungsmöglichkeiten, etc.) zu informieren. Auch sind die Verkehrsunternehmen verpflichtet ihre Passagiere bzw. Fahrgäste über deren Rechte und den Umgang mit Beschwerden in Kenntnis zu setzen.

Menschen mit Behinderung haben im Bahn-, Bus-, Flug und Schiffsbereich das Recht auf eine möglichst weit vorangeschrittene Barrierefreiheit und den Anspruch auf angemeldete Hilfeleistungen (z.B. den Transport zum Verkehrsmittel).

Die Rechte der Fahrgäste im Bahnverkehr wurden durch das Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (EisbBFG) zusätzlich auch auf nationaler Ebene definiert. Dadurch wurden in Österreich die Rechte der Fahrgäste weiter gestärkt. Im Gesetz wurde zum Beispiel das Recht auf besonderen Schutz von Kindern und Jugendlichen bei Strafzahlungen oder die Reduktion einer Strafe wegen Schwarzfahrens bei Nachweis eines personenbezogenen Tickets verankert.

Beschwerdethemen

Im Folgenden finden Sie eine Auflistung der wichtigsten Beschwerdethemen bei denen die Schlichtungsstelle der Schienen-Control bzw. ab Sommer 2015 die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte in den einzelnen Bereichen konkret unterstützen kann:

Im Bahnverkehr

- Sämtliche Probleme im Zusammenhang mit der Buchung (falsche Buchung, falscher Preis, usw.)
- Streitigkeiten über Entschädigungen bei Verspätungen und Zugausfällen. Einzel-, Wochen- oder Monatskartenbesitzerinnen oder -besitzer haben Anspruch auf Verspätungsentschädigung wenn ihr Zug mehr als 60 Minuten verspätet ist.
 -) Einzelfahrkarten: Bei mehr als 60 Minuten erhält der Fahrgast 25 Prozent, ab 120 Minuten 50 Prozent des Ticketpreises zurück.
 -) Für Wochen- und Monatskarten können die Unternehmen die Entschädigungshöhe selbst festlegen. Die Informationen dazu sind auf den Websites der Unternehmen veröffentlicht.
 -) Als Besitzerin oder Besitzer einer Jahreskarte haben Fahrgäste im Fall von vermehrten Zugverspätungen bzw. Zugausfällen (Stadtverkehr ist ausgenommen) Anspruch auf Entschädigung. Im Regionalverkehr gilt ein Pünktlichkeitsgrad von mindestens 95 Prozent. Bahnunternehmen, die nur im Fernverkehr tätig sind (wie z.B. die WESTbahn) legen ihren Pünktlichkeitsgrad grundsätzlich selbst fest. Wird der Pünktlichkeitsgrad in zumindest einem

Monat nicht erreicht, hat der Fahrgast Anspruch auf Verspätungsentschädigung. Aktuell entschädigen alle Bahnunternehmen 10 Prozent des Bahnticketpreises.

- Fahrgeldnachforderungen oder Erstattung von Tickets
- Umgang mit Beschwerden (Beschwerdebeantwortung, Fristen, usw.)
- beschädigtes oder verlorenes Gepäck
- mangelnde Qualität des Essens, des Wagenmaterials oder sonstiger Leistungen, usw.

Im Bus-, Flug- und Schiffsverkehr

- Entschädigung für Verspätungen
-) Im Busverkehr erhält der Fahrgast ab 120 Minuten 50 Prozent vom Ticketpreis.
-) Im Flugverkehr werden ab 3 Stunden Verspätungsentschädigungen ausbezahlt, allerdings nicht durch einen gewissen Prozentsatz auf den Ticketpreis, sondern durch Ausgleichzahlungen. Je nach Flugentfernung erhält der Passagier 250 Euro, 400 Euro oder 600 Euro Entschädigung.
-) Im Schiffsverkehr werden ab einer Verspätung von 60 bzw. 90 Minuten, 25 Prozent bzw. 50 Prozent (das ist von der Fahrtdauer und der Verspätung abhängig) auf den Ticketpreis entschädigt.
- Erstattung und Entschädigung bei Ausfällen bzw. Annullierung von Fahrten
- Informationen und diverse Hilfeleistungen/Betreuungsleistungen

Die Schlichtungsstelle der Schienen-Control arbeitet im Bahnbereich mit einem Online-Beschwerdeformular mittels dem die Beschwerde eingebracht werden kann. Mit dieser Art der Beschwerdeabwicklung gibt es bereits sehr gute Erfahrungen (z.B. wird der Konsument durch einen Leitfaden angeleitet, womit die Vollständigkeit der Angaben und Unterlagen gewährleistet wird). Daher wird es auch für die Agentur für Passagier und Fahrgastrechte ein auf die einzelnen Verkehrsträger angepasstes Online-Beschwerdeformular geben.

Kontaktieren Sie uns per    

Beschwerdeformular unter:	www.schienencontrol.gv.at
Post:	Schienen-Control GmbH z.H. Schlichtungsstelle Praterstraße 62–64 1020 Wien
Fax:	+43 1 5050707 180

Bahnstromliberalisierung

Mit 1. Jänner 2016 ist die Öffnung des Bahnstrommarktes geplant. Das heißt, dass mit 1. Jänner 2016 der Bahnstrommarkt für Energielieferungen von Drittanbietern geöffnet sein soll. Für den Bahnsektor bedeutet die Bahnstromliberalisierung, dass die Eisenbahnverkehrsunternehmen zwischen mehreren Energieanbietern auswählen können. Das wiederum wird zur Stärkung des Wettbewerbs der Schiene gegenüber anderen Verkehrsträgern beitragen.

Die Schienen-Control veranstaltete im Jänner 2015 einen Workshop zum Thema Bahnstromliberalisierung, an dem alle Interessensgruppen an einen Tisch geholt wurden, um sich gegenseitig zu informieren und das eine oder andere zu diskutieren.

Ziele des Workshops waren

- einen einheitlichen Informationsstand für alle Interessensgruppen sicherzustellen,
- notwendige Informationen für die Bewertung der Schienen-Control Kommission zur Verfügung zu stellen,
- die Standpunkte und wichtige Inputs der einzelnen Interessensgruppen zusammenzutragen,

damit von der ÖBB-Infrastruktur ein für alle Marktteilnehmer getragenes Modell zur Bahnstromnetzöffnung ausgearbeitet werden kann.

Im Rahmen des Workshops konnten die Meinungsverschiedenheiten der teilnehmenden Interessensgruppen dargestellt werden. Daher wurden von der ÖBB-Infrastruktur Folgegespräche angekündigt, um die divergierenden Interessen der Beteiligten in der Entwicklung des Marktmodells zu berücksichtigen.

Schwerpunkttermine im Jahr 2015

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