

# Jahresbilanz: Bahn

## 37 Prozent mehr Beschwerden und Anfragen im Jahr 2016

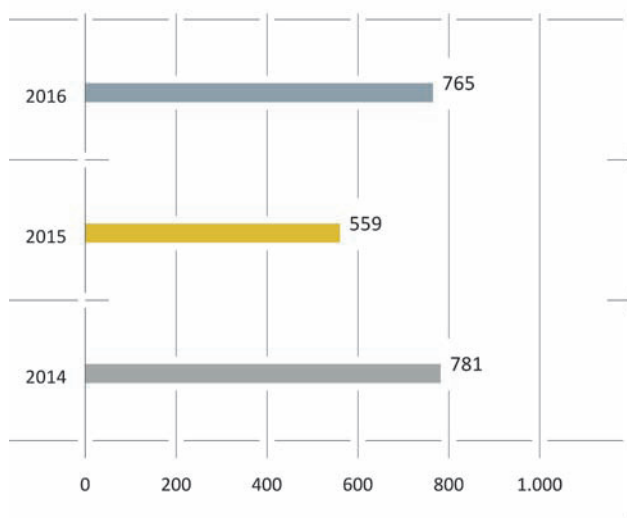


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Beschwerden und Anfragen 2014–2016. Quelle: apf.

Fast 37 Prozent mehr Beschwerden im Bahnverkehr gegenüber dem Vorjahr.

Nach dem deutlichen Rückgang von 2014 auf 2015 langten im Jahr 2016 wieder annähernd so viele Beschwerden wie im Jahr 2014 ein.

Von 2015 auf 2016 wurden mit 206 Beschwerden mehr um fast 37 Prozent mehr Beschwerden im Bahnbereich als im Vorjahr eingebracht.

Mögliche Gründe für den Anstieg der Beschwerden:

- Größere Bekanntheit der Möglichkeit zur Schlichtung
- Zahlreiche Probleme im Jahr 2016 mit den Erstattungsmodalitäten von Bahntickets, hauptsächlich bei Spar-schiene-Tickets, mit dem neuen Online-Buchungssystem der ÖBB-Personenverkehr und dem neuen Tarifsystem des VOR

## 85 Prozent der abgelehnten Beschwerden wegen mangelnder Erstkontaktaufnahme mit den Unternehmen

85 Prozent aller abgelehnten Beschwerden wurden im Geschäftsjahr 2016 deshalb abgelehnt, weil es keine Erstkontaktaufnahme mit dem Unternehmen gegeben hat. Neun Prozent der Beschwerden wurden aufgrund sonstiger Gründe abgelehnt. Dazu zählt etwa, wenn eine Beschwerde sofort nach Einreichung zurückgezogen wurde, ohne dass die apf tätig werden konnte oder die Beschwerde bereits von einem Gericht oder einer anderen alternativen Streitbeilegungsstelle behandelt wurde.

Nur sechs Prozent der Beschwerden mussten wegen Unzuständigkeit abgelehnt werden, etwa wenn eine Beschwerde nicht die Beförderung von Personen, Gepäck oder Gütern betraf oder die Beförderung nicht von einem Bahnunternehmen bzw. Verkehrsverbund, sondern etwa von einem städtischen Verkehrsunternehmen erfolgte.



Im Geschäftsjahr 2016 wurden 38 Anliegen, für die die apf im Bahnbereich nicht zuständig war, da noch keine ausreichende Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen erfolgte, an das betroffene Unternehmen direkt weitergeleitet.

Die durchschnittliche Reaktionszeit, also bis die Beschwerdeführenden eine erste Rückmeldung von der apf erhielten, meist in Form einer E-Mail, betrug rund 18 Stunden.

### 316 telefonische Anfragen und Beratungen

Fahrgäste können sich auch telefonisch bei der apf über ihre Rechte sowie die Vorgehensweise bei der Beschwerdeabwicklung informieren.

Im Bahnbereich führte die apf 316 Telefonate im Sinne einer Anfrage außerhalb eines Schlichtungsverfahrens.

### Grund der Kontaktaufnahme

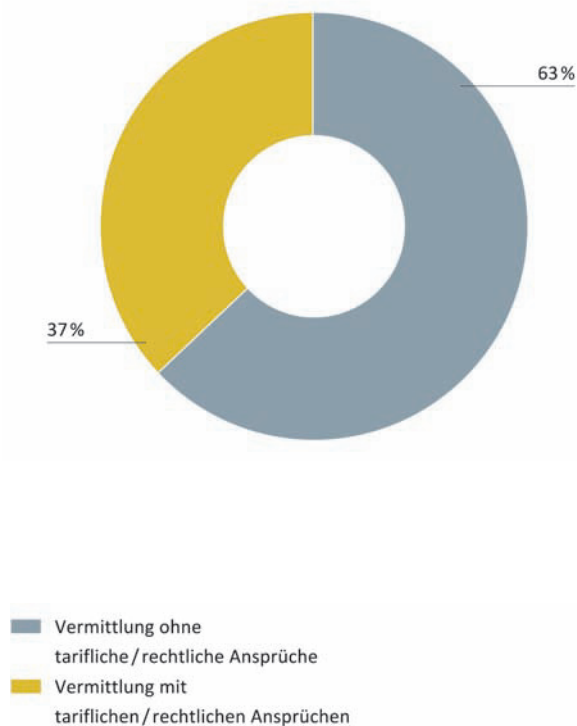


Abb. 2: Grund der Kontaktaufnahme 2016. Quelle: apf.

Die apf vermittelt in rund 95 Prozent der Verfahren im Bahnverkehr positiv zwischen Fahrgästen und Unternehmen.

Im Bahnverkehr vermittelt die apf aufgrund der nationalen Ergänzungen zur unionsrechtlichen Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 nicht nur bei rechtlichen Ansprüchen gemäß § 78a Abs. 2 EisbG, sondern gemäß § 78a Abs. 1 EisbG auch bei anderen Ansprüchen, bei denen sich die Verbraucherin oder der Verbraucher und das Unternehmen nicht zufriedenstellend geeinigt haben.

Nicht in allen Fällen besteht daher ein Anspruch aufgrund gesetzlicher oder tariflicher Bestimmungen. In diesen Fällen ist es der apf im Bahnbereich möglich, im Vermittlungsweg auch ohne Anspruch tätig zu werden. In diesem Zusammenhang erfolgten etwa 63 Prozent (2015: 57 Prozent, 2014: 76 Prozent) der eingelangten Beschwerden. Im Vergleich zum Vorjahr langten somit mehr Vermittlungsfälle ohne Anspruch bei der apf im Bahnbereich ein. Dies liegt in erster Linie an der Vielzahl der Erstattungsfälle, in denen kein gesetzlicher Anspruch auf Erstattung besteht und bei denen auch in den Tarifbestimmungen kein Anspruch auf Erstattung eingeräumt wird. In nur 37 Prozent (2015: 43 Prozent) der eingelangten Beschwerden im Jahr 2016 bestand laut Ansicht der Expertinnen und Experten ein Rechtsanspruch.

### 514 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2016 wurden 514 Schlichtungsverfahren (2015: 287 Verfahren) abgeschlossen. Dies entspricht einer Steigerung von 79,1 Prozent. Aufgrund des Alternative-Streitbeilegungsgesetzes (AStG) sind alle Fälle, für welche die apf zuständig ist und die nicht aus sonstigen etwa in § 6 Abs. 6 AStG aufgeführten Gründen abgelehnt wurden, als Verfahren zu werten.

Von den im Jahr 2016 abgeschlossenen Verfahren waren 406 Verfahren für die jeweiligen Unternehmen im Bahnbereich kostenpflichtig. Im Bahnbereich hat kein Unternehmen die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren verweigert.

## 95 Prozent der Schlichtungsverfahren positiv erledigt

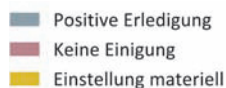
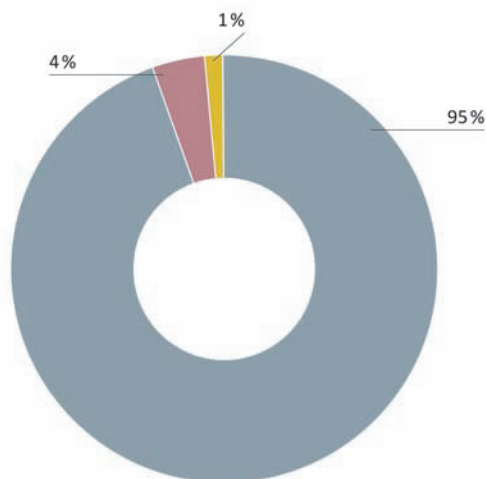


Abb. 3: Beendete Schlichtungsverfahren 2016 nach Art der Erledigung. Basis: Abschlussjahr 2016. Quelle: apf.

Verfahren ohne Kontaktaufnahme mit den betroffenen Unternehmen wurden in der Abbildung 3 bei der Auswertung nicht berücksichtigt, da die apf keinen Einfluss auf die Beendigung des Verfahrens hatte. Dies ist etwa der Fall, wenn die Beschwerdeführenden die Beschwerde vor Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen zurückziehen oder wenn nach Einlangen der Beschwerde von Seiten der Beschwerdeführenden nicht mehr mitgewirkt wird. In diesen Fällen besteht keine sinnvolle Rechtfertigung, ein für den Beschwerdegegner kostenpflichtiges Schlichtungsverfahren durchzuführen.

## Fahrpreiserstattung war 2016 im Bahnverkehr der häufigste Grund für ein Schlichtungsverfahren.

95 Prozent aller Verfahren im Bahnverkehr, in denen die apf vermittelt hat, konnten positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien erledigt werden. Nicht immer wurden sämtliche Forderungen des Fahrgasts oder des Unternehmens erfüllt, oft wurde ein für beide Seiten vertretbarer Kompromiss erzielt.

## Vier Prozent der Schlichtungsverfahren mangels Einigung eingestellt

In wenigen Fällen kommt es vor, dass ein Schlichtungsvorschlag von den Beschwerdeführenden oder dem Beschwerdegegner nicht angenommen wird. Diese Verfahren müssen mangels Einigung geschlossen werden.

2016 war dies nur bei vier Prozent der Verfahren der Fall, wobei mehr von den Unternehmen als von den Beschwerdeführenden abgelehnt wurden.

## Ein Prozent der Schlichtungsverfahren materiell eingestellt

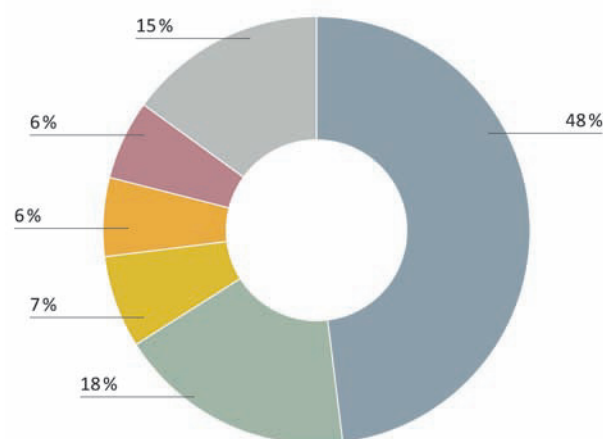
Ein Prozent aller Verfahren im Bahnverkehr, die an die Unternehmen herangetragen worden sind, mussten materiell eingestellt werden.

Darunter fallen etwa Schlichtungsverfahren, die wegen fehlender Grundlage eingestellt werden müssen. Dies ist in der Regel dann der Fall, wenn das Unternehmen bereits selbst den Fall gelöst hat, dies jedoch erst nach der förmlichen Verfahrenseröffnung bekannt wird.

## Verfahrensgründe im Bahnbereich

### Platz 1: Fahrpreiserstattungen

Wie bereits in den Vorjahren war auch 2016 der häufigste Grund für Schlichtungsverfahren Probleme mit der Fahrpreiserstattung. Im Vergleich zum Vorjahr (2015: 42 Prozent) stieg der Anteil an Verfahren zum Thema Fahrpreiserstattungen um weitere sechs Prozentpunkte auf 48 Prozent. Dies ist insbesondere auf zahlreiche Beschwerden aufgrund der ausgeschlossenen Erstattung von Sparschiene-Tickets, einem Aktionsangebot der ÖBB-Personenverkehr, zurückzuführen.



- 3,4% Lieferung von Waren / Erbringung von Dienstleistung
- 3,3% Personal / Kundenkontakt
- 1,8% Qualität der Waren und Dienstleistungen
- 1,8% Information
- 1,6% Verträge und Kaufabschlüsse
- 1,1% Schäden / Delikte
- 0,8% Sonstige Aspekte
- 0,7% Unlautere Geschäftspraktiken
- 0,5% Rechnungstellung und Einziehung von Forderungen
- 0,3% Bahnhof / Infrastruktur

\* Abweichungen aufgrund gerundeter Zahlen.

Abb. 4: Verfahrensgründe 2016. Basis: Abschlussjahr 2016.

Quelle: apf.

## Platz 2: Verspätungsentschädigung, Entschädigung

Auf Platz zwei befinden sich – wie im Vorjahr – Verfahren zum Thema Verspätungsentschädigung und Entschädigung. Auch hier ergab sich eine Steigerung von zwei Prozentpunkten gegenüber dem Vorjahr. In diesem Zusammenhang wurden 2016 ebenfalls einige Verfahren zum Thema Jahreskartenentschädigung geführt. Beschwerdeführende hatten etwa Probleme, sich für das Entschädigungsverfahren anzumelden oder eine Verspätungsentschädigung zu erhalten. Bei den Entschädigungen selbst geht es vorrangig um Kosten

außerhalb des Ticketpreises, wie den Ersatz von verpassten Flügen, Taxikosten und Nächtigungen, welche nicht oder nicht ausreichend von den jeweiligen Unternehmen übernommen wurden.

## Platz 3: Strafe, Inkassoforderung

Mit sieben Prozent abgeschlagen an dritter Stelle finden sich Verfahren betreffend Strafzahlungen bzw. Inkassoforderungen. Hier geht es primär um Beschwerden, die aufgrund eines vergessenen Ausweises bzw. einer Zugfahrt ohne oder ohne gültigen Fahrschein eingebracht wurden. Erfolgt in solchen Fällen keine Zahlung so beauftragen viele Unternehmen Inkassobüros mit der Eintreibung der Forderung.

Da mit dem Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtesgesetz (EisbBFG) gesetzliche Bestimmungen zu Strafzahlungen eingeführt wurden, die im Sinne des Fahrgastes sind, mussten die Unternehmen ihre tariflichen Bestimmungen und ihre Vorgehensweise in der Praxis ändern.

Dies führt dazu, dass Probleme oftmals bereits positiv mit dem jeweiligen Bahnunternehmen gelöst und nicht mehr an die apf herangetragen werden müssen. Dies kann sehr gut an der Entwicklung der Beschwerden und Verfahren zu diesem Thema verfolgt werden. Entfielen 2012 noch fast 35 Prozent auf diese Thematik, so sank nach Einführung der gesetzlichen Bestimmungen der Anteil auf 15 Prozent (2013), neun Prozent (2014), acht Prozent (2015) und schlussendlich auf sieben Prozent im Jahr 2016.

Immer mehr Menschen kommen im Zuge einer Internetrecherche zur apf.

