

PRESSEMITTEILUNG  
Wien, 11. Juni 2014

Fahrgastbericht der Schienen-Control 2013

## Zahl der Fahrgastbeschwerden deutlich gesunken – Hohe Erfolgsquote bei Schlichtungsverfahren

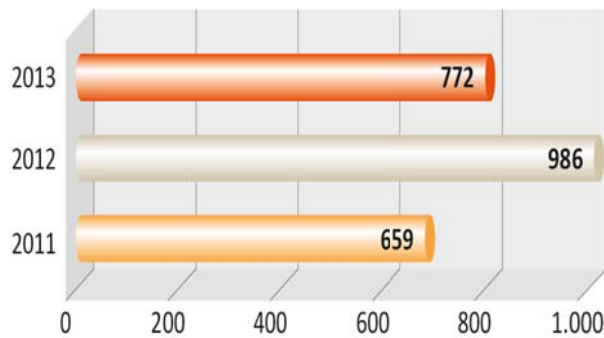
- **633 Schlichtungsverfahren eingeleitet, 98 Prozent positiv erledigt**
- **Bahnen konnten hohen Pünktlichkeitsgrad im gesamten Personenverkehr halten**
- **Fahrpreisschädigungen auch bei Verspätungen aufgrund höherer Gewalt**
- **Schienen-Control erhält neue Kompetenzen: Zuständigkeit auf Verkehrsverbünde ausgeweitet**

Die Eisenbahn-Regulierungsbehörde Schienen-Control hat am Mittwoch den Fahrgastbericht 2013 präsentiert. Als Schlichtungsstelle sorgt die Schienen-Control dafür, dass die Kunden bei der Eisenbahn gehört werden und eine außergerichtliche Einigung mittels Schlichtungsverfahren erzielt wird. Beschwerden können auch von Gebietskörperschaften und Interessenvertretungen eingebracht werden, sofern sie die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betreffen und die Fälle mit dem Eisenbahnunternehmen oder mit dem Verkehrsverbund nicht befriedigend gelöst worden sind.

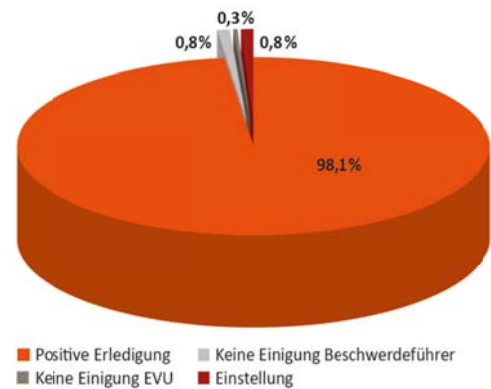
Einen Überblick über die Rechte der Fahrgäste der Bahn hat die Schienen-Control in einem aktuellen Folder zusammengefasst, der auch im Internet direkt abgerufen werden kann unter [www.schienecontrol.gv.at/files/schiene-control\\_folder-fahrgastrechte-2013.pdf](http://www.schienecontrol.gv.at/files/schiene-control_folder-fahrgastrechte-2013.pdf). Für Streitigkeiten mit dem Bahnunternehmen hat die Schlichtungsstelle der Schienen-Control für die Fahrgäste auf [www.schienecontrol.gv.at](http://www.schienecontrol.gv.at) ein Online-Beschwerdeformular bereitgestellt.

### **772 Beschwerden – 633 Schlichtungsverfahren – 98 Prozent positiv erledigt**

Im Jahr 2013 wandten sich 772 Fahrgäste an die Schlichtungsstelle der Schienen-Control. Der Rückgang um 21,7 Prozent im Vergleich zum Vorjahr (2012: 986) ist nach Einschätzung der Schienen-Control unter anderem auf eine verbesserte Beschwerdeabwicklung der ÖBB-Personenverkehr und Verbesserungen beim Online-Buchungssystem zurückzuführen. In 633 Beschwerdefällen hat die Schienen-Control ein Schlichtungsverfahren eingeleitet. „In 621 Verfahren, das sind 98 Prozent, konnten wir positiv zwischen den Parteien vermitteln“, zieht Maria-Theresia Röhler, Geschäftsführerin der Schienen-Control positive Bilanz.



**Abb. 1: Vergleich der eingelangten Beschwerden 2011 – 2013 in absoluten Zahlen.**  
Quelle: Schienen-Control



**Abb. 2: Beendete Schlichtungsverfahren**  
Quelle: Schienen-Control

In 238 Fällen erzielte die Schienen-Control 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 24.257 Euro ausbezahlt. In 395 Fällen unterstützte die Schienen-Control bei der Einholung von Stellungnahmen und Auskünften. In sieben der 633 Schlichtungsverfahren (2012: 25) war keine Einigung möglich. In fünf Fällen lehnten die Beschwerdeführer, in zwei Fällen das betroffene Bahnunternehmen die vorgeschlagene Lösung ab.



**Abb. 3: Vergleich der durch die Schlichtungsstelle erreichten Strafnachlässe und Entschädigungen 2011 – 2013.**  
Quelle: Schienen-Control

In 139 Beschwerdefällen (18 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 2013 mit 22 Prozent auf Verspätungen/Verspätungsentuschädigungen, gefolgt von Beschwerden gegen Strafen/Inkassoforderungen mit 15 Prozent, die im Vorjahr noch die Spitzenposition belegten. In diese Gruppe fielen Strafen wegen eines fehlenden oder falschen Tickets (bei der ÖBB-Personenverkehr Fahrgeldnachforderungen genannt).

Insgesamt gingen die Beschwerden hinsichtlich Strafen stark zurück. Das führt die Schienen-Control einerseits auf eine kundenfreundlichere Behandlung von Einsprüchen und andererseits auf eine kürzere Antwortzeit durch das Bahnunternehmen zurück. Im Jahr 2012 machten diesbezügliche Beschwerden noch rund ein Drittel aller eingegangenen Beschwerden aus.

Beschwerden zu Fahrpreiserstattungen und Information/Kundenkontakt lagen 2013 mit 13 Prozent ex aequo auf dem dritten Platz. Bei den Beschwerdezahlen zu Information/Kundenkontakt wurde ein Rückgang von zwei Prozent im Vergleich zum Jahr 2012 verzeichnet. Der Anteil der Beschwerden über Fahrpreiserstattungen stieg um fünf Prozentpunkte. Das ist vor allem auf die Buchung von Onlinetickets und Tickets der „SparSchiene Österreich“ der ÖBB-Personenverkehr zurückzuführen, da hier teilweise die Erstattung der nicht genutzten Tickets ausgeschlossen wurde.

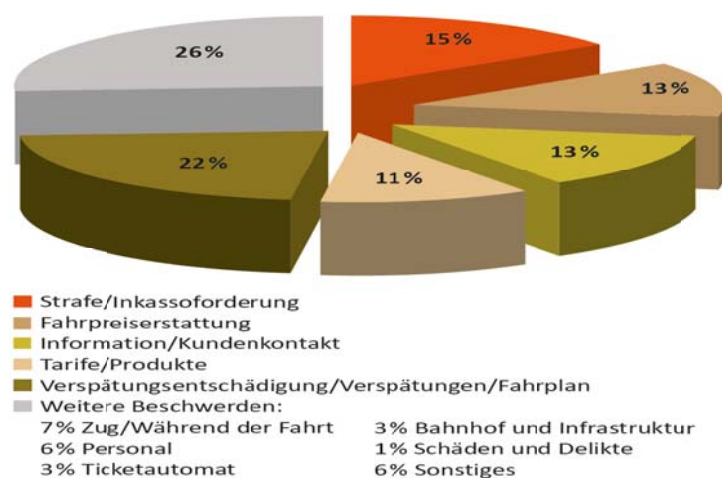


Abb. 4: Die wichtigsten Beschwerdegründe 2013.

Quelle: Schienen-Control

Mehr als 94 Prozent (2012: 97 Prozent) aller Beschwerden betrafen 2013 den ÖBB-Konzern, innerhalb des Konzerns bezogen sich mehr als 88 Prozent (2012: 94 Prozent) auf die ÖBB-Personenverkehr. Beschwerden betreffend die WESTbahn und die ÖBB-Infrastruktur haben zugenommen, Beschwerden über ausländische Unternehmen machten weniger als ein Prozent aus.

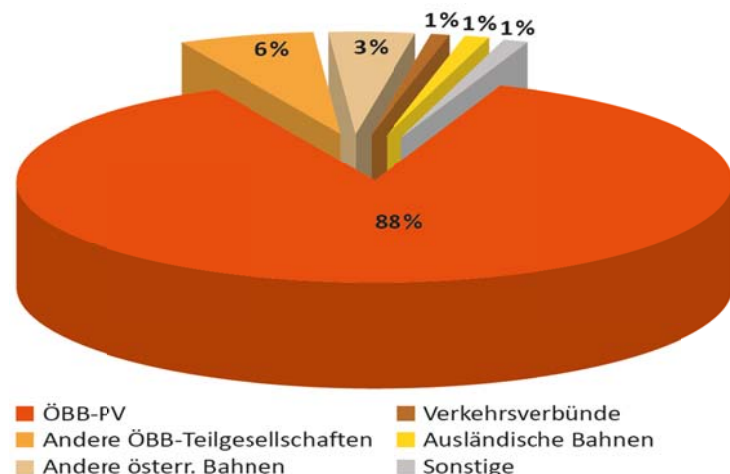


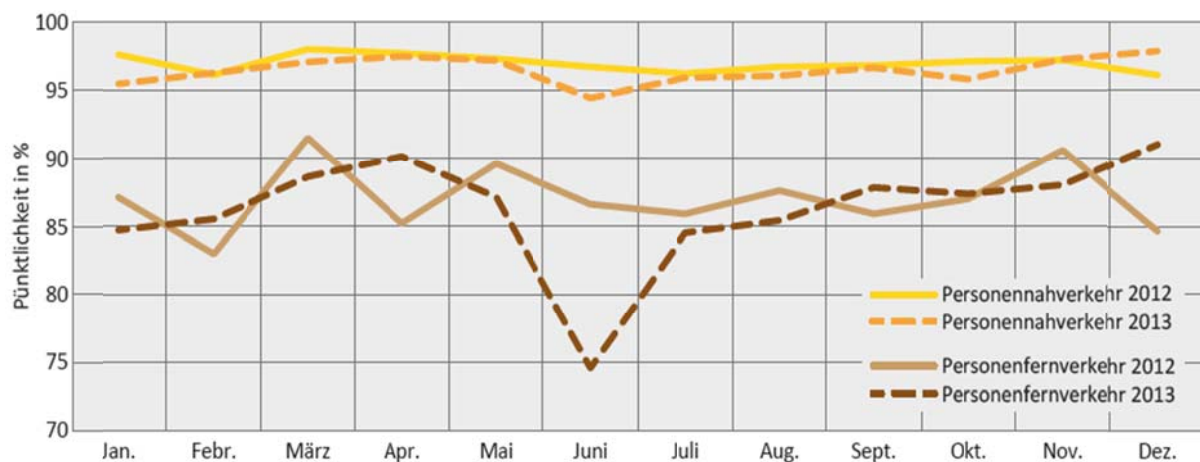
Abb. 5: Verteilung der Beschwerden auf die Unternehmen 2013.

Quelle: Schienen-Control

## Hoher Pünktlichkeitsgrad im Personenverkehr

Insgesamt konnten die Bahnen die hohe Pünktlichkeit im gesamten Personenverkehr mit 95,9 Prozent (2012: 96,5 Prozent) weitgehend halten. Im Fernverkehr sank die Pünktlichkeit im Vergleich zum Jahr 2012 um 0,8 Prozentpunkte auf 86,3 Prozent. Im Nahverkehr sank die Pünktlichkeit im Vergleich zum Vorjahr geringfügig um 0,5 Prozentpunkte auf 96,4 Prozent.

Die Verspätungsursachen im gesamten Personenverkehr wurden in 47 Prozent (2012: 46 Prozent) der Fälle von den Eisenbahnverkehrsunternehmen selbst verursacht. 29 Prozent (2012: 31 Prozent) der Verspätungen gingen auf den Infrastrukturbetreiber zurück und 15 Prozent (2012: 14 Prozent) auf Eisenbahnunternehmen der angrenzenden Nachbarstaaten. Auf externe Einflüsse, wie etwa Unwetter, waren neun Prozent der Verspätungsursachen zurückzuführen.



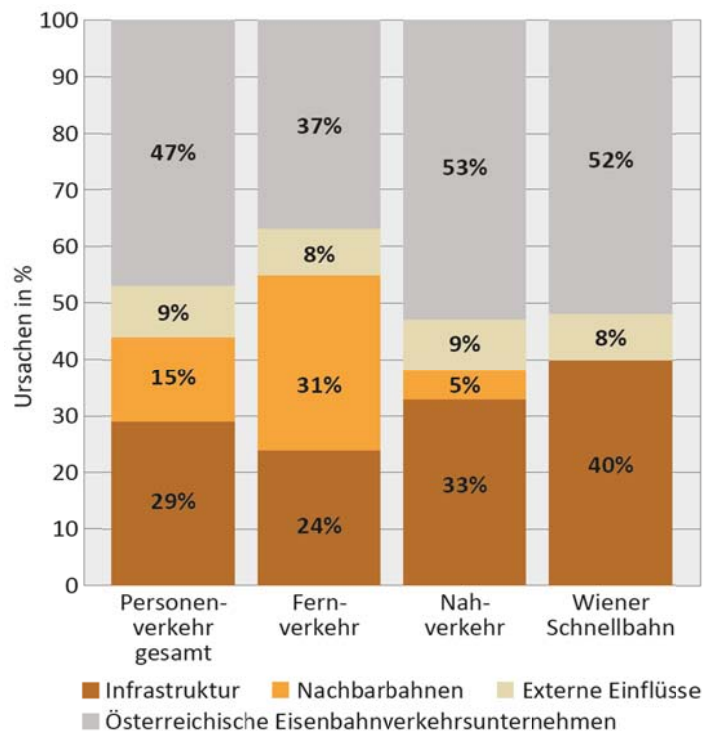
**Abb.6: Pünktlichkeit im Personennah- und Personenfernverkehr 2012 und 2013 (Messung der Verspätung ab 5 Minuten und 29 Sekunden).**

Quelle: Schienen-Control

Im Nahverkehr wurden 2013 wie im Jahr zuvor 53 Prozent der Verspätungen von den Eisenbahnverkehrsunternehmen selbst verursacht, in 33 Prozent der Fälle lagen die Ursachen an der Infrastruktur. Anders im Fernverkehr: Dort verursachten die österreichischen Eisenbahnverkehrsunternehmen nur 37 Prozent der Verspätungen selbst (2012: 35 Prozent) und nur in 24 Prozent (2012: 28 Prozent) der Fälle waren Infrastrukturmängel für Verspätungen verantwortlich. Dagegen hatten Nachbarbahnen mit 31 Prozent (2012: 29 Prozent) aller Verspätungen einen starken Einfluss auf die Pünktlichkeit.

Deshalb ist im Fernverkehr die Pünktlichkeit der Züge je nach Verbindung stark unterschiedlich und für die Qualität der heimischen Bahnen oft nicht aussagekräftig. Die durchschnittliche Verspätung je Zug im Nahverkehr betrug 1,3 Minuten (2012: 1,2 Minuten). Die Wiener Schnellbahn erreichte mit durchschnittlich 0,8 Minuten Verspätung je Zug sogar eine Pünktlichkeit von 96,8 Prozent.

Als tatsächlich verspätet gelten Züge in der vorliegenden Statistik gemäß dem von den meisten Bahnunternehmen angewandten Kriterium, wenn die Verspätung 5 Minuten 29 Sekunden überschreitet. Nur wenige Bahnen, wie etwa der City Airport Train (CAT) in Wien, wenden striktere Messregeln an, wonach Züge nur bis drei Minuten Verspätung als pünktlich gelten.



**Abb. 7: Verspätungsursachen im gesamten Personenverkehr, Fernverkehr, Nahverkehr und der Wiener Schnellbahn 2013.**  
Quelle: Schienen-Control

### Zug verspätet, Geld zurück – Auch bei höherer Gewalt

Einen Anspruch auf Entschädigung haben Fahrgäste unter anderem, wenn Fernverkehrszüge mehr als 60 Minuten verspätet sind. Im Regionalverkehr haben etwa Jahreskartenbesitzer Anspruch auf Preisminderung, wenn die Bahn den vorgegebenen Pünktlichkeitsgrad von mindestens 95 Prozent aller Züge auf der jeweiligen Strecke in einem Geltungsmonat nicht erreicht.

Mit dem im September 2013 veröffentlichten Urteil zur „Fahrpreimentschädigung für Bahnreisende bei Verspätung aufgrund höherer Gewalt“ bestätigte der Europäische Gerichtshof den rechtlichen Standpunkt der Schienen-Control Kommission. Demnach haben Bahnreisende in der gesamten Europäischen Union nun auch einen Anspruch auf Preisminderung ihres Tickets, wenn die Zugverspätung von mehr als 60 Minuten aufgrund höherer Gewalt, wie etwa Unwetter, verursacht wurde. In Österreich haben Fahrgäste diesen Anspruch im Fernverkehr bereits seit dem Frühjahr 2011.

„Mit ihrer Entscheidung stärkte die Schienen-Control Kommission die Fahrgastrechte in der gesamten Europäischen Union. Gerade die Entschädigungszahlungen für Verspätungen zählen zu den zentralen Rechten der Fahrgäste“, erklärt Maria-Theresia Röhler.

## **Neues Fahrgastretegesetz stärkt Rechte der Fahrgäste**

In Österreich ist mit Juli 2013 ein neues Fahrgastretegesetz<sup>1</sup> in Kraft getreten und bringt ebenfalls einen weiteren Ausbau der Rechte von Bahnfahrern in Österreich. Insbesondere wurden gesetzliche Vorgaben für die Fahrpreisschädigung betreffend Zeitkarten im Verspätungsfall, die Erstattung von ungenutzten Tickets, die Verhängung von Strafböühren und Informationspflichten wie die Pflicht zur Kundmachung der Tarife verankert.

Vor allem für Besitzer von Jahreskarten ist durch das neue Fahrgastretegesetz jetzt der Anspruch auf Verspätungsentschädigungen klarer geregelt, vor allem durch die Festlegung eines Mindestpünktlichkeitsgrades von mindestens 95 Prozent. Zudem wurde in einem aufsichtsbehördlichen Verfahren erreicht, dass zur Pünktlichkeitsmessung nunmehr nur noch die Verspätungshäufigkeit der Züge der konkret vom Fahrgast benützten Strecke ausschlaggebend ist – und nicht wie früher aller Züge im Fahrtantritts- und Fahrtendbahnhof aus allen Richtungen.

## **Schienen-Control als nationale Durchsetzungsstelle der EU-Fahrgastreteverordnung**

Mit der seit Februar 2013 gültigen Eisenbahngesetzesnovelle wurde die Schienen-Control mit zusätzlichen Aufgaben als nationale Durchsetzungsstelle der Fahrgastrete<sup>2</sup> betraut. In dieser Funktion überwacht die Schienen-Control die Einhaltung der in der EU-Fahrgastreteverordnung verankerten Rechte und wird bei Verstößen tätig.

Durch die Gesetzesnovelle ist die Schienen-Control nun noch besser in der Lage zwischen Fahrgästen und Bahnen zu vermitteln. So ist nun etwa der Mindestinhalt der Tarifbestimmungen der Eisenbahnunternehmen und der Verkehrsverbände gesetzlich klar festgelegt worden. Zudem ist es der Behörde durch die Einbeziehung der Verkehrsverbände nun möglich, einen noch größeren Kreis an Fahrgästen im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens zu unterstützen.

Seit Juli 2013 müssen die Bahnunternehmen und die Verkehrsverbände durch das Fahrgastretegesetz neue Verpflichtungen einhalten. Dazu gehört unter anderem, dass die Unternehmen bestimmte Informationen (z. B. Kontaktdaten der unternehmenseigenen Beschwerdestelle sowie der Schlichtungsstelle der Schienen-Control, Tarifbestimmungen sowie deren Änderungen) auf ihrer Website bereitstellen müssen. Auf diese Weise soll künftig eine ausreichende Grundinformation der Fahrgäste gewährleistet sein.

Den gesamten Fahrgastbericht 2013 finden Sie auf der Homepage der Schienen-Control:

[www.schienencontrol.gv.at](http://www.schienencontrol.gv.at)

---

<sup>1</sup> Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrete (Eisenbahn-Beförderung- und Fahrgastretegesetz – EisbBFG), BGBl. I Nr. 40/2013

<sup>2</sup> gemäß Art. 30 der EU-Fahrgastreteverordnung - Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315

**Rückfragehinweis:**

Mag. (FH) Martina Prettenhofer  
Schienen-Control GmbH  
T: +43 1 5050707-140  
m.prettenhofer@schienencontrol.gv.at