

Schienen-Control Fahrgastbericht 2013:

### **Zahl der Fahrgastbeschwerden um 22 Prozent gesunken – Mehr Rechte für Bahnfahrer**

Utl.: Gesetzliche Ansprüche auf Entschädigung bei Verspätung weiter ausgeweitet – 98 Prozent der Schlichtungsverfahren positiv abgeschlossen – Bahnen konnten Pünktlichkeit der Züge auf hohem Niveau halten =

Wien (OTS) – Das Service der Bahn in Österreich verbessert sich zunehmend. Mit 772 Anfragen ist die Zahl der Beschwerden bei der Schlichtungsstelle der Schienen-Control 2013 im Vergleich zum Vorjahr um deutliche 21,7 Prozent gesunken. Das geht aus dem Fahrgastbericht hervor, den die Schienen-Control GmbH am Mittwoch veröffentlicht hat. Trotz der schweren Hochwasser im Sommer konnte die Bahn die Pünktlichkeit der Züge 2013 auf hohem Niveau halten.

Maria-Theresia Röhlsler, Geschäftsführerin der Schienen-Control: „Wir freuen uns, dass die Arbeit Früchte trägt und das Angebot und die Kundenbetreuung bei der Bahn in Österreich attraktiver werden. Den Rückgang der Anfragen bei unserer Schlichtungsstelle führen wir auch darauf zurück, dass die eigene Beschwerdeabwicklung der ÖBB-Personenverkehr deutlich kundenfreundlicher geworden ist und sich auch das Online-Buchungssystem gegenüber dem Jahr davor verbessert hat.“

Insgesamt konnten 25.000 Euro an Entschädigungen und Strafnachlässen für die Fahrgäste erreicht werden. In 633 Beschwerdefällen wurde ein Schlichtungsverfahren eingeleitet. „In über 98 Prozent konnten wir positiv zwischen den Parteien vermitteln“, erklärt Maria-Theresia Röhlsler.

### **Zwtl.: Pünktlichkeit bleibt auf hohem Niveau**

2013 hielten die Bahnen ein hohes Pünktlichkeitsniveau. 95,9 Prozent aller Züge im Personenverkehr kamen im vergangenen Jahr pünktlich an. Der geringfügige Rückgang um 0,6 Prozentpunkte ist vor allem auf die Witterungsbedingungen zurückzuführen. Die meisten unpünktlichen Züge wurden im Juni verzeichnet – das belegt, dass das Hochwasser die Pünktlichkeitsstatistik signifikant negativ beeinflusst hat. Im Fernverkehr sank die Pünktlichkeit im Vergleich zum Jahr 2012 um 0,8 Prozentpunkte auf 86,3 Prozent, im Nahverkehr um 0,5 Prozentpunkte auf 96,4 Prozent.

Die Bestimmungen für Entschädigungen bei Verspätungen wurden zuletzt noch weiter verschärft. Das neue Fahrgastrechtesgesetz ist mit Juli 2013 in Kraft getreten und bringt einen weiteren Ausbau der Rechte von Bahnfahrern in Österreich. Mit der seit Februar 2013 gültigen Eisenbahngesetznovelle ist die Schlichtungsstelle der Schienen-Control außerdem noch besser in der Lage, Fahrgäste zu unterstützen und zwischen ihnen und den Bahnen zu vermitteln.

### **Zwtl.: Entschädigungsanspruch für Pendler und bei Verspätung wegen höherer Gewalt**

Vor allem für Besitzer von Jahreskarten ist durch das neue Fahrgastrechtesgesetz der Anspruch auf Verspätungsentschädigungen klarer geregelt, besonders durch die Festlegung eines Mindestpünktlichkeitsgrades von 95 Prozent. Während früher alle Züge im Fahrtantritts- und Fahrtendbahnhof aus allen Richtungen zur Pünktlichkeitsmessung herangezogen wurden, konnte durch ein aufsichtsbehördliches Verfahren erreicht werden, dass zur Pünktlichkeitsmessung nunmehr nur noch die Verspätungshäufigkeit der Züge der konkret vom Fahrgast benützten Strecke ausschlaggebend ist. Auch das Recht auf Rückerstattung von ungenutzten Tickets, Vorgaben für

Strafgebühren und Informationspflichten wie die Pflicht zur Kundmachung der Tarife sind jetzt gesetzlich verankert.

Mit dem im September veröffentlichten Urteil zur „Fahrpreimentschädigung für Bahnreisende bei Verspätung aufgrund höherer Gewalt“ bestätigt zudem der Europäische Gerichtshof (EuGH) einen entscheidenden rechtlichen Standpunkt der Schienen-Control Kommission. Bahnreisende in der gesamten Europäischen Union haben demnach auch dann einen Anspruch auf Preisminderung ihres Tickets, wenn die Zugverspätung aufgrund höherer Gewalt, wie etwa Unwetter, verursacht wurde. In Österreich haben Fahrgäste im Fernverkehr diesen Anspruch bereits seit dem Frühjahr 2011.

#### **Zwtl.: Folder für Fahrgastrechte im Internet abrufbar**

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 [http://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 <http://www.schienecontrol.gv.at/> ein Online-Beschwerdeformular bereitgestellt.

Die Schienen Control selbst hat mit dem neuen Fahrgastrechtegesetz auch umfassende Kompetenzen zur Kontrolle der Beförderungsbedingungen der Bahnunternehmen und Verkehrsverbände bekommen. Mit der Eisenbahngesetznovelle ist nun auch der Mindestinhalt der Tarifbestimmungen der Eisenbahnunternehmen bzw. der Verkehrsverbände gesetzlich klar festgelegt. „Durch die Einbeziehung der Verkehrsverbände ist es uns nun auch möglich, einen noch größeren Kreis an Fahrgästen im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens zu unterstützen“, so Maria-Theresia Röhler.

#### **Zwtl.: Über die Schienen-Control**

Die Schienen-Control GmbH ist die Regulierungsbehörde des Bundes für den Schienenverkehr und die gesetzliche Schlichtungsstelle für Fahrgastrechte in Österreich. Als Schlichtungsstelle achtet die Schienen-Control auf Kundenfreundlichkeit, Pünktlichkeit sowie faire und transparente Tarife bei der Bahn. Als Regulierungsbehörde kontrolliert die Schienen-Control den Wettbewerb und den freien Zugang zur Schiene zu angemessenen Preisen. Unabhängig, kostenlos und unbürokratisch sorgt die Behörde im Streitfall für rasche und verbindliche Lösungen und Entschädigungen. Damit ermöglicht und unterstützt die Schienen-Control einen fairen Wettbewerb für eine bessere und erfolgreichere Bahn.

#### **Rückfragehinweis:**

Mag. (FH) Martina Prettenhofer

Schiene-Control GmbH

T: +43 1 5050707-140

[m.prettenhofer@schienecontrol.gv.at](mailto:m.prettenhofer@schienecontrol.gv.at)