

## Vorwort der Geschäftsführung

Sehr geehrte Leserinnen und Leser!

Ihr Recht. Unser Auftrag. – Mit der Sommerausgabe unseres Newsletters möchte ich Ihnen die neue Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (kurz: apf) vorstellen, in die auch die bisherige Schlichtungsstelle der Schienen-Control eingliedert wurde. Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ist weiterhin als Abteilung bei der Schienen-Control angesiedelt, hat aber ein eigenes Logo bekommen und ist um die Verkehrsträger Bus, Schiff und Flugzeug erweitert worden. Das bedeutet, dass sich nun Fahrgäste und Passagiere aller Verkehrsmittel im Streitfall mit dem Unternehmen an uns wenden können. Mehr Informationen zu den Aufgaben und Zuständigkeiten der neuen Agentur haben wir für Sie unter der Rubrik „Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte“ bereitgestellt.

Auch freut es mich, Ihnen das Thema unseres diesjährigen Symposiums „Wettbewerb und Regulierung im Schienenverkehrsmarkt – Recast: Änderungen für die Regulierung“ ankündigen zu dürfen. Die ganztägige Veranstaltung wird in Kooperation mit der ÖVG abgehalten und findet am Dienstag, den 29. September 2015, im Dachsaal der Urania Wien statt.

Eine Einladung mit Programm erhalten Sie in Kürze per E-Mail. Ihre Anmeldung nehmen wir gerne schon jetzt unter [symposium2015@schienencontrol.gv.at](mailto:symposium2015@schienencontrol.gv.at) entgegen.

Ebenso freut es mich, Sie über das Erscheinen des Fahrgastberichtes 2014 zu informieren. Die Themenschwerpunkte des Fahrgastberichtes liegen auf den Fahrgastrechten, den statistischen Auswertungen der Schlichtungsverfahren und den gesetzlichen Bestimmungen. Auch finden Sie in dem diesjährigen Bericht Informationen zur Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte. Selbstverständlich steht Ihnen unser Fahrgastbericht auf der neuen Homepage der apf zum Download zur Verfügung:  
<http://www.apf.gv.at/de/publikationen.html>

Darüber hinaus finden Sie in dieser Ausgabe Informationen über die aktuellen Entwicklungen am Schienenverkehrsmarkt und ich darf Ihnen das Erscheinen des Jahresberichtes 2014 ankündigen. Die Pressekonferenz zum Jahresbericht findet heuer am 12. August statt. Nach der Pressekonferenz erhalten Sie den Jahresbericht wie gewohnt am Postweg.

Ich wünsche Ihnen einen erholsamen Sommer!

Herzlichst,

**Maria-Theresia Röhsler**  
Geschäftsführerin der Schienen-Control GmbH

## Aktuelles aus der Regulierungsarbeit

### Liberalisierung des Bahnstrommarktes in Österreich

Eisenbahnverkehrsunternehmen in Österreich konnten den Traktionsstrom für ihre Triebfahrzeuge bisher ausschließlich von der ÖBB-Infrastruktur beziehen. Es wurde ein Strompreis angeboten, der den Energiepreis, die Stromnetznutzung und die Umformung beinhaltet. Ab 1. Jänner 2016 wird der Bahnstrommarkt geöffnet: Eisenbahnverkehrsunternehmen können dann ihre Energielieferanten selbst wählen und das Bahnstromnetz der ÖBB-Infrastruktur mitnutzen. Hierfür hatte die ÖBB-Infrastruktur in ihren SNNB 2016 Preise veröffentlicht. Nachdem die ÖBB-Infrastruktur im Frühjahr/Sommer 2015 ihr Bahnstrommodell im Rahmen einer Konsultation angepasst hat, wurden die bereits in den SNNB 2016 kundgemachten Preise geändert und auf der Homepage der ÖBB-Infrastruktur veröffentlicht. Vorerst wurden 38,50€/MWh für die Durchleitung sowie 5,50€/MWh für die Umformung 50 Hz → 16,7 Hz festgesetzt.

Die Durchleitung von Bahnstrom externer Stromlieferanten an Eisenbahnverkehrsunternehmen für ihre Eisenbahnverkehrsleistungen in Österreich erfolgt unter der Bedingung, dass der Bahnstromliefervertrag zwischen dem Eisenbahnverkehrsunternehmen und dem Drittlieferanten der ÖBB-Infrastruktur bekannt gegeben wird sowie der Übermittlung eines Energiefahrplanes. Das Triebfahrzeug muss über eine Energiemesseinrichtung verfügen. Der Drittlieferant muss Bilanzgruppenverantwortlicher im öffentlichen 50-Hz-Netz sein. Die angefallene Ausgleichsenergie wird dem Energielieferanten in Rechnung gestellt. Sowohl die Bedingungen für die Durchleitung von Bahnstrom, als auch die Preise unterliegen der Prüfung durch die Regulierungsbehörde.

### GSM-R Störungssicherheit

Die ÖBB-Infrastruktur berichtete der Schienen-Control über mögliche GSM-R-Probleme, ausgelöst durch Mobilfunkbetreiber, die vermehrt über Breitband ausstrahlen würden, was für die Bahn ein höheres Störpotential bedeute. Aktuell befürchtet werden Störungen im 925 MHz-Bereich durch Mobilfunkbetreiber. Eventuell wäre ein Tausch der Funkmodems in den Triebfahrzeugen durch die Eisenbahnverkehrsunternehmen notwendig.

Die Schienen-Control koordinierte einen Termin bei der Rundfunk und Telekom Regulierungs GmbH (RTR) bei welchem die RTR ausführte, dass Störungen durch öffentliche Mobilfunkbetreiber in anderen Frequenzbereichen unwahrscheinlich seien. Im Rahmen eines Gespräches mit der obersten Fernmeldebehörde im Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie zeigte sich auch diese optimistisch, dass eine Lösung für etwaige künftige Interferenzen zwischen Zugfunk und öffentlichem Mobilfunk gefunden werden könne. Beispielsweise könnte vorgesehen werden, dass Sender für öffentlichen Mobilfunk in der Nähe von Bahnanlagen nicht in Frequenzbereichen senden, die nahe dem Zugfunk-Frequenzbereich sind. Diese Frequenzbereiche werden von der obersten Fernmeldebehörde im BMVIT festgelegt. Die ÖBB-Infrastruktur müsste sich mit den Mobilfunkbetreibern hinsichtlich der Frequenzen absprechen, wie es auch Mobilfunkbetreiber untereinander praktizieren würden. Ein Reporting über die Basisstationen wäre sinnvoll.

## Fahrgastbericht 2014

Seit ihrer Gründung im Jahr 2006 hilft die Schlichtungsstelle der Schienen-Control, berechnigte Interessen von Kundinnen und Kunden durchzusetzen und gleichzeitig langwierige und womöglich kostenintensive Streitigkeiten vor Gericht zu vermeiden. In diesem Jahr behandelt der Fahrgastbericht zum letzten Mal nur den Bahnverkehr; Im nächsten Jahr wird der Bericht um Bus-, Schiffs- und Flugverkehr ergänzt.

## Jahresbilanz der Schlichtungsstelle

### 781 Beschwerdefälle im Jahr 2014

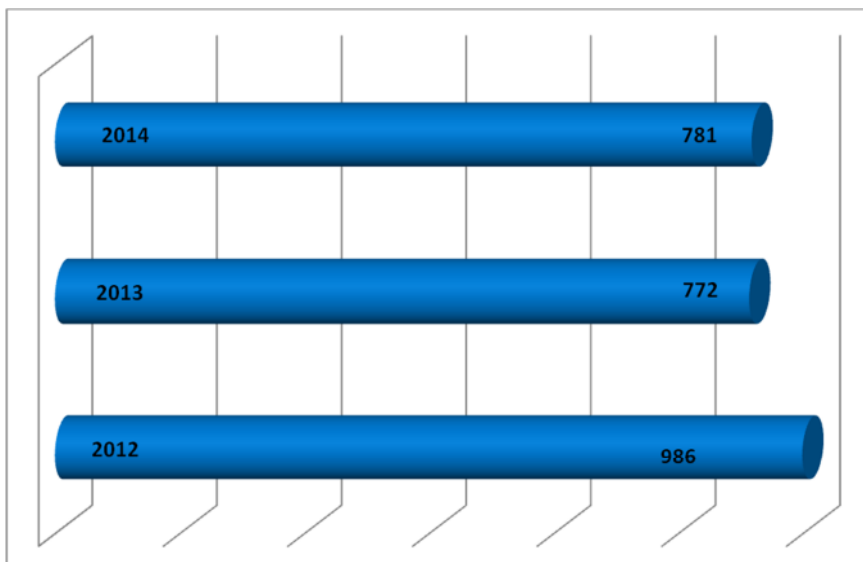


Abb. 1: Anzahl der eingelangten Beschwerden 2012–2014. Quelle: Schienen-Control

Im Jahr 2014 gingen bei der Schienen-Control 781 Beschwerden ein. Im Jahr 2012 wurde der bisherige Höchststand an Beschwerden bei der Schlichtungsstelle verzeichnet. Von 2012 auf 2013 gingen die Beschwerden deutlich zurück, von 2013 auf 2014 ist die Anzahl wiederum geringfügig um 1,2 Prozent angestiegen.

Die Themen sind dabei weitgehend gleich geblieben, auch wenn 2014 besonders häufig Beschwerden über Erstattungen und spezielle Produkte von Unternehmen eingebracht wurden, die im Kapitel „Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit“ genauer beschrieben sind.

### 527 beendete Schlichtungsverfahren 2014

Seit 2012 nimmt die Schienen-Control die Unterscheidung in Beschwerdefälle und Schlichtungsverfahren vor. Als Beschwerdefälle gelten alle bei der Schlichtungsstelle eingegangenen Beschwerden. Zu den Schlichtungsverfahren zählen hingegen nur jene Beschwerden, bei denen tatsächlich ein Verfahren eröffnet wurde, die restlichen Beschwerdefälle wurden entweder abgelehnt oder weitergeleitet – etwa weil das Bahnunternehmen bzw. der Verkehrsverbund noch nicht befasst wurde. In 527 Fällen wurde ein Schlichtungsverfahren eingeleitet.

481 der 527 durchgeführten Schlichtungsverfahren konnten positiv erledigt werden, dies entspricht etwa 91 Prozent aller Fälle. Im Vorjahr lag dieser Wert noch bei 98 Prozent, im Jahr davor bei rund 95 Prozent. Trotz intensiver Bemühungen der Schlichtungsstelle konnte in 35 der 527 Schlichtungsverfahren keine Einigung erreicht werden. Die Zahl der eingestellten Verfahren hat sich im Vergleich zum Vorjahr geringfügig erhöht. Wurden 2013 fünf Schlichtungsverfahren eingestellt, so stieg diese Zahl im Jahr 2014 auf elf Verfahren an.

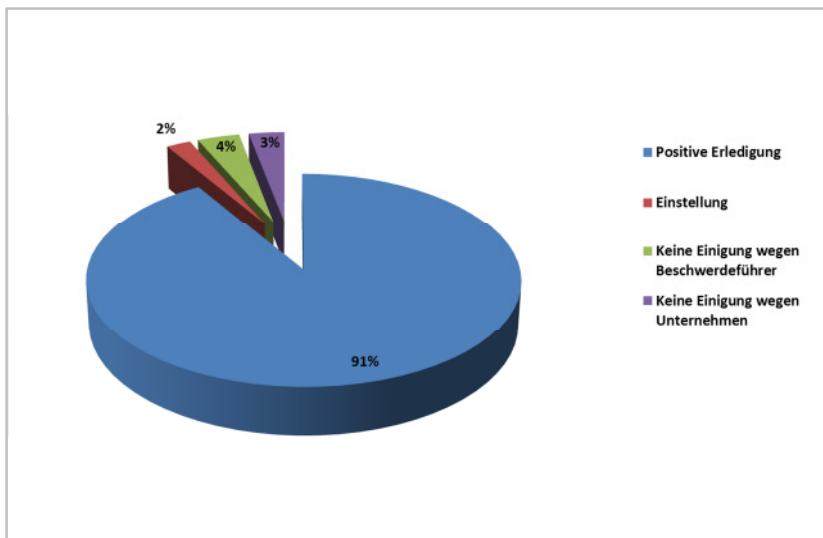


Abb. 2: Beendete Schlichtungsverfahren 2014 nach Art der Erledigung. Quelle: Schienen-Control

Im Jahr 2014 wurden mit insgesamt 254 Beschwerden und damit mehr Beschwerden abgelehnt bzw. weitergeleitet als in den Jahren davor. Häufig müssen Beschwerden abgelehnt werden, weil die Beschwerdeführenden sich nicht wie gesetzlich vorgeschrieben zuerst an den Beschwerdegegner gewandt hatten bzw. die Beschwerde nicht in den Kompetenzbereich der Schlichtungsstelle fällt. Der häufigste Beschwerdegrund des Jahres 2014 waren Fahrpreiserstattungen. Auf Platz 2: lagen Verspätungen (Lieferung von Waren/Erbringung von Dienstleistung) und auf Platz 3: Verspätungsent-schädigung/Entschädigung.

## Verteilung der Beschwerden auf die Eisenbahnunternehmen

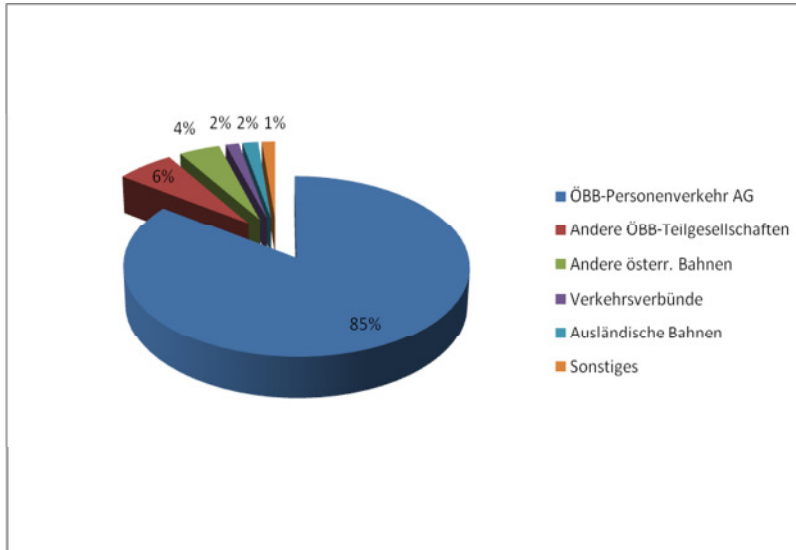


Abb. 3: Verteilung der Beschwerden auf die Eisenbahnunternehmen 2014. Quelle: Schienen-Control

Wie bereits in den Jahren zuvor betreffen die meisten Beschwerden den ÖBB-Konzern. Lag der Anteil im Jahr 2013 noch bei 95 Prozent, so sank er 2014 auf 91 Prozent. Innerhalb des ÖBB-Konzerns entfielen 85 Prozent (2013: 88 Prozent) auf die ÖBB-Personenverkehr sowie sechs Prozent auf weitere Teilgesellschaften des ÖBB-Konzerns (hauptsächlich die ÖBB-Infrastruktur, eine Beschwerde betraf die Rail Cargo Austria, fünf Beschwerden die ÖBB-Postbus).

Die Beschwerden gegenüber der WESTbahn stiegen im Vergleich zum Vorjahr von 20 Beschwerden auf 26 Beschwerden an. Insgesamt bezogen sich somit drei Prozent aller bei der Schlichtungsstelle eingebrachten Beschwerden im Berichtsjahr 2014 auf die WESTbahn.

Der gesamte Fahrgastbericht ist auf der neuen Homepage der Agentur für Passagier und Fahrgastrechte unter <http://www.apf.gv.at/de/publikationen.html> abrufbar.








## Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte – Ihr Recht. Unser Auftrag.



Die neue Servicestelle des Verkehrsministeriums (bmvit) wurde als zentrale Anlaufstelle bei der Schienen-Control GmbH angesiedelt, die schon bisher die Schlichtungsstelle der Bahn beheimatet hat. Ebenfalls in die neue Agentur eingebracht wurde die bisher direkt im bmvit angesiedelte Schlichtungsstelle zur Behandlung von Beschwerden von Fluggastrechten. Neu hinzukommen die Schlichtungsstellen für den Bus- und Schiffsverkehr. Insgesamt kümmern sich zum Start fünf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter um die Anliegen der Beschwerdeführenden im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr.

Fahrgäste und Passagiere haben ein Recht auf Information, Antwort und Entschädigung. Läuft im Personenverkehr einmal etwas schief und antwortet das Verkehrsunternehmen nicht zufriedenstellend oder überhaupt nicht, können sich Fahrgäste und Passagiere im Anschluss an die apf wenden. Die Agentur sorgt dann in zweiter Instanz einfach, unabhängig und kostenlos für rasche Lösungen und Entschädigungen.

Die wichtigsten verkehrsträgerübergreifenden Themenbereiche der apf sind in der nachstehenden Grafik zusammengefasst.

				
<b>Entschädigungen bei Verspätungen</b> 	Einzelfahrt: ab 1h ● 25% des Ticketpreises Wochen- & Monatskarte: je nach Unternehmen Jahreskarte: 10% des Ticketpreises	ab 2h Verspätung ●● ● Alternativbeförderung ● Erstattung Fahrpreis sonst zusätzlich 50% des Ticketpreises	ab 1h Verspätung ●● je nach Fahrdauer und Verspätung: 25% oder 50% auf Ticketpreis	ab 3h Verspätung ●●● 250€, 400€ oder 600€ je nach Flugentfernung
<b>bei Annullierung oder Ausfällen</b> 	Erstattung des Ticketpreises und eventuelle Entschädigung, sowie Info über Ansprüche auf Hilfeleistungen (z.B. Unterkunft, Essen)			
<b>Rechte von Menschen mit Behinderung</b> 	Kostenlose Hilfeleistung z.B. am Bahnhof	Entschädigung für beschädigte oder verlorene Mobilitätshilfen	Kostenlose Hilfeleistung z.B. am Terminal	Kostenlose Hilfeleistung z.B. am Terminal
<b>Sonstige Anmerkungen</b>	Unterstützung bei: ● Strafzahlungen ● Erstattungen ● beschädigtem / verlorenem Gepäck	Zuständig bei: ● Abfahrt / Ankunft in Österreich ● Ticketkauf bei österreichischem Unternehmen	Zuständig bei: ● Abfahrt / Ankunft in Österreich ● Ticketkauf bei österreichischem Unternehmen	Zuständig bei: ● österr. Fluglinie ● Flugantritt in Österr. ● Flugankunft in Österr.

Auftraggeber, Quelle: apf APA-AUFTRAGSGRAFIK

Detaillierte Informationen zu jedem Verkehrsträger sind auf der Website der apf unter <http://www.passagier.at> oder direkt unter <http://www.apf.gv.at> – abrufbar. Damit die bei der apf eingebrachten Beschwerden rasch bearbeitet werden können wurde für jedes Verkehrsmittel ein Online-Beschwerdeformular eingerichtet. Die Beschwerdeführerin oder der Beschwerdeführer wird anhand

eines Leitfadens durch den Prozess geführt. Damit soll sichergestellt werden, dass alle notwendigen Dokumente und Angaben vorliegen und somit eine rasche Bearbeitung möglich ist.

Die Agentur prüft den Sachverhalt. Wenn die Beschwerde des Kunden berechtigt und die apf zuständig ist, leitet die apf ein Schlichtungsverfahren ein.

---

## Marktbeobachtung

Im Juni 2015 hat die deutsche DB Schenker Rail AG die Sicherheitsbescheinigung für Österreich erhalten. Das Unternehmen ist im Güterverkehr tätig, die Verkehrsaufnahme in Österreich wird für Sommer 2015 erwartet. Insgesamt gab es zum Stichtag 30. Juni 2015 in Österreich 54 Eisenbahnunternehmen. Davon waren 33 Eisenbahnverkehrsunternehmen, acht Eisenbahninfrastrukturunternehmen und 13 integrierte Eisenbahnunternehmen. Von den 34 im ÖBB-Netz zugelassenen Unternehmen waren 21 im Güterverkehr, fünf im Personenverkehr und acht in beiden Verkehrsarten tätig.

Der Eisenbahngüterverkehr ist nach dem Rekordjahr 2008 einige Jahre rückläufig gewesen. Seit dem dritten Quartal des Vorjahres beobachtet die Schienen-Control aber eine klare Trendwende. Insgesamt stieg die Verkehrsleistung 2014 stark um sechs Prozent von 21,2 Milliarden auf 22,5 Milliarden Nettotonnenkilometer. Dazu trug unter anderem die Rail Cargo Austria (RCA) mit einem Wachstum von 3,4 Prozent bei.

Das Gesamttransportvolumen erhöhte sich auf 113 Millionen Tonnen Güter, ein Zuwachs von zwei Prozent gegenüber dem Vorjahr. Laut Schienen-Control-Jahresbericht konnten dabei neben der RCA auch fast alle anderen Schienengüterverkehrsunternehmen eine Steigerung verzeichnen. Das Transportvolumen der Wettbewerbsbahnen ist deutlich um rund 8 Prozent– von 27,6 Millionen (2013) auf 29,7 Millionen Tonnen gestiegen.

Größte Wettbewerbsbahn ist weiterhin die Lokomotion mit fünf Prozent (2013: vier Prozent), gefolgt von der CargoServ mit knappen 3,5 Prozent, die 2014 auch den Güterverkehr der Logserv übernommen hat. Dahinter folgen die LTE Logistik- und Transport (LTE), die TX Logistik Austria (TXL) und die Wiener Lokalbahnen Cargo (WLC).

Im Personenverkehr wurden im Berichtsjahr 278 Millionen Reisende befördert, was einen weiteren Zuwachs gegenüber 2013 bedeutet. Der Marktanteil der Privatbahnen hat sich dabei von 14,5 auf 15,4 Prozent erhöht. Der Anteil der Privatbahnen an den Personenkilometern stieg von 10,7 auf 11,8 Prozent.

Den gesamten Jahresbericht 2014 finden Sie auf der Website der Schienen-Control: <http://www.schienencontrol.gv.at/de/publikationen-v2.html>

---

## Impressum: Herausgeber und Redaktion

Schienen-Control GmbH  
Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien  
T: +43 1 5050 707  
office@schienencontrol.gv.at  
[www.schienencontrol.gv.at](http://www.schienencontrol.gv.at) und [www.apf.gv.at](http://www.apf.gv.at)