

Wünsche zum Jahresausklang

Sehr geehrte Leserinnen und Leser!

Am Ende eines arbeitsintensiven Jahres in der Schienen-Control und in der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) bedanken wir uns bei allen Partnerinnen und Partnern für die diesjährige Zusammenarbeit.

Die Verfahren im Bereich der Regulierung sind, u. a. durch eine fortgeschrittene Marktöffnung, zunehmend komplexer (z. B. umfassende System- und Kostenprüfungen) und bedeuten sowohl für die Schienen-Control Kommission als auch für die Schienen-Control GmbH einen deutlich erhöhten Arbeitsaufwand.

Im Jahr 2018 waren insbesondere die Entgeltprüfung im Bereich Bahnstrom, die Prüfung von Weegeentgelten und von Aufschlägen zum Weegeentgelt und die Entgeltprüfung für Serviceeinrichtungen Arbeitsschwerpunkte in der Regulierung.

Beim Netzzugang gab es 2018 aufgrund der dichten Fahrpläne erneut Trassenkonflikte, die es zu schlichten galt.

Auf internationaler Ebene wurden im Jahr 2018 die Kontakte mit der EU-Kommission im Rahmen des Netzwerks der europäischen Regulierungsbehörden fortgesetzt. Und die Schienen-Control beteiligte sich auch 2018 aktiv an der Weiterentwicklung der Strategie von IRG-Rail und an der Umsetzung des jährlichen Arbeitsprogramms von IRG-Rail.

Schwerpunkte des Fachbereichs Bahn der apf in diesem Jahr waren neben der Beschwerdebearbeitung wiederum die Kontrolle der Beförderungsbedingungen der Bahnunternehmen und Verkehrsverbünde auf Rechtmäßigkeit, verschiedene Aspekte in puncto Entschädigung, Erstattung bzw. Hilfeleistung und die Überprüfung der Einhaltung und Umsetzung der Fahrgastrechte durch die Verkehrsunternehmen.

Im Fachbereich Flug verdoppelten sich die Beschwerden 2018 verglichen mit dem Vorjahr. Das Team der Expertinnen für Fluggastrechte bearbeitet äußerst engagiert die stark angestiegenen Schlichtungsverfahren, um den Passagieren zu ihrem Recht zu verhelfen.

Wir wünschen Ihnen angenehme Feiertage und einen guten Jahresbeginn 2019!

Ihr Team der Schienen-Control und apf

Aktuelles aus der Regulierungsarbeit

Trassenbegehren 2019

In Zusammenhang mit dem Fahrplan 2019 wandten sich einzelne Eisenbahnverkehrsunternehmen an die Schienen-Control.

Ein österreichisches Bahnunternehmen führt seit Dezember 2017 im Auftrag eines tschechischen Bahnunternehmens vier tägliche Fernverkehrsverbindungen zwischen Wien und Prag. Die Fahrzeiten waren in Österreich deutlich länger als die eines Mitbewerbers. In einem Schlichtungsverfahren konnte eine um bis zu neun Minuten kürzere Fahrzeit im österreichischen Abschnitt erwirkt werden. Die Fahrzeit zwischen Wien und Prag wird 2019 knapp über vier Stunden betragen.

Ein Güterverkehrsunternehmen beschwerte sich über deutlich längere Fahrzeiten im Fahrplan 2019 verglichen mit 2018 zwischen Terminals in Niederösterreich bzw. Oberösterreich und der Staatsgrenze. In einem Schlichtungsverfahren konnten Verbesserungen erreicht werden.

Marktbeobachtung

Die Gesamtverkehrsleistung im Schienengüterverkehr ist am Ende des dritten Quartals 2018 unter jener des Vergleichszeitraums des Vorjahres geblieben. Auswertungen von Daten der ÖBB-Infrastruktur AG auf Basis der Bruttotonnenkilometer ergaben einen Rückgang um insgesamt knapp mehr als ein Prozent. Während die Leistung der Rail Cargo Austria um 4,7 Prozent zurückging, verzeichneten die Mitbewerber in Summe einen Zuwachs von 9,5 Prozent. Damit erhöhte sich ihr Anteil an der Gesamtleistung im ÖBB-Netz von 25,7 auf 28,5 Prozent.

Die Erhebung der Umsatzerlöse österreichischer Eisenbahnverkehrsunternehmen aus dem Jahr 2017 ist abgeschlossen. In weiterer Folge wurden Ergebnisse in die Marktberichte für die Independent Regulators' Group Rail (IRG-Rail) bzw. die Europäische Kommission integriert. Im Wesentlichen konnten sowohl im Güter- als auch im Personenverkehr beinahe alle Unternehmen ihre Umsätze im Vergleich zum Vorjahr steigern – in Summe um jeweils knapp 10 Prozent.

Internationale Zusammenarbeit

Ergebnisse des IRG-Rail Plenary

Das zweite und letzte IRG-Rail Plenary (Plenary der Independent Regulators' Group-Rail) im Jahr 2018 fand am 15. und 16. November in Turin statt.

Diese Hauptversammlung des Dachverbands der europäischen Regulierungsbehörden verabschiedete unter anderem ein [Memorandum of Cooperation](#) über die Zusammenarbeit zwischen den europäischen Eisenbahn-Regulierungsbehörden.

Anlass für das Memorandum ist die EU-Richtlinie 2012/34 zur Schaffung eines einheitlichen europäischen Eisenbahnraums. Sie verpflichtet die Regulierungsbehörden in Art 57 dazu, „... gemeinsame Grundsätze und Verfahren für die Entscheidungen [zu erarbeiten], zu denen sie aufgrund dieser Richtlinie befugt sind. Diese gemeinsamen Grundsätze und Verfahren enthalten unter anderem Regelungen für die Beilegung von Streitigkeiten im Rahmen des Absatzes 3a.“

Abs 3a sieht vor: „In Angelegenheiten, die einen grenzüberschreitenden Verkehrsdienst betreffen und in denen Entscheidungen von zwei oder mehr Regulierungsstellen erforderlich sind, arbeiten die be-

treffenden Regulierungsstellen bei der Ausarbeitung ihrer jeweiligen Entscheidungen zusammen, um eine Lösung herbeizuführen. [...]“

Das nun verabschiedete Memorandum beschreibt diese gemeinsamen Grundsätze und ergänzt das Gründungsübereinkommen von IRG-Rail.

Auch betreffend Serviceeinrichtungen gab es einen wichtigen Beschluss. Und zwar einigte man sich auf [Kriterien für die Gewährung von Ausnahmen](#) bezüglich der Pflichten gemäß der Durchführungsverordnung über den Zugang zu Serviceeinrichtungen und schienenverkehrsbezogenen Leistungen ([EU] 2017/2177).

Die Durchführungsverordnung formuliert einheitliche Regeln und Abläufe betreffend Pflichten der BetreiberInnen von Serviceeinrichtungen. Sie tritt mit 1. Juni 2019 in Kraft. Art 2 (2) sieht vor, dass sich bestimmte BetreiberInnen an ihre staatliche Regulierungsbehörde wenden können, um von einigen dieser Pflichten befreit zu werden: „Um die Betreiber von Serviceeinrichtungen von geringer Bedeutung nicht über Gebühr zu belasten, erscheint es angebracht, den Regulierungsstellen die Möglichkeit zu geben, Betreiber von Serviceeinrichtungen von den Vorschriften dieser Verordnung — mit Ausnahme bestimmter Vorschriften über die Verpflichtung zur Veröffentlichung einer Beschreibung der Serviceeinrichtung — ganz oder teilweise auszunehmen, wenn die Regulierungsstelle der Ansicht ist, dass die betreffende Einrichtung keine strategische Bedeutung für das Funktionieren des Marktes hat.“ Die nun vorliegenden Kriterien sollen den Regulierungsbehörden als Grundlage für die Entscheidung über einen solchen Antrag dienen. Die Schienen-Control wird sie mit 1. Jänner 2019 als Orientierungshilfe für etwaige Antragsteller auf der Website veröffentlichen.

Die Einigung der europäischen Regulierungsbehörden im Rahmen von IRG-Rail ist auch deshalb besonders hervorzuheben, da sie unmittelbar Wirkung für Betroffene quer durch den ganzen Eisenbahnsektor entfaltet. Sie stellt damit einen Meilenstein in der Entwicklung von IRG-Rail dar.

IRG-Rail hat des Weiteren einen [Bericht über Entgelte für die Nutzung von Abstellgleisen](#) verabschiedet, der von der Unterarbeitsgruppe Charges for Service Facilities unter dem Co-Vorsitz der Schienen-Control eingebracht worden war. Der Bericht liefert einen Überblick über die verschiedenen Abrechnungsmodelle und die Entgelthöhe dieser Serviceeinrichtungen in Europa. Dabei wurden viele Gemeinsamkeiten, aber auch zahlreiche Unterschiede herausgearbeitet. So wie alle anderen beim Plenum beschlossenen Berichte wird auch dieser auf der [IRG-Rail Website](#) veröffentlicht.

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte



Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (kurz: apf) verhilft Passagieren und Fahrgästen kostenlos und provisionsfrei zu ihrem Recht. Im Streitfall mit einem Bahn-, Bus-, Schiffs- oder Flugunternehmen sorgt die apf für verbindliche Lösungen und Entschädigungen. Egal ob es sich um Verspätungen, Ausfälle oder Annullierungen, fehlende Informationen handelt oder sonst etwas schief läuft.

Alle Informationen zu Fahrgast- und Passagierrechten sowie die Beschwerdeformulare für Bahn, Bus, Schiff und Flugzeug finden Sie auf der Website der apf, abrufbar unter www.passagier.at oder unter www.apf.gv.at.

Fahrgeldnachforderung wegen Stornierung nach Kontrolle des Tickets

Im online-Ticketshop der ÖBB-Personenverkehr ist es möglich, jede Buchung binnen drei Minuten zu stornieren. Diese Stornierungsmöglichkeit hilft Fahrgästen im Fall einer Fehlbuchung, der Reaktionszeitraum ist jedoch kurz. Die Storno-Funktion in ihrer derzeitigen Ausgestaltung führte manchmal aber auch zu einer unbeabsichtigten Nutzung.

Im Jahr 2018 kam es zu einer Häufung von Fällen, bei denen Fahrgäste des Bahnunternehmens ÖBB-Personenverkehr eine Strafzahlung per Post erhielten. Grund dafür war, dass die Fahrgäste ein Mobile-Ticket in der ÖBB-App gekauft und dieses unmittelbar nach der zeitnahen Kontrolle mit Validierung durch den Zugbegleiter, innerhalb der drei-Minuten-Grenze (sogenannte „UNDO-Funktion“), storniert hatten. Dadurch bezahlten sie kein Entgelt für die genutzte Beförderungsleistung.

Die apf stellte in einer Überprüfung fest, dass die Stornierung eines Mobile-Tickets unter bestimmten Bedingungen sehr einfach ist. Des Weiteren erfolgt bei einem Klick auf den Button „Kauf rückgängig machen“ keine weitere Abfrage, ob dieser Vorgang wirklich gewünscht ist. So konnte, entsprechend der Einschätzung der apf, in vereinzelt Fällen leicht eine unbeabsichtigte Stornierung eines Tickets passieren. In diesen Schlichtungsverfahren gestaltete sich eine Einigung mit dem Unternehmen meist schwierig, in einem gesonderten Gespräch wiesen Vertreter der apf noch einmal auf die fallweise Problematik hin. Die apf ersuchte, dass durchgängig eine Bestätigung des Storno-Wunsches abgefragt wird.

Zudem verwehrte das Unternehmen anfänglich in den Schreiben, welche an die Reisenden ergingen, die gesetzlich eingeräumte Möglichkeit zum Einspruch. Diesen Umstand konnte die apf erfolgreich lösen, die rechtswidrige Passage wurde gestrichen.

Impressum:

Herausgeber und Redaktion

Schienen-Control GmbH
Linke Wienzeile 4/1/6
1060 Wien

T: +43 1 5050707

office@schienencontrol.gv.at

www.schienencontrol.gv.at

www.apf.gv.at oder www.passagier.at

Besuchen Sie den Blog der apf: www.apf.gv.at/blog