

Vorwort der Geschäftsführung

Liebe Leserin, lieber Leser,

wir haben unsere beiden Jahresberichte veröffentlicht.

Im Jahresbericht der Schienen-Control 2019 informieren wir über die Entwicklungen im Schienenverkehrsmarkt, Themen betreffend den Marktzugang, die Schwerpunkte unserer Regulierungsarbeit und die internationale Zusammenarbeit. Der Jahresbericht der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) 2019 enthält neben der Jahresbilanz unserer Schlichtungstätigkeit und Informationen zu den Passagierrechten weitere wesentliche Themen zu den vier Verkehrssektoren Bahn, Bus, Schiff und Flug. Beide Berichte stehen Ihnen auf der Website der Schienen-Control als Download zur Verfügung: <https://schienencontrol.gv.at/de/publikationen-jahresberichte-rechtefolder.html>

Für Herbst organisieren wir wieder unser Symposium, es wird am 7. Oktober stattfinden und aktuelle Themen der Wettbewerbsregulierung behandeln.

Sommerliche Grüße

Maria-Theresia Röhler

Geschäftsführerin der Schienen-Control GmbH und Leiterin der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Marktbeobachtung

Jahresbericht der Schienen-Control 2019: Entwicklung des Eisenbahnmarktes

2019 gab es gegensätzliche Entwicklungen im österreichischen Eisenbahnsektor. Auf der einen Seite ist der Personenverkehr gewachsen und verzeichnete mit rund 316 Millionen Reisenden eine neuerliche Steigerung – diese ist vor allem auf das erweiterte Angebot im Nahverkehr zurückzuführen. Auch die Personenkilometer sind weiter gestiegen. Auf der anderen Seite sind im Schienengüterverkehr Aufkommen (beförderte Nettotonnen) und Verkehrsleistung (Netto- bzw. Bruttotonnenkilometer) leicht zurückgegangen. Jedenfalls konnten die Mitbewerber ihre Marktanteile bei allen drei Indikatoren weiter steigern.

Überwiegend aufgrund der Zuwächse im Nahverkehr stiegen die Anzahl der beförderten Personen und die zurückgelegten Personenkilometer nochmals an. Die jeweiligen Höchstwerte aus dem Jahr 2018 konnten dadurch noch einmal übertroffen werden. Als Konsequenz verringerte sich allerdings die durchschnittliche Fahrtweite von 2018 auf 2019 um knapp einen halben Kilometer auf 42,3 Kilometer.

Absolut betrachtet gab es im Schienengüterverkehr sowohl bei den Netto- und Bruttotonnenkilometern (minus 2,3 bzw. minus 0,8 Prozent) als auch bei den beförderten Nettotonnen (minus 0,9 Prozent) Rückgänge. Von der Rail Cargo Austria gemeldete rückläufige Werte konnten von den Mitbewerbern zumeist

annähernd kompensiert werden. Dadurch steigerte sich der Marktanteil der Mitbewerber bei allen drei Indikatoren weiter kräftig und betrug beim Aufkommen 36,4 Prozent sowie bei der Verkehrsleistung 30,2 Prozent (Bruttotonnenkilometer) und 31,8 Prozent (Nettotonnenkilometer).

Die Zahl der Eisenbahnunternehmen in Österreich lag Ende 2019 bei 70. Gegenüber 2018 neu hinzugekommen ist neben der S-Rail GmbH Österreich mit Sitz in Salzburg noch die niederländische HSL Netherlands B.V. (beide Unternehmen sind im Güterverkehr tätig). Andererseits ist die ebenfalls niederländische ERS Railways B.V. seit Anfang 2019 in Österreich nicht mehr als Eisenbahnverkehrsunternehmen zugelassen. In Summe hatten 50 Unternehmen die Berechtigung dazu, im ÖBB-Netz Züge zu führen. Davon sind vier Unternehmen Teil des ÖBB-Konzerns sowie zehn weitere Unternehmen aufgrund direkter oder indirekter Beteiligungen in der Hand von ausländischen Incumbents (marktbeherrschenden Unternehmen).

Verkehrsentwicklung durch die COVID-19-Pandemie

Die ab Mitte März 2020 geltenden Einschränkungen aufgrund der COVID-19-Pandemie hatten selbstverständlich weitreichende Auswirkungen auf den Eisenbahnbereich.

So stellten beispielsweise RegioJet und CAT (City Airport Train) ihre Verkehre vorübergehend zur Gänze ein und die WESTbahn halbierte die Anzahl ihrer Verbindungen nach Salzburg. Auch die ÖBB-Personenverkehr reduzierte ihr Angebot im nationalen Fernverkehr anfangs um 40 Prozent. Der internationale Fernverkehr verringerte sich noch drastischer, die Verkehre nach Liechtenstein, in die Schweiz, nach Italien, Slowenien, in die Slowakei und nach Tschechien wurden gänzlich eingestellt. Der Nah- und Regionalverkehr wurde massiv eingeschränkt, er entsprach einem verbesserten Wochenendverkehr. In der kritischsten Zeit wurde im Fernverkehr von Fahrgastverlusten in der Höhe von 80 bis 90 Prozent berichtet.

Mit 20. April wurden die Verkehre der WESTbahn und der ÖBB-Personenverkehr auf der Weststrecke direkt per Notvergabe vom Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK) bestellt. Dadurch erfolgte erstmals die Vergabe eines Vertrages an zwei Unternehmen, wovon eines den Mitbewerbern zuzurechnen ist. Der Auftrag an die Bahnen umfasste zunächst ein Volumen von insgesamt 48,3 Millionen Euro über einen Zeitraum von drei Monaten und wurde Anfang Juli um weitere drei Monate verlängert. Die Züge fahren seitdem im Halbstundentakt ab Wien. Die beiden Bahnunternehmen teilen sich den sogenannten langsamen RailJet-Verkehr von Wien nach Salzburg. Tickets werden von den beiden Anbietern gegenseitig anerkannt. Die WESTbahn hält nicht wie üblich in Hütteldorf, dafür fährt sie vom Westbahnhof über Meidling mit zusätzlichen Halten in Tullnerfeld, St. Valentin und Neumarkt-Köstendorf nach Salzburg.

Mit 11. Mai wurde dann von der ÖBB-Personenverkehr wieder der ursprüngliche (Nahverkehrs-)Fahrplan eingeführt und der nationale Fernverkehr ist seit 18. Mai grundsätzlich wieder im Regelfahrplan unterwegs. Auf der Weststrecke bleibt es allerdings vorerst noch beim COVID-angepassten Fahrplan. Der internationale Verkehr der ÖBB-Personenverkehr wurde als Erstes Anfang Juni in die Schweiz wiederaufgenommen, dann schrittweise ab Mitte Juni nach Tschechien, Slowenien und in die Slowakei. Auch RegioJet verkehrt seit Mitte Juni wieder von Prag nach Wien und wird voraussichtlich ab August weiter nach Budapest fahren. Das Angebot der Deutschen Bahn Richtung Österreich ist bereits wieder komplettiert. Per 26. Juni wurden außerdem alle internationalen Nachtzugverbindungen der Österreichischen Bundesbahnen wieder hochgefahren.

Auch im Güterverkehr waren ab der dritten Märzwoche teils starke Rückgänge zu verzeichnen. So berichtete die Rail Cargo Austria über einen Rückgang der Verkehre von insgesamt bis zu 30 Prozent. Ein Minus von 80 Prozent betraf den Automotive-Bereich, es wurde nur noch knapp die Hälfte der Stahltransporte gefahren. Allerdings registrierte man ein leichtes Plus bei Konsumgütern.

Die Schienen-Control wird als Bahnregulator jedenfalls weiterhin den Markt genau beobachten und einen fairen Zugang zur Schiene gewährleisten.

Internationale Zusammenarbeit

IRG-Rail: Marktverzerrung durch staatliche Hilfsmaßnahmen vermeiden

Am 18. und 19. Mai 2020 tagte das IRG-Rail-Plenum (Plenum der Independent Regulators' Group-Rail) und befasste sich u. a. mit den aktuellen Entwicklungen rund um die COVID-19-Pandemie. Die 31 Mitglieder dieses Netzwerks der Europäischen Eisenbahnregulierungsbehörden verabschiedeten ein Positionspapier zur Krise und insbesondere zur Haltung der Regulatoren betreffend Gestaltung öffentlicher Hilfsmaßnahmen im Eisenbahnsektor.

Unter dem Titel „European Rail Regulators Contribute to the Recovery from the COVID-19 Crisis“ wird darin die Resilienz der Eisenbahn und die Bewährung des gesamten Sektors in der Krise festgestellt. Gleichzeitig sind die Einbußen und Verluste skizziert, welche die einzelnen Unternehmen bisher schon erlitten haben und noch erleiden werden. Die IRG-Rail-Mitglieder begrüßen staatliche Maßnahmen zur Bewältigung der Krise. Dabei betonen sie, dass einseitige von Mitgliedstaaten verhängte Beschränkungen mit Auswirkung auf den Schienenverkehrsmarkt nur vorübergehend sein dürfen.

Die Eisenbahnregulatoren kündigten an, ihre Marktbeobachtungsaktivitäten zu adaptieren und bei Bedarf zu intensivieren. Damit sollen den Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträgern auf europäischer Ebene und auf Ebene der EU-Mitgliedstaaten umfassende und belastbare Daten zur Bewältigung der Krise geliefert werden. IRG-Rail fordert seinerseits speziell die Mitgliedstaaten dazu auf, im Rahmen von Hilfs- und Rettungsmaßnahmen den diskriminierungsfreien Wettbewerb innerhalb des Sektors, aber auch der Verkehrssektoren untereinander, nicht zu beeinträchtigen. Bei der Ausgestaltung staatlicher Hilfsmaßnahmen wünschen sich die Regulatoren, dass der Beitrag zur Erreichung der EU-Klimaziele, den die einzelnen Verkehrsträger leisten, berücksichtigt wird.

Das vollständige Positionspapier ist auf der Website der Schienen-Control unter folgendem Link abrufbar (in englischer Sprache): <https://www.schienecontrol.gv.at/de/presse1.html>. Dort findet sich auch eine Presseaussendung der Schienen-Control, mit der die österreichischen bzw. deutschsprachigen Medien serviert wurden.

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 handelt, ob es um fehlende Informationen geht oder ob sonst etwas schief läuft. Informationen zu Fahrgast- und Passagierrechten sowie die Online-Schlichtungsanträge für Bahn, Bus, Schiff und Flugzeug finden Sie auf der Website der apf: www.passagier.at oder www.apf.gv.at.

Jahresbericht der apf 2019

Die apf hat gemäß § 8 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte bzw. § 9 Alternative-Streitbeilegung-Gesetz jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeiten und Ergebnisse zu erstellen. Einen Auszug der Jahresbilanz für das Jahr 2019 finden Sie im Folgenden.

Jahresbilanz der apf

Im Jahr 2019 gingen insgesamt 6.395 schriftliche Schlichtungsanträge und Anfragen bei der apf ein, 2018 waren es 6.248. 2019 betrafen 5.205 den Flugverkehr (2018: 5.462), 1.047 den Bahnverkehr (2018: 682), 122 den Busverkehr (2018: 90) und 21 den Schiffsverkehr (2018: 14).

In Summe wurden 4.622 Schlichtungsverfahren eröffnet (2018: 3.750). Der Hauptteil entfiel auf den Flugbereich mit 3.879 Verfahren (2018: 3.261), gefolgt vom Bahnsektor mit 705 (2018: 452) und vom Busbereich mit 37 (2018: 37) eröffneten Schlichtungen. Im Schiffsbereich wurde ein Verfahren eröffnet (2018: kein Verfahren).

2019 erzielte die apf für die Antragstellenden einen Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen in der Höhe von rund 1.301.094 Euro (2018: 1.177.017 Euro). Den größten Anteil gab es mit 1.251.532 Euro im Flugsektor (2018: 1.124.016 Euro), im Bahnbereich erreichte die apf 48.054 Euro (2018: 50.706 Euro) und beim Verkehrsträger Bus waren es 1.508 Euro (2018: 2.295 Euro).

Die durchschnittliche Reaktionszeit für eine erste Rückmeldung an die Antragstellenden betrug knapp viereinhalb Tage (2018: neun Tage). Der apf gelang hier im Vergleich zu 2018 eine Reduktion um die Hälfte der Zeit. Die durchschnittliche Verfahrensdauer lag bei gut 72 Tagen (2018: 35 Tage). Die Verdoppelung im Vergleich zum Jahr davor resultiert vor allem aus der seit Herbst 2018 stark gestiegenen Fallzahl im Flugbereich und den zeitaufwendigen Prüfungen der zahlreichen Fälle, in denen die Flugunternehmen einen außergewöhnlichen Umstand geltend machen.

Jahresbilanz Bahnverkehr

Im Jahr 2019 erhielt die apf im Bahnbereich 1.047 Schlichtungsanträge (2018: 682). Im Vergleich zum Vorjahr war das ein Anstieg um mehr als 53 Prozent. Der Anstieg ist wohl auf die strengere Vorgehensweise der ÖBB-Personenverkehr bei Fahrgeldnachforderungen (Strafzahlungen) zurückzuführen.

704 Schlichtungsverfahren wurden 2019 abgeschlossen. Dies entspricht im Vergleich zum Vorjahr mit 472 Verfahren einem Anstieg um 49 Prozent.

Rund 85 Prozent aller Verfahren im Bahnverkehr konnten 2019 positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien erledigt werden (2018: 95 Prozent). Ein tschechisches Unternehmen verweigerte teilweise die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren (2018: kein Verfahren).

Der häufigste Verfahrensgrund waren 2019 Strafzahlungen bzw. Inkassoforderungen mit 36,5 Prozent (2018: elf Prozent). Dieser Anstieg ist vor allem auf die strengere Vorgehensweise der ÖBB-Personenverkehr zurückzuführen. Platz zwei nahmen im Jahr 2019 mit 33,5 Prozent Verfahren betreffend Fahrpreiserstattung ein (2018: 42 Prozent). Mit 19,2 Prozent waren Verfahren bezüglich Verspätungsschädigungen (für Ticketkosten) und Entschädigungen (für andere Folgekosten) im Jahr 2019 auf Platz drei (2018: 28 Prozent).

97,6 Prozent der Verfahren betrafen die ÖBB-Personenverkehr (2018: 96,6 Prozent) und 1,3 Prozent die sonstigen Bahnunternehmen (inklusive WESTbahn). Der Rest entfiel auf die ÖBB-Infrastruktur und die Verkehrsverbände.

Bei allen im Jahr 2019 abgeschlossenen Verfahren konnte die apf im Bahnsektor eine Summe von 48.054 Euro erwirken (2018: 50.706 Euro).

Bei 65 Prozent der Verfahren zum Verkehrsträger Bahn konnte die apf 2019 in weniger als zwei Wochen eine Lösung herbeiführen (2018: 60 Prozent). Weitere 28 Prozent aller Verfahren konnten bereits in weniger als einem Monat (2018: 29 Prozent) und sechs Prozent in weniger als zwei Monaten (2018: neun Prozent) erledigt werden. Nur ein Prozent der Schlichtungsverfahren dauerte länger als zwei Monate (2018: zwei Prozent), dies meist in komplexen Fällen. Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller (einfachen bis hochkomplexen) Schlichtungsverfahren lag bei rund 14 Tagen (2018: 16 Tage).

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