

Liebe Leserin, lieber Leser,

unsere Jahresberichte der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) und der Schienen-Control für 2020 sind veröffentlicht.

Im Jahresbericht der Schienen-Control informieren wir wie gewohnt über die Entwicklungen im Schienenverkehrsmarkt, Themen betreffend den Marktzugang, die Schwerpunkte unserer Regulierungsarbeit und die internationale Zusammenarbeit. Der Jahresbericht der apf enthält wiederum neben der Jahresbilanz unserer Schlichtungstätigkeit und Informationen zu den Passagierrechten weitere wesentliche Themen zu den vier Verkehrssektoren Bahn, Bus, Schiff und Flug. Dieses Mal ist bei beiden Berichten klarerweise die COVID-19-Pandemie mit ihren Auswirkungen für den Verkehrsbereich zentrales Thema. Die Jahresberichte stehen Ihnen auf der Website der Schienen-Control als Download zur Verfügung: <https://schienencontrol.gv.at/de/Publikationen.html>

Am 16. Juni fand das 6. Symposium der Schienen-Control statt, erstmals im virtuellen Raum. Rund 90 Teilnehmende verfolgten die Themenschwerpunkte aktuelle Zugangsfragen, Entgeltregulierung und Bahnstrommarktöffnung. Neben Expertinnen und Experten der Schienen-Control referierten Christian Wolf, in der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen für den Bereich Internationale Koordinierung Eisenbahn zuständig, und Stefan Wiederin, in der ÖBB-Infrastruktur mit Themen der Entgeltfestlegung betraut. Alle Präsentationen des Symposiums sind auf der Website der Schienen-Control unter <https://www.schienencontrol.gv.at/de/Veranstaltungen.html> abrufbar.

Wir wünschen Ihnen noch einen schönen Sommer!

Herzlichst, Ihre

Maria-Theresia Röhslar

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

Aktuelles aus der Regulierungsarbeit

Bahnstrom

Die Schienen-Control Kommission hatte ein Wettbewerbsüberwachungsverfahren zur eingehenden Überprüfung der veröffentlichten Bahnstromtarife für die Jahre 2019 und 2020 eingeleitet. Dabei folgte sie ihren Entscheidungen der Vorjahre nach der Öffnung des österreichischen Bahnstrommarktes im Jahr 2016, weil auch das Eisenbahninfrastrukturunternehmen bei der Zusammenstellung seines Netzentgeltmodells weitgehend auf jenes der letzten Jahre abstellte. Darin wird weiterhin zwischen einem Tarif für die Umformung des Stroms von 50 Hertz (Hz) auf 16,7 Hz (Tarif „Umformung“) und einem Tarif für die Verteilung der Energie im Bahnstromnetz (Tarif „Verteilung“) unterschieden. Die

Schienen-Control Kommission prüfte die durch das Infrastrukturunternehmen festgesetzten Netzentgelte für die Jahre 2019 und 2020 bezüglich der Höhe der tatsächlich angefallenen Kosten.

Die Netztarife zur Umformung und Durchleitung, wie zunächst in den Schienennetz-Nutzungsbedingungen (SNNB) des Infrastrukturbetreibers 2019 und 2020 veröffentlicht, wurden mit Bescheiden vom 19. April 2021 gemäß §§ 54, 58b, 62a Abs 1, 69b, 74 Abs 1 Z 4, Z 5 bis Z 7 EisbG (Eisenbahngesetz) für beide Jahre teilweise für unwirksam erklärt. Sie erfuhren so im Ergebnis eine Senkung. Hintergrund der Tarifsenkung waren zu hoch angesetzte Kosten im Netzbereich, die dem anwendbaren Kostengrundsatz des § 69b EisbG nicht entsprachen und somit durch die Schienen-Control Kommission dem Netzbetreiber aberkannt wurden. Gegen die Bescheide wurde Beschwerde an das Bundesverwaltungsgericht erhoben.

Marktbeobachtung

Jahresbericht der Schienen-Control 2020: Entwicklung des Eisenbahnmarktes

Der Schienenpersonenverkehrsmarkt war 2020 stark von den COVID-19-Auswirkungen betroffen, insbesondere im zweiten Quartal. Zwar wurden zur Aufrechterhaltung eines Grundangebotes an Mobilität im Nahverkehr fast alle Bahnverbindungen beibehalten, allerdings wurden die Zugintervalle teils stark ausgedünnt. Zudem wurden viele Fernverkehre aufgrund vorübergehender Grenzschließungen temporär ausgesetzt. Die Anzahl der Reisenden sank österreichweit auf 192,2 Millionen Fahrgäste, was einen Rückgang von 39,2 Prozent gegenüber 2019 bedeutet (316,4 Millionen). In weiterer Folge haben sich auch die Personenkilometer stark reduziert (minus 44,6 Prozent). Da der Rückgang im Fernverkehr im Vergleich zum Nahverkehr stärker war, verringerte sich auch die errechnete durchschnittliche Fahrweite 2020 deutlicher als zuletzt um weitere 3,7 Kilometer. Durch die geringere Anzahl an Zügen im Streckennetz war die Pünktlichkeit der Züge im Jahr 2020 mit 97,2 Prozent deutlich höher als 2019 (95,2 Prozent). So erreichte der Nahverkehr eine Pünktlichkeit von 97,5 Prozent (2019: 95,7 Prozent), unter Berücksichtigung der spontan ausgefallenen Züge (z. B. Lokschaden während einer Zugfahrt) ergab sich letztendlich eine Pünktlichkeit von 96,8 Prozent. Auch im Fernverkehr war die Pünktlichkeit pandemiebedingt aufgrund weniger Züge mit 90,2 Prozent deutlich höher als 2019 (85,9 Prozent).

Spürbar war der Rückgang auch im Güterbereich, wenngleich bei weitem nicht so stark wie im Personenverkehr. Die Indikatoren des Schienengüterverkehrs verzeichneten 2020 primär aufgrund des von der Pandemie stark beeinflussten wirtschaftlichen Umfelds rückläufige Entwicklungen. Sowohl das Aufkommen (beförderte Nettotonnen) als auch die Verkehrsleistung (Nettotonnenkilometer, Bruttotonnenkilometer) sind jeweils um rund sieben Prozent gesunken. Das ist in erster Linie auf unterbrochene internationale Liefer- und Produktionsketten zurückzuführen. Im Eisenbahnbereich wirkte sich beispielsweise auch die nicht immer gegebene grenzüberschreitende Verfügbarkeit von Fachpersonal auf die Tätigkeit der Unternehmen aus. Von allen im Güterverkehr aktiven Bahnunternehmen hatte die Rail Cargo Austria mit 66,9 Prozent den höchsten Marktanteil bei den Nettotonnenkilometern (2019: 68,2 Prozent). Zudem gab es fünf weitere Unternehmen mit Marktanteilen von jeweils mehr als drei Prozent: Die deutsche Lokomotion mit 4,9 Prozent, die TX Logistik mit 4,8 Prozent, die Wiener Lokalbahnen Cargo mit 3,77 Prozent, die Cargo Service (CargoServ) mit 3,7 Prozent und die LTE mit 3,03 Prozent. Nach Streckenkategorien des ÖBB-Netzes betrachtet vergrößerten sich 2020 die Marktanteile der Mitbewerber

im Güterverkehr (gemessen an den Bruttotonnenkilometern) beinahe überall. Am stärksten ausgeprägt ist der Wettbewerb im Güterverkehr auf der Brenner- und Westachse, hier erbrachten die Mitbewerber in Summe bereits 45 bzw. 49 Prozent der gesamten Verkehrsleistung. Mit jeweils etwa 40 aktiven Unternehmen waren die Weststrecke und die sonstigen internationalen Achsen (z. B. Tauern- und Semmeringstrecke) die meistbefahrenen Abschnitte im Güterverkehr.

Europaweite Verkehrsentwicklung durch die COVID-19-Pandemie

Gemäß ihrer Aufgabe der Marktüberwachung hat der Dachverband der europäischen Regulierungsbehörden in einer Schwerpunktanalyse die Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf den Eisenbahnsektor in Europa untersucht. Die Pandemie und ihre Folgen führten im Jahr 2020 zu teils starken Einbrüchen der Verkehrsnachfrage auf der Schiene. So betrug der Rückgang der jährlichen Personenkilometer im europäischen Durchschnitt 48 Prozent, wobei hier aufgrund der Ausgangsbeschränkungen vor allem das zweite und das vierte Quartal negativ hervorzuheben sind. Mit minus sieben Prozent bei den gesamten Nettotonnenkilometern fällt die Bilanz des Schienengüterverkehrs vergleichsweise weniger dramatisch aus, im vierten Quartal ist dieser gegenüber dem Vergleichsquartal 2019 sogar wieder leicht gewachsen. Rückgänge gab es auch angebotsseitig, acht Prozent weniger Zugfahrten im Personenverkehr stehen sechs Prozent weniger Zugfahrten im Güterverkehr gegenüber. Als Folge der Abnahme des Schienenverkehrsangebots hat sich die Auslastung des Streckennetzes hingegen entspannt und die Pünktlichkeit der Züge ist in allen Quartalen des Jahres 2020 sowohl im Personen- als auch im Güterverkehr gestiegen. Die von den Eisenbahnunternehmen erlittenen Einbußen wurden mithilfe vorübergehender und fallweise auch dauerhafter Maßnahmen (darunter die Verringerung bzw. teilweise Streichung der Trassengebühren oder die Anhebung staatlicher Beihilfen) versucht abzufedern. Diese Gegenmaßnahmen wurden im Rahmen eines Ländervergleichs gegenübergestellt.

Marktzahlen des ersten Quartals 2021

Die Leistungsdaten der ÖBB-Infrastruktur zeigen am Ende des ersten Quartals 2021 gegenüber dem ersten Quartal 2020 ein leichtes Plus von 0,4 Prozent bei der Güterverkehrsleistung. Verglichen mit dem vierten Quartal 2020 schlägt allerdings ein beträchtliches Minus von über vier Prozent zu Buche. Jeweils ähnliche Zahlen ergibt der direkte Vergleich der gefahrenen Güterzugkilometer am Netz.

Anders stellt sich die Situation im Personenverkehr dar: Sowohl gegenüber dem ersten als auch gegenüber dem vierten Quartal 2020 waren es Anfang dieses Jahres rund zwei Prozent weniger Zugkilometer – der aktuelle Wert befindet sich somit leicht über den Quartalszahlen von 2017. Das dürfte vor allem auf die ausgebliebenen Mengen des (internationalen) Fernverkehrs zurückzuführen sein.

Die Verkehrsleistung der Rail Cargo Austria verringerte sich Anfang des Jahres 2021 gegenüber Anfang 2020 um sechs Prozent. Momentan beträgt der Marktanteil der Rail Cargo Austria hier knapp 62,5 Prozent und somit vier Prozentpunkte weniger als noch im Gesamtjahr 2020. Der Anteil des sogenannten klassischen Ganzzugverkehrs an der Verkehrsleistung des Gesamtgüterverkehrs beträgt derzeit 38 Prozent, zusammen mit dem Kombinierten Ladungsverkehr ergibt sich ein Anteil von knapp über 70 Prozent. Der Einzelwagenverkehr hat eingebüßt und liegt etwas unter 30 Prozent.

Internationale Zusammenarbeit

Regulatoren unterstützen Europäisches Jahr der Schiene 2021

Die Independent Regulators' Group-Rail (IRG-Rail) nutzte die erste Plenarsitzung des Jahres am 26. und 27. Mai dazu, die Unterstützung für das Europäische Jahr der Schiene 2021 zu betonen. Die Ziele, die mit dieser Initiative der Europäischen Kommission verbunden sind, stehen mit jenen von IRG-Rail im Einklang. Wie in der IRG-Rail Strategie 2021–24 formuliert, ist den Regulierungsbehörden an

- effektiver und effizienter Regulierung und ihrer europaweit einheitlichen Anwendung,
 - einem resilienten, offenen und nachhaltigen europäischen Eisenbahnsektor und
 - der Identifikation und Umsetzung bestmöglicher Regulierung zum Nutzen der Fahrgäste und der Nutzer des Schienengüterverkehrs
- gelegen.

Das Plenum fand unter dem Vorsitz von Maria-Theresia Röhsler und der Schienen-Control statt. In ihrer zweitägigen Plenarsitzung widmeten sich die europäischen Eisenbahn-Regulierungsbehörden u. a. den Themen Marktbeobachtung im Lichte der COVID-19-Pandemie, Marktsegmentierung und Aufschläge, Entgelte für Güterverkehrsterminals, Fahrkarten und Buchungsplattformen sowie Regulierung von Eisenbahnanlagen in Häfen. Außerdem wurden Berichte zum Timetabling and Capacity Redesign-Projekt (TTR) und zu Haftungsfragen im Zusammenhang mit Angaben von Serviceeinrichtungsbetreibern in Schienennetz-Nutzungsbedingungen verabschiedet und veröffentlicht (Link: <https://www.irg-rail.eu/irg/documents/position-papers/328,2021.html>)

IRG-Rail wurde 2011 in Den Haag von 15 europäischen Eisenbahn-Regulierungsbehörden gegründet. Damit fällt sowohl das zehnjährige Jubiläum des Regulatorien-Dachverbandes als auch das Europäische Jahr der Schiene in die Periode des Vorsitzes der Schienen-Control. Mittlerweile ist die Mitgliederzahl des Netzwerks auf 31 Regulierungsbehörden angestiegen. Ziel des Zusammenschlusses ist es, die Kooperation zwischen den Regulierungsbehörden weiter zu stärken und die Schaffung eines einheitlichen, wettbewerbsfähigen, effizienten und nachhaltigen Eisenbahnmarktes in Europa voranzutreiben. Zweimal jährlich finden die Plenarsitzungen von IRG-Rail statt.

Die Presseausendung zum Europäischen Jahr der Schiene ist im engl. Original auf der Website von IRG-Rail unter [IRG-Rail welcomes & supports European Year of Rail 2021 - Press release - IRG Rail](#) abrufbar.

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 2020

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 2020 finden Sie im Folgenden.

Jahresbilanz der apf

Das Jahr 2020 war ab dem Frühjahr geprägt von der COVID-19-Pandemie und damit einhergehenden Veränderungen sowie Einschränkungen. Der gesamte Verkehrsbereich war pandemiebedingt mit turbulenten und schwierigen Entwicklungen konfrontiert, etwa mit dem starken Einbruch bei den Passagierzahlen. Bei der apf blieben die Schlichtungsanträge 2020 trotz allem auf sehr hohem Niveau. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der apf arbeiteten ohne Unterbrechung intensiv für die Erfüllung der Passagierrechte und erzielten für zahlreiche Kundinnen und Kunden von Verkehrsunternehmen gute Lösungen.

2020 gingen insgesamt 5.977 schriftliche Schlichtungsanträge und Anfragen bei der apf ein, 2019 waren es 6.395. Dies bedeutet ein anhaltend hohes Niveau trotz stark verminderter Reisetätigkeit. Mehr als die Hälfte, 3.531, dieser knapp 6.000 Anträge und Anfragen betrafen die COVID-19-Pandemie.

2020 betrafen 4.966 Schlichtungsanträge den Flugverkehr (2019: 5.205), 903 den Bahnverkehr (2019: 1.047), 78 den Busverkehr (2019: 122) und 30 den Schiffsverkehr (2019: 21).

In Summe wurden 4.019 Schlichtungsverfahren eröffnet (2019: 4.622). Der Hauptteil entfiel auf den Flugbereich mit 3.296 Verfahren (2019: 3.879), gefolgt vom Bahnsektor mit 694 (2019: 705) und vom Busbereich mit 29 (2019: 37) eröffneten Schlichtungen. Im Schiffsbereich wurde kein Verfahren eröffnet (2019: ein Verfahren).

2020 erzielte die apf für die Antragstellenden einen Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen in der Höhe von rund 1.738.599 Euro (2019: 1.301.094 Euro). Mehr als die Hälfte des erreichten Gesamtbetrages, 985.576 Euro, entfielen auf pandemiebedingte Verfahren. Den größten Anteil gab es mit 1.647.594 Euro im Flugsektor (2019: 1.251.532 Euro), im Bahnbereich erreichte die apf 88.378 Euro (2019: 48.054 Euro) und beim Verkehrsträger Bus waren es 2.628 Euro (2019: 1.508 Euro).

Die durchschnittliche Reaktionszeit für eine erste Rückmeldung an die Antragstellenden betrug weniger als vier Tage (2019: knapp viereinhalb Tage). Der apf gelang hier im Vergleich zum Vorjahr eine weitere Verbesserung. Die durchschnittliche Verfahrensdauer lag bei gut 101 Tagen (2019: knapp 73 Tage). Die längere Dauer ist u. a. auf komplexe Fälle und Verzögerungen bei der Bearbeitung vonseiten der betroffenen Unternehmen durch deren pandemiebedingten massiven Arbeitsaufwand zurückzuführen.

Jahresbilanz Bahnverkehr

Im Jahr 2020 erhielt die apf im Bahnbereich 903 Schlichtungsanträge (2019: 1.047). Die Zahl der Anträge blieb im Jahresvergleich trotz bzw. auch wegen der COVID-19-Einschränkungen hoch. 344 der Bahn-Schlichtungsanträge beinhalteten COVID-19-Reiseprobleme.

695 Schlichtungsverfahren wurden 2020 abgeschlossen (2019: 704). Bei 227 davon ging es um pandemiebedingte Probleme.

Rund 95 Prozent aller Verfahren im Bahnverkehr konnten 2020 positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien erledigt werden (2019: 85 Prozent). Ein tschechisches Unternehmen verweigerte 2019 im Bahnbereich teilweise die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren und wurde im Frühjahr 2020 angezeigt.

Platz 1 bei den Bahn-Schlichtungsverfahren belegte 2020 das Thema Fahrpreiserstattung. Der Anteil betrug 43,4 Prozent (2019: 33,5 Prozent). Mit 34,2 Prozent fanden sich im Jahr 2020 Verfahren betreffend Strafzahlungen bzw. Inkassoforderungen an zweiter Stelle (2019: 36,5 Prozent). Dieser Anstieg ist vor allem auf die weiterhin strengere Vorgehensweise der ÖBB-Personenverkehr zurückzuführen. Platz 3 nahmen wieder Verfahren betreffend Verspätungsentschädigungen (für Ticketkosten) und Entschädigungen (für andere Folgekosten) ein. 2020 betragen sie 11,8 Prozent (2019: 19,2 Prozent).

97,1 Prozent der Verfahren betrafen die ÖBB-Personenverkehr (2019: 97,6 Prozent) und 1,7 Prozent die sonstigen Bahnunternehmen (inklusive WESTbahn). Der Rest entfiel auf die ÖBB-Infrastruktur und die Verkehrsverbünde (1,2 Prozent).

Bei allen im Jahr 2020 abgeschlossenen Verfahren konnte die apf im Bahnsektor eine Summe von 88.378 Euro erwirken (2019: 48.054 Euro). 52.416 Euro dieser Entschädigungen betreffen COVID-19-Fälle, das sind rund 59 Prozent der Bahn-Gesamtsumme.

Bei 81 Prozent der Verfahren zum Verkehrsträger Bahn konnte die apf 2019 in weniger als zwei Wochen eine Lösung herbeiführen (2019: 65 Prozent). Weitere 13 Prozent aller Verfahren konnten bereits in weniger als einem Monat (2019: 28 Prozent) und fünf Prozent in weniger als zwei Monaten (2019: sechs Prozent) erledigt werden. Nur ein Prozent der Schlichtungsverfahren dauerte länger als zwei Monate (2019: ebenso), dies meist in komplexen Fällen. Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller (einfachen bis hochkomplexen) Schlichtungsverfahren lag bei knapp zehn Tagen (2019: 14 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

IRG-Rail Chair 2021

<https://www.irg-rail.eu/>