

Vorwort der Geschäftsführung

Sehr geehrte Leserinnen und Leser!

Mit dem letzten Newsletter des Jahres wollen wir ein arbeitsintensives und erfolgreiches Jahr ausklingen lassen. Als Regulierungsbehörde hat die Schienen-Control auch im Jahr 2015 dafür gesorgt, dass alle Eisenbahnunternehmen einen freien Zugang zur Schiene zu angemessenen Preisen haben. Diesbezüglich wurden zahlreiche wettbewerbsrechtliche Fragestellungen in Verfahren vor der Schienen-Control Kommission bearbeitet. In diesem Kontext möchte ich mich bei Herrn Univ.-Prof. Dipl.-Ing. Dr.techn. Norbert Ostermann und Herrn Univ.-Prof. Dipl.-Ing. Dr.techn. Peter Veit, die mit Ende November 2015, auf eigenen Wunsch aus der Schienen-Control Kommission ausgeschieden sind, für die konstruktive und engagierte Zusammenarbeit bedanken und ihnen auch auf diesem Wege alles Gute für die Zukunft wünschen.

Mit 28. Mai 2015 wurde die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (kurz: apf) als Abteilung bei der Schienen-Control GmbH angesiedelt, die schon die frühere Schlichtungsstelle der Bahn beheimatet hat. Die bisher im Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie angesiedelte Beschwerdestelle für den Flugverkehr wurde ebenfalls in die neue Agentur integriert. Neu hinzukommen sind die Schlichtungsstellen für den Bus- und Schiffsverkehr. Seitdem die apf ihre Arbeit aufgenommen hat konnten wir vielen Passagieren und Fahrgästen zu ihrem Recht verhelfen. Auch ist es uns ein Anliegen, Passagiere und Fahrgäste über ihre Rechte zu informieren. In dieser Ausgabe finden Sie wesentliche Informationen zu Annullierungen und Verspätungen im Flug- und Bahnverkehr.

Es freut mich, Sie über das Erscheinen der neuen Passagier- und Fahrgastrechtfolder für den Bahn- und Flugverkehr zu informieren. Die Veröffentlichung der Folder der apf soll einerseits die Fahrgäste und Passagiere über ihre Rechte aufklären und andererseits die Unternehmen hinsichtlich ihrer Informationspflicht unterstützen. Selbstverständlich stehen Ihnen die neuen Folder auf unserer Homepage unter <http://www.apf.gv.at/de/publikationen.html> zum Download zur Verfügung. Gerne übermitteln wir Ihnen die Folder aber auch in Printversion auf dem Postweg.

Ebenso informiert Sie der Newsletter über Aktuelles aus der Regulierungsarbeit, europäische Angelegenheiten sowie über die Entwicklungen am Schienenverkehrsnetz und die Neuerungen im Schienenverkehrsnetz.

Darüber hinaus möchte ich Ihnen die erstmalige Teilnahme der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte an der Ferienmesse Wien, vom 14. Jänner bis zum 17. Jänner 2016 ankündigen. An diesen Tagen stehen wir Interessierten in der Halle A, Stand 0834, für Fragen und Antworten zu den wichtigsten Rechten der Passagiere und Fahrgäste im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr zur Verfügung. Über Ihren Besuch freuen wir uns schon jetzt.

Ich wünsche Ihnen frohe Festtage und einen guten Rutsch ins Jahr 2016!

Herzlichst,
Ihre

Maria-Theresia Röhler
Geschäftsführerin der Schienen-Control GmbH & Leiterin der apf

Aktuelles aus der Regulierungsarbeit

Novelle Eisenbahngesetz

Mit der Novelle BGBl I 2015/137, in Kraft getreten am 27.11.2015, wurde der Recast zum ersten Eisenbahnpaket (RL 2012/34/EU) im Eisenbahngesetz umgesetzt. Die Novelle stärkt sowohl die Regulierungsbehörde als auch die Zugangsrechte. Die Zuständigkeiten der Schienen-Control Kommission werden erweitert. Etwa unterliegen nun Schienennetz-Nutzungsbedingungen bereits im Entwurfsstadium der Wettbewerbsüberwachung. Die Schienen-Control Kommission prüft die Einhaltung der Regelungen über die getrennte Rechnungsführung durch Eisenbahnverkehrsunternehmen und integrierte Eisenbahnunternehmen.

Mit der Novelle wird der neue Begriff des Fahrwegkapazitätsberechtigten eingeführt, der neben den bisherigen Zugangsberechtigten auch internationale Gruppierungen und andere natürliche und juristische Personen umfasst, die ein gemein- oder einzelwirtschaftliches Interesse am Erwerb von Fahrwegkapazität haben, wie Behörden im Rahmen der VO (EG) Nr 1370/2007, Verladere, Spediteure und Unternehmen des kombinierten Verkehrs. Fahrwegkapazitätsberechtigte, die keine Eisenbahnverkehrsunternehmen sind, haben der Zuweisungsstelle einen Zugangsberechtigten namhaft zu machen.

Ebenfalls neu ist der Begriff der entgelterhebenden Stelle: Bei mangelnder Unabhängigkeit des Eisenbahninfrastrukturunternehmens ist künftig die Festsetzung und Erhebung der Entgelte von einer entgelterhebenden Stelle durchzuführen. Die entgelterhebende Stelle kann zugleich Zuweisungsstelle sein, es können aber auch zwei getrennte Stellen als Zuweisungsstelle und als entgelterhebende Stelle benannt werden.

Serviceeinrichtungen sind nicht mehr nur von Eisenbahninfrastrukturunternehmen und Eisenbahnverkehrsunternehmen zur Verfügung zu stellen, sondern von jedem Betreiber einer Serviceeinrichtung. Für Betreiber von Serviceeinrichtungen gilt die „Use it or lose it“ – Regelung: Wird eine Serviceeinrichtung zwei aufeinanderfolgende Jahre nicht genutzt, hat sie der Betreiber zum Leasing oder zur Vermietung auszuschreiben. Die Schienennetz-Nutzungsbedingungen müssen nun auch die Zugangsbedingungen zu allen Serviceeinrichtungen, die an die Eisenbahninfrastruktur anschließen, bzw. einen Verweis auf eine Internetseite enthalten, auf der diese Informationen abrufbar sind.

Ausbildung zur Triebfahrzeugführerin

Dieses Jahr befasste sich die Schienen-Control erstmals mit einer Beschwerde einer Beschwerdeführerin, die sich gegen die Kündigung ihres Ausbildungsvertrages zur Triebfahrzeugführerin (iSd Richtlinie 2007/59/EG idgF, des EisbG sowie der TFVO) durch ein Eisenbahnverkehrsunternehmen aufgrund des (wiederholten) Nichtbestehens einer Prüfung wendete. Die Beschwerdeführerin brachte in ihrer Beschwerde vor, dass sie im Rahmen der Prüfungen aufgrund ihres Geschlechts und ihrer Herkunft diskriminiert wurde, und die (Wiederholungs-)Prüfung nicht in transparenter, einer objektiven Überprüfung zugänglichen Art und Weise vorgenommen wurde. Eine Zuständigkeit der Schienen-Control Kommission für die Beschwerde ergibt sich aus § 154 EisbG. Die Vorschrift räumt demjenigen eine Beschwerdemöglichkeit an die Schienen-Control Kommission ein, dessen Begehren auf Abschluss eines Vertrages zur Vermittlung der für die Erlangung einer Fahrerlaubnis notwendigen Kenntnisse und Fähigkeiten abgelehnt wurde. Die Prüfung der SCK ergab, dass im gegenständlichen Fall der Zugang zur Ausbildungseinrichtung zu keiner Zeit verwehrt wurde: Die Kündigung eines Arbeitsverhältnisses

nisses stellt nicht per se eine Ablehnung des eisenbahnrechtlich normierten Rechts auf Zugang zur Ausbildungseinrichtung dar.

Europäische Angelegenheiten

IRG-Rail Network Day in Den Haag am 27. Oktober 2015

In Vorbereitung für das IRG-Rail Plenary wurden die zu beschließenden Positionspapiere finalisiert. Die Arbeitsgruppe Netzzugang veröffentlichte erste Anregungen zur Novelle der Güterkorridorverordnung, ein Positionspapier soll 2016 folgen. Die französische Regulierungsbehörde (Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières) schlug vor, 2016 die Baustellenplanung und deren internationale Abstimmung näher zu beleuchten. Generell wurde vereinbart, Ergebnisse der Arbeitsgruppe Marktbeobachtung stärker in die anderen Arbeitsgruppen einzubeziehen und doppelte Erhebungen zu vermeiden. Das Positionspapier zum 4. Eisenbahnpaket wird vom IRG-Rail Vorsitz den wichtigsten EU-Parlamentariern (Berichterstatter und deren Vertreter) in einem eigenen Gespräch nähergebracht werden.

IRG-Rail Plenary in Rotterdam, 11. und 12. November 2015

Die Vollversammlung diente einerseits der Verabschiedung verschiedener Positionspapiere, zu welchen alle vier Arbeitsgruppen die entsprechenden Vorarbeiten geleistet hatten und andererseits der Planung der weiteren Vorgangsweise hinsichtlich eines möglichen Durchführungsrechtsakts zu einem einheitlichen Regulierungsniveau. Hinsichtlich des Durchführungsrechtsaktes wurde vereinbart, die Absichten der Europäischen Kommission zu recherchieren und in weiterer Folge eine Position zu erarbeiten. Auch wurde die nächste Vollversammlung für das Frühjahr 2016 in Warschau geplant und das Arbeitsprogramm 2016 für die vier IRG-Rail Arbeitsgruppen beschlossen.

Marktbeobachtung

Die vorläufige Auswertung der Zahlen der ÖBB-Infrastruktur zeigt im Güterverkehr in den ersten drei Quartalen 2015 eine leicht rückläufige Tendenz bei den Bruttotonnenkilometern. Hatte es im 1. Quartal noch eine leichte Steigerung um 0,2 Prozent gegeben, sank die Bruttoverkehrsleistung im 2. Quartal gegenüber dem Vergleichszeitraum 2014 um 3,9 Prozent. Im 3. Quartal betrug der Rückgang 1,6 Prozent, für alle drei Quartale zusammen ergibt sich eine Verringerung um 1,8 Prozent. Der Rückgang erfolgte vor allem beim Marktführer, wogegen die Mitbewerber in den ersten neun Monaten 2015 eine Steigerung von 4,9 Prozent erzielten. Dadurch hat sich deren Marktanteil gegenüber 2014 um einen weiteren Prozentpunkt erhöht.

Neuigkeiten vom Netz

Vollinbetriebnahme Wien Hauptbahnhof

Am 13. Dezember 2015 ging der Wiener Hauptbahnhof in Vollbetrieb. Neben Wien Meidling ist der Hauptbahnhof eine regionale, nationale und internationale Verkehrsdrehscheibe. Durch die Verbindung der West-, Süd-, Nord- und Ostbahn sind alle österreichischen Landeshauptstädte direkt erreichbar; überdies werden elf europäische Länder durch diese Stationen bedient. Für die Fahrgäste bringt dies durch kurze Umsteigezeiten deutliche Fahrzeitkürzungen; ein mehrmaliges Umsteigen in Wien entfällt. Die halbstündliche Anbindung zum Flughafen Wien-Schwechat komplettiert das Angebot.

Erweiterung Ennshafen

In Kürze wird der erweiterte Terminal Ennshafen in Betrieb genommen. Mit der Vergrößerung und Modernisierung des Terminals hat die gesamte Anlage eine Fläche von 160.000 m² und eine Kapazität von 320.000 TEU (twenty-foot equivalent unit). Da das Terminal von zahlreichen Eisenbahnverkehrsunternehmen bedient wird prüft die Schienen-Control in regelmäßigen Abständen Preise und Konditionen.

Aktuelles aus der 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 von Bahn, Bus, Schiff und Flugzeug finden Sie auf der Website der apf unter www.passagier.at oder direkt unter www.apf.gv.at

Bahn-Verspätungsentschädigung auch bei Sturm, Schnee oder Eis



Generell gilt: Bahnreisende mit Einzelfahrkarten haben im Fernverkehr auch bei höherer Gewalt Anspruch auf eine Verspätungsentschädigung, also auch dann, wenn der Zug aufgrund von Sturm, Schnee oder Streik verspätet war. Das gilt jedoch nicht, wenn die Fahrgäste vor dem Ticketkauf über die Verspätung informiert wurden, etwa online oder direkt beim Ticketschalter. In diesem Fall besteht aber eine beidseitige Informationspflicht: Das Bahnunternehmen ist verpflichtet, seine Fahrgäste online oder am Ticketschalter über etwaige Verspätungen und Ausfälle zu informieren, gleichzeitig haben die Fahrgäste die Pflicht, sich diese Informationen zu beschaffen.

Reisende mit einer Einzelfahrkarte (ausgenommen Regionalverkehr) haben bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten Anspruch auf eine Entschädigung in der Höhe von 25 Prozent des Ticketpreises, ab 120 Minuten auf 50 Prozent. Eine Entschädigung wird üblicherweise erst ab einem Mindestbetrag von vier Euro ausbezahlt, darunter kann das Unternehmen eine Entschädigung ausschließen.

Zudem gilt für Einzelfahrkarten: Ist ein Zug mehr als 60 Minuten verspätet, fällt ein Zug aus oder wird aufgrund einer Zugverspätung der Anschlusszug verpasst, haben Fahrgäste das Recht, auf die Weiterfahrt zu verzichten und anteilmäßig den Fahrpreis erstattet zu bekommen, oder die Reise ohne Aufpreis auf einen späteren Zeitpunkt zu verschieben. Wird eine Fahrt dadurch sinnlos, etwa weil ein Geschäftstermin nicht mehr wahrgenommen werden kann, haben Fahrgäste Anspruch auf eine kostenlose Rückbeförderung. Gegebenenfalls hat das Bahnunternehmen die Geltungsdauer der Fahrausweise zu verlängern bzw. diese für alternative Beförderungswege gültig zu schreiben (z. B. bei den zuggebundenen SparSchiene-Tickets).

Für Wochen- und Monatskarten können die Bahnunternehmen die Entschädigungshöhe selbst festlegen. Informationen dazu finden Fahrgäste auf den Websites der jeweiligen Bahnunternehmen. Das größte österreichische Bahnunternehmen, die ÖBB-Personenverkehr, bezahlt für je 20 Minuten Verspätung, für die eine Bestätigung vorliegt, 1,50 Euro. Die Entschädigung wird erst ab vier Euro ausbezahlt.

Fahrgäste, die eine Jahreskarte besitzen, haben keinen Anspruch auf eine Entschädigung bei einer einzelnen Fahrt. Allerdings fließt jeder ausgefallene oder verspätete Zug in die gesetzlich vorgeschriebene Pünktlichkeitsstatistik ein. Im Regionalverkehr gilt ein Pünktlichkeitsgrad von mindestens 95 Prozent pro Bahnunternehmen. Wird dieser unterschritten, haben Fahrgäste Anspruch auf eine Entschädigung von zumindest 10 Prozent des Bahnticketpreises pro Monat, in dem der Pünktlichkeitsgrad nicht erreicht wurde. Bei der ÖBB-Personenverkehr haben Fahrgäste nur dann Anspruch auf Entschädigung, wenn sie sich im Vorhinein, also beispielsweise sobald sie die Jahreskarte erhalten, im Internet oder an einer Personenkasse anmelden. 2014 waren 97,1 Prozent aller österreichischen Nahverkehrszüge pünktlich. In einzelnen Bundesländern bzw. auf einzelnen Strecken fiel der Pünktlichkeitsgrad jedoch in der Monatsbetrachtung unter die vorgeschriebenen 95 Prozent, sodass ein Anspruch auf Entschädigung bestand.

Unabhängig vom jeweiligen Ticket gilt für alle Fahrgäste: Bleibt ein Zug auf der Strecke hängen, z. B. aufgrund eines umgestürzten Baumes, ist das Bahnunternehmen verpflichtet, einen Schienenersatzverkehr zu organisieren und die Fahrgäste zum Zielort des Verkehrsdienstes oder zumindest zum nächsten Bahnhof zu bringen.

Außergewöhnliche Umstände - Übernahme von Betreuungsleistungen durch Fluglinien bei Sturm, Schnee oder Eis



Eine Fluglinie kann sich dann auf einen außergewöhnlichen Umstand berufen, wenn Probleme, auch durch alle zumutbaren Maßnahmen, nicht zu vermeiden gewesen sind. Sobald die Airline nachweisen kann, dass die Flugannullierung bzw. -verspätung aufgrund von außergewöhnlichen Umständen wie etwa Schlechtwetter oder unvorhersehbaren Streiks zustande gekommen ist, haben Passagiere grundsätzlich keinen Anspruch auf Entschädigung. Kann die Airline den Nachweis nicht erbringen, haben Passagiere das Recht auf eine sogenannte Ausgleichszahlung. Ebenfalls Anspruch auf Ausgleichszahlung.

lung haben Passagiere meist bei technischen Defekten, da diese in der Regel keine außergewöhnlichen Umstände darstellen. Die Höhe der Ausgleichszahlung ist von der Entfernung abhängig und beträgt laut EU-Fluggastrechteverordnung zwischen 250 Euro und 600 Euro. Sogenannte Betreuungsleistungen wie Verpflegung, Hotelunterkunft sowie der Transfer zwischen Flughafen und Hotel, sind auch bei außergewöhnlichen Umständen von der Fluglinie zur Verfügung zu stellen.

Neben der Ausgleichszahlung bei Flugannullierungen, haben Passagiere zusätzlich noch die Wahl zwischen der Erstattung des Ticketpreises oder einer alternativen Beförderung zum Zielort bzw. zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt. Das gilt auch bei Annullierungen aufgrund von außergewöhnlichen Umständen. Bietet die Fluglinie einen Alternativflug an, der abhängig von der Flugentfernung, nicht später als zwei, drei oder vier Stunden hinter der planmäßigen Ankunftszeit liegt, kann die Ausgleichszahlung um die Hälfte gekürzt werden.

Wird der Flug bis zu zwei Wochen vor dem planmäßigen Abflug annulliert muss die Fluglinie keine Entschädigung bezahlen. Bei Annullierung zwischen einer und zwei Wochen vor dem Abflug muss ein alternativer Flug angeboten werden. Dieser darf nicht mehr als zwei Stunden vor dem planmäßigem Abflug und maximal vier Stunden hinter der ursprünglichen Landung erfolgen; anderenfalls haben Passagiere auch hier den Anspruch auf Entschädigung. Bei Annullierung in der letzten Woche vor dem Abflug entfällt die Entschädigung, wenn der angebotene Alternativflug nicht mehr als eine Stunde früher und die Ankunft maximal zwei Stunden später erfolgt.

Bei Abflugverspätungen sind Fluglinien auch verpflichtet, unentgeltlich Snacks und Erfrischungen anzubieten sowie eine Kontaktaufnahme zu ermöglichen, etwa per E-Mail oder Telefon. Weitere Betreuungsleistungen wie Verpflegung, Hotelunterbringung und Transfer zwischen Flughafen und Hotel richten sich nach dem jeweiligen Einzelfall.

Bei Ankunftsverspätungen haben Passagiere Anspruch auf eine Ausgleichszahlung, wenn ihr Flug mehr als drei Stunden verspätet am Zielort ankommt. Die Höhe der Ausgleichszahlung hängt dabei von der jeweiligen Entfernung ab und beträgt zwischen 250 und 600 Euro.

Darüber hinaus sind Fluglinien verpflichtet, Passagiere über ihre Rechte aktiv zu informieren. Wie die Erfahrung zeigt, passiert das in der Praxis aber noch nicht immer. Die apf hat daher neue Folder erstellt, um einerseits alle Betroffenen über ihre Rechte aufzuklären und andererseits Unternehmen hinsichtlich ihrer Informationspflicht zu unterstützen. Die Folder sowie detaillierte Informationen zu Passagier- und Fahrgastrechten sind online unter www.passagier.at abrufbar. Zudem übermittelt die apf den Folder gerne auch per Post oder E-Mail an alle Interessierten.

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 und www.apf.gv.at