

Entschädigungs- regelungen für ÖV- Nutzer in Österreich



Mag. Norman Schadler
03. März 2017

Inhaltsverzeichnis

- Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)
- Rechtsgrundlagen, Gesetz
- Reformen – die neuen Fahrgastrechte
- Statistiken über Entschädigungsfälle und -summen
- Pünktlichkeitsmessung und –entwicklung
- Pünktlichkeitsvergleich ÖBB-Personenverkehr mit DB
- Online-Anmeldung und Pünktlichkeitsabfrage
- Erfahrungen

Entstehung der apf

Seit 2007 außergerichtliche Streitbelegungsstelle (AS-Stelle)

- AS-Stelle für Bahnverkehr

Seit 2010 nationale Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte (NEB)

- AS-Stelle und NEB für Bahnverkehr
- Neue Kompetenzen: Einhaltung der Fahrgastrechte und Prüfung der AGBs auf Rechtskonformität

Seit 2015 Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)

- AS-Stelle und NEB für Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr

Daten apf

- Die apf ist eine Abteilung der Schienen-Control GmbH
- 4 Mitarbeiter_innen, 1 Schlichterin
- Finanzierung: 60% Bund, 40% Unternehmen
- Verfahren für Passagier kostenlos, Unternehmen bezahlen derzeit € 78,- pro kostenpflichtigem Verfahren
- Fahrgastbericht an Parlament und auf Website



Rechtsgrundlagen

- **Verordnung (EG) Nr. 1371/2007** über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (ab 03. Dezember 2009)
- **CIV - Einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die intern. Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck** (*mit Ausnahme einiger weniger Artikel als Anhang I zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007*)
- **Bundesgesetz zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr bzw. **EBG – Eisenbahnbeförderungsgesetz**** (*außer Kraft*)
- **EisbBFG- Eisenbahn- Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz** (statt Bundesgesetz zur Verordnung und EBG) (ab 01.07.2013)



Fahrpreisschädigung für Einzelkarten

- Art. 17 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007
- 25% Entschädigung des Fahrkartenpreises bei Verspätungen von 60-119 Minuten, 50% Entschädigung des Fahrkartenpreises bei Verspätungen ab 120 Minuten
- Geltungsbereich in Österreich: Fernverkehr
- Ausnahmen in Österreich: Regionalverkehr, Verspätungen außerhalb der EU eingetreten, Information über Verspätung vor Kauf der Fahrkarte, Entschädigungswert unter € 4
- Auszahlungsfrist innerhalb eines Monats nach Antragstellung



Fahrpreisschädigung für Jahreskarten im Regionalverkehr

- Art. 17 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 bzw. § 4 EisbBFG
- Entschädigung: 10% des Fahrpreises pro Monat (nur für Bahnanteil), in welchem der Pünktlichkeitsgrad nicht erreicht wurde
- Pünktlichkeitsgrad: Regionalverkehr: mindestens 95%; im Fernverkehr: Höhe für Fahrgäste nicht unangemessen und unzumutbar
- Entschädigung nach Ablauf der Jahreskarte (bar/Gutschein) durch Unternehmen, kein Ersatz durch öffentliche Hand
- Fahrgast: Bekanntgabe der konkret benützten Strecke
- Verkehrsverbünde: Datenweitergabe an Bahnunternehmen
- Bahnunternehmen: Veröffentlichung der Pünktlichkeitsgrade auf Website

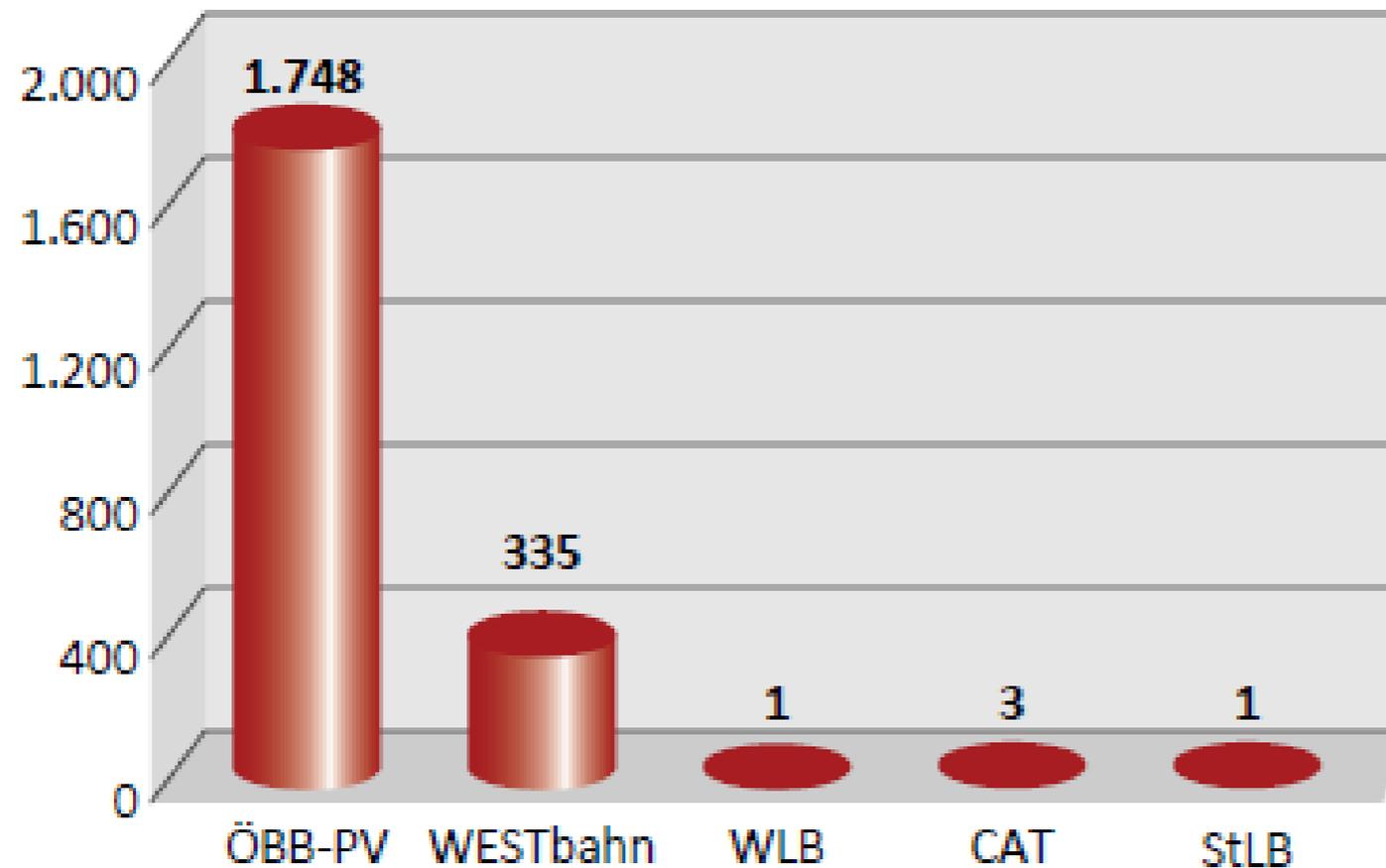


Reformen – die neuen Fahrgastrechte

- Mehr Anspruchsberechtigte (auch übertragbare Jahreskarten, keine höhere Gewalt als Ausschlussgrund)
- Gesetzlich festgelegter Pünktlichkeitsgrad in Höhe von 95% im Regionalverkehr (vorher vom Unternehmen im Vorhinein festgelegter Pünktlichkeitsgrad, 88-95% je nach Unternehmen)
- Verpflichtende Datenweitergabe durch Verkehrsverbände
- Veröffentlichung der Pünktlichkeitsgrade auf Website
- Fahrpreischädigung bei Wochen- und Monatskarten (Entschädigungshöhe von Unternehmen selbst festgelegt. z. B. ÖBB-PV: € 1,5 pro Verspätung ab 20 Minuten)



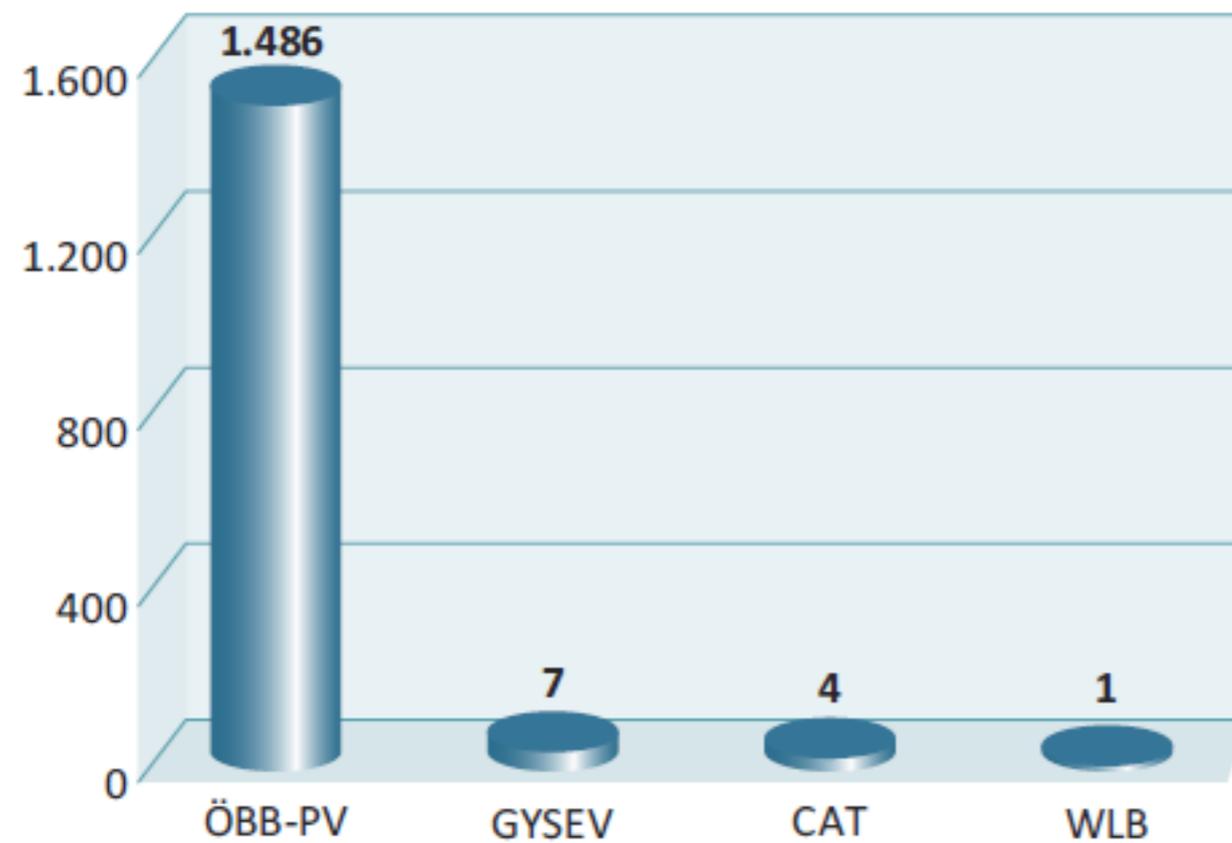
Jahreskarten-Entschädigungsfälle bei Zugverspätung 2013



Jahreskarten-Entschädigungsfälle bei Zugverspätung bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2013 (Verbund-Jahreskarten und unternehmenseigene Jahreskarten).



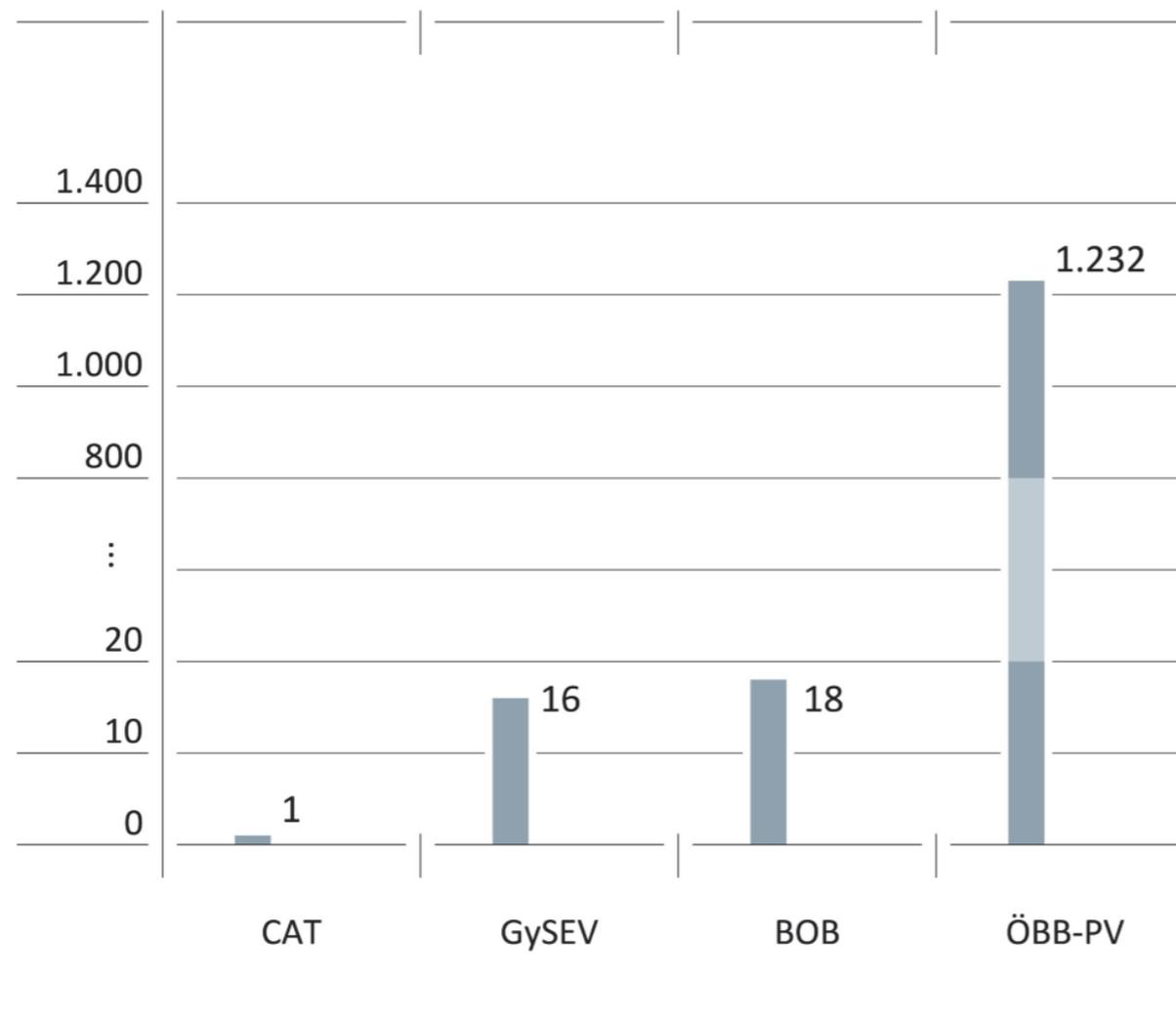
Jahreskarten-Entschädigungsfälle bei Zugverspätung 2014



Jahreskarten-Entschädigungsfälle bei Zugverspätung bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2014 (Verbund-Jahreskarten und unternehmenseigene Jahreskarten).



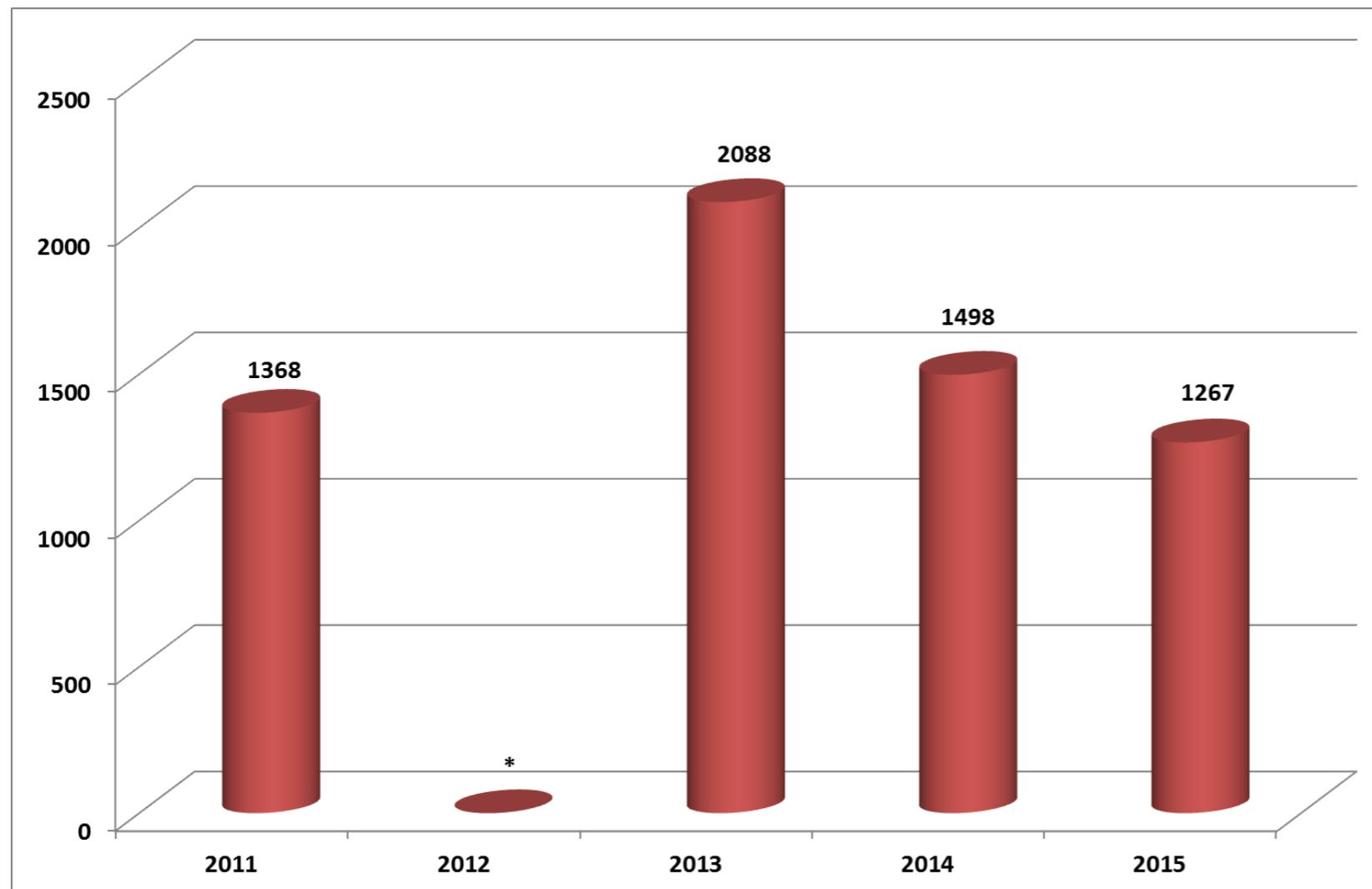
Jahreskarten-Entschädigungsfälle bei Zugverspätung 2015



Jahreskarten-Entschädigungsfälle bei Zugverspätung bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2015 (Verbund-Jahreskarten und unternehmenseigene Jahreskarten).



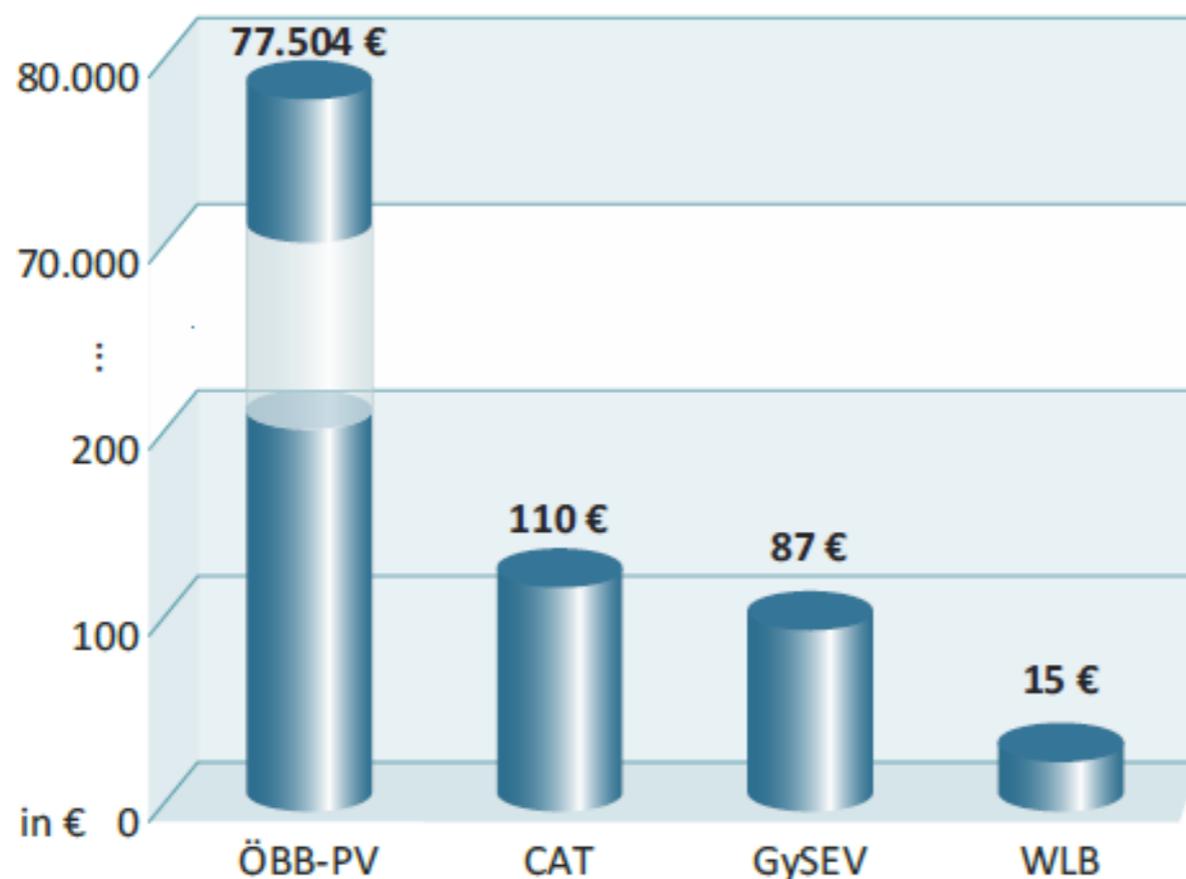
Jahreskarten-Entschädigungsfälle bei Zugverspätung 2011-2015



Jahreskarten-Entschädigungsfälle bei Zugverspätung bei den Personenverkehrsbahnen in den Jahren 2011 - 2015 (Verbund-Jahreskarten und unternehmenseigene Jahreskarten).
* Keine Zahlen gemeldet



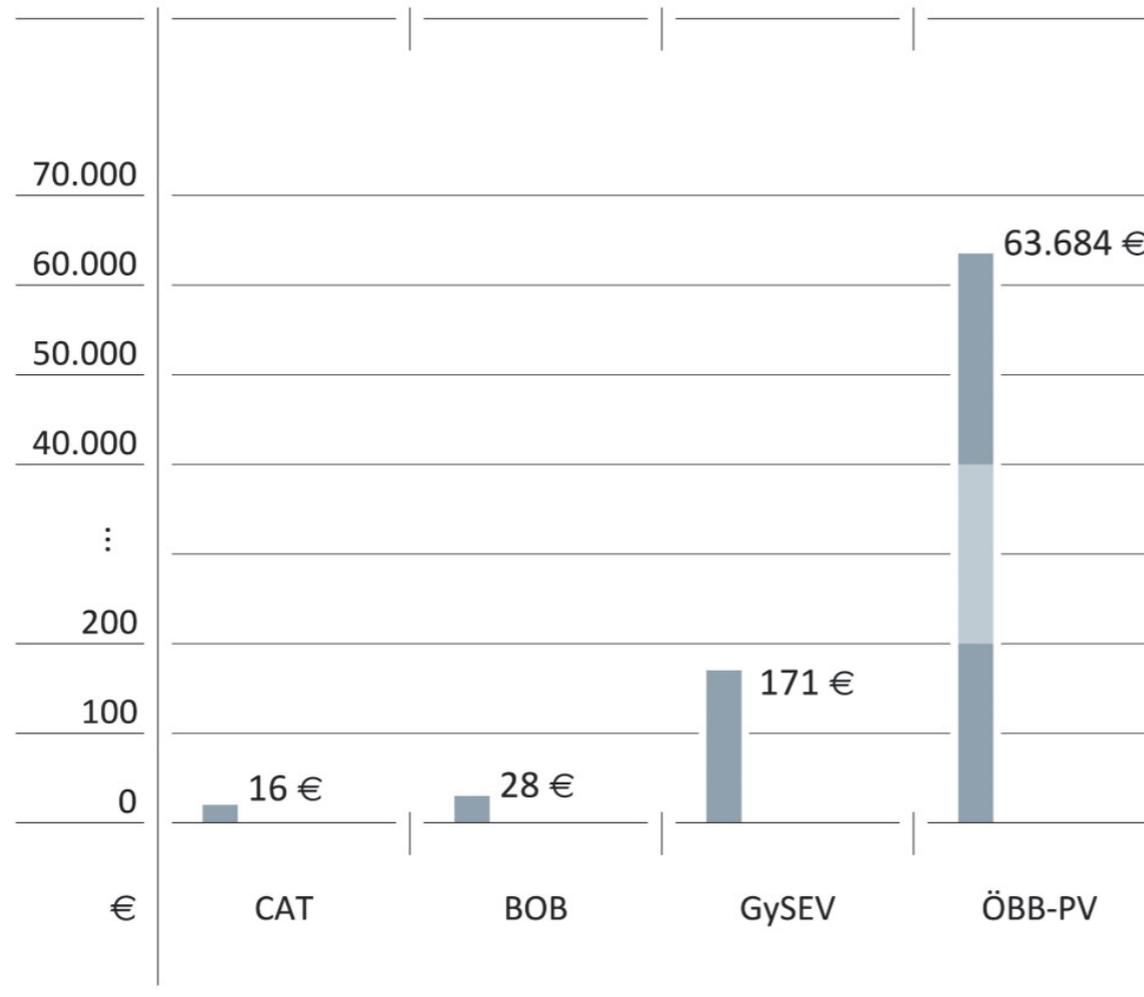
Jahreskarten-Entschädigungssumme bei Zugverspätung 2014



Jahreskarten-Entschädigungssumme bei Zugverspätung bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2014 (Verbund-Jahreskarten und unternehmenseigene Jahreskarten).



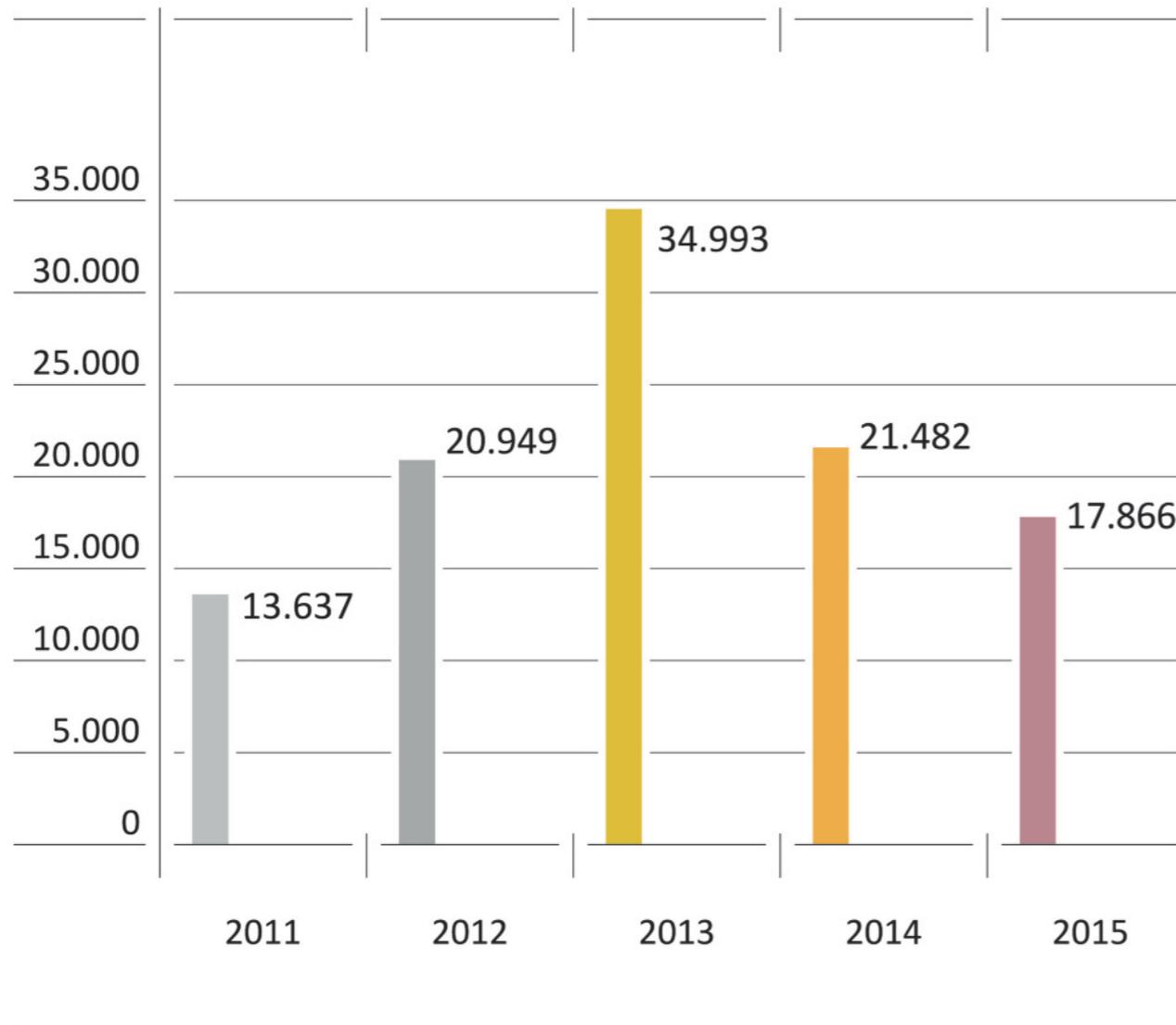
Jahreskarten-Entschädigungssumme bei Zugverspätung 2015



Jahreskarten-Entschädigungssumme bei Zugverspätung bei den Personenverkehrsbahnen im Jahr 2015 (Verbund-Jahreskarten und unternehmenseigene Jahreskarten).



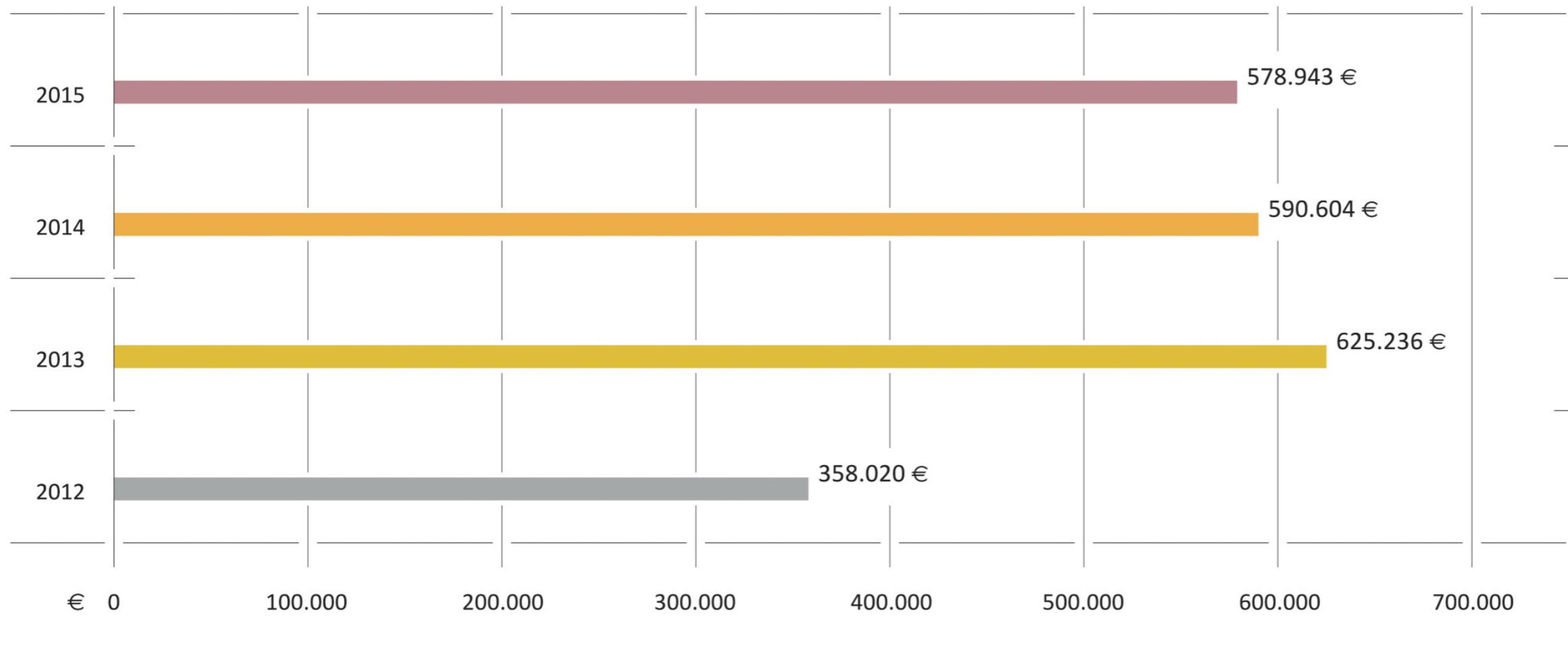
Entschädigungsfälle bei Zugverspätung 2011-2015



Entwicklung der **gesamten** Entschädigungsfälle (z. B. Einzel-, Jahreskarten) bei Zugverspätung bei der ÖBB-Personenverkehr in den Jahren 2011– 2015.



Entschädigungssumme bei Zugverspätung 2011-2015



Entwicklung der gesamten Entschädigungssumme bei Zugverspätung (z. B. Einzel-, Jahreskarten)
bei der ÖBB-Personenverkehr in den Jahren 2011– 2015.



Pünktlichkeitsmessung im Netz der ÖBB-Infrastruktur

- Netz der ÖBB-Infra: in 112 Streckenabschnitte der ÖBB-PV bzw. zusätzlich der Mitbewerber (z. B. WESTbahn) unterteilt.
- Züge unpünktlich: ab 5 Minuten 30 Sekunden und bei ungeplanten Ausfällen ohne Schienenersatzverkehr
- 49 (2015) bzw. 32 (2016) Streckenabschnitte der ÖBB-PV in allen Monaten pünktlich
- Messung: aller Regionalzüge im Streckenabschnitt, elektronisch oder manuell
- Keine Wertung: Stadt- und Fernverkehr, Fahrplanänderungen, Schienenersatzverkehr, Anschlussversäumnisse



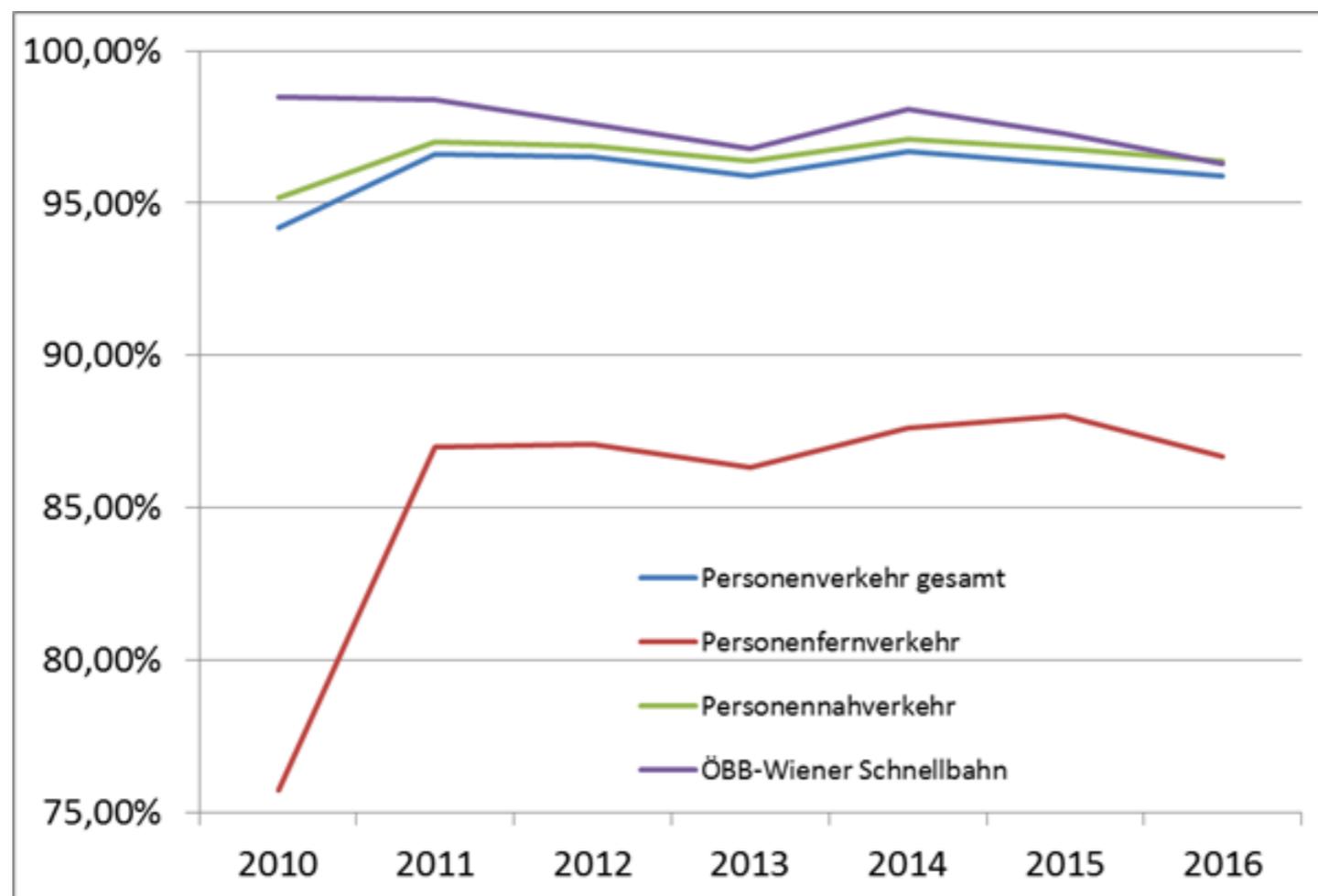
Strecken-Pünktlichkeitsmessung

NR	KURZBEZ	LANGBEZEICHNUNG	JAHR	MONAT	ANK	PKTL5	P5	AUSF	AUSF%	SEV	SEV%	P_AUSF
101	Ws-Pb (101)	Wien West - St. Pölten (Str. 101)	2017	1	58.143	54.801	94,3%	297	0,5%	13	0,0%	93,8%
102	Ws-Pb (130)	Wien West - St. Pölten (Str. 130)	2017	1	1.436	1.262	87,9%	2	0,1%	0	0,0%	87,8%
103	Wf-Ah	Wien FJBf - Absdorf-Hippersdorf	2017	1	40.143	39.134	97,5%	385	0,9%	4	0,0%	96,6%
104	Ah-Kr	Absdorf-Hippersdorf - Krems/Donau	2017	1	7.476	7.182	96,1%	15	0,2%	0	0,0%	95,9%
105	Ah-Gm	Absdorf-Hippersdorf - Gmünd NÖ	2017	1	11.523	11.103	96,4%	12	0,1%	18	0,2%	96,3%
106	Su-Ah	Stockerau - Absdorf-Hippersdorf	2017	1	2.570	2.439	94,9%	4	0,2%	0	0,0%	94,8%
107	Sh-Kr	Sigmundsherberg - Krems/Donau	2017	1	7.589	7.372	97,1%	44	0,6%	0	0,0%	96,6%

Erläuterungen:	
Ank	Anzahl der gemessenen Ankünfte
pktl	Anzahl der gemessenen pünktlichen Ankünfte (Verspätung < 5,5 Minuten)
Ausf	Anzahl der Haltausfälle ohne Schienenersatzverkehr
SEV	Anzahl der Halte im Schienenersatzverkehr
P	Pünktlichkeitsgrad "klassisch": pktl / Ank rote Schrift, wenn < 95%
Ausf%	Anteil Haltausfälle: Ausf / (Ank+Ausf+SEV)
SEV%	Anteil SEV-Halte: SEV / (Ank+Ausf+SEV)
P_Ausf%	Pünktlichkeitsgrad unter Berücksichtigung der Haltausfälle, für Fahrgastenschädigung: pktl / (Ank+Ausf) rote Schrift, wenn < 95%
	roter Hintergrund, wenn < 95%, aber P ("klassisch") ≥ 95% (Strecke erst aufgrund der Haltausfälle < 95%)



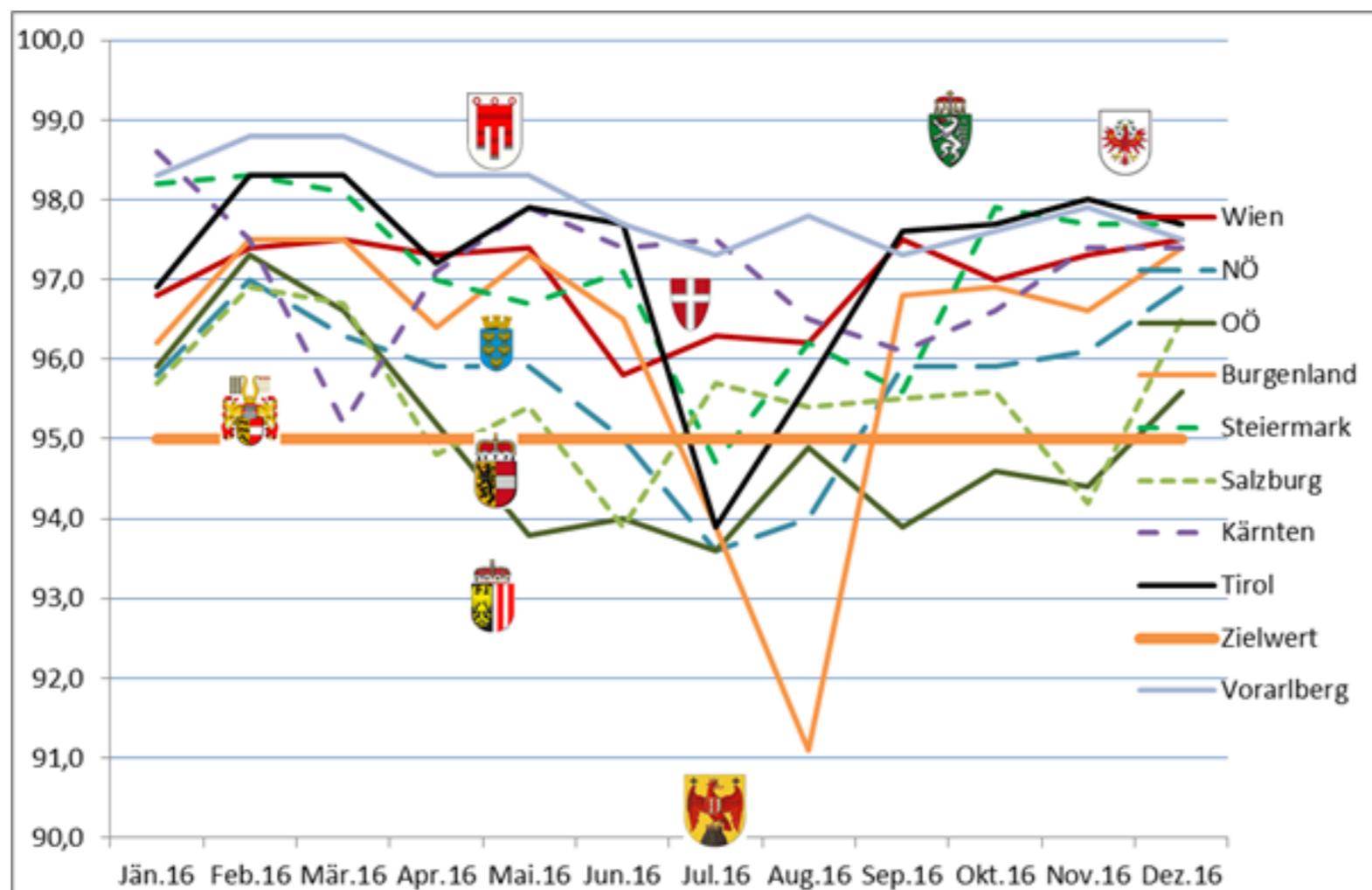
Pünktlichkeit im Personenverkehr 2010-2016



Pünktlichkeit im Personenverkehr 2010–2016 aller Eisenbahnunternehmen
im Netz der ÖBB-Infrastruktur.



Pünktlichkeit im Regionalverkehr 2016



Pünktlichkeit 2016 in Prozent im Regionalverkehr nach Bundesländern
(Messung der Verspätungen ab 5 Minuten 29 Sekunden)



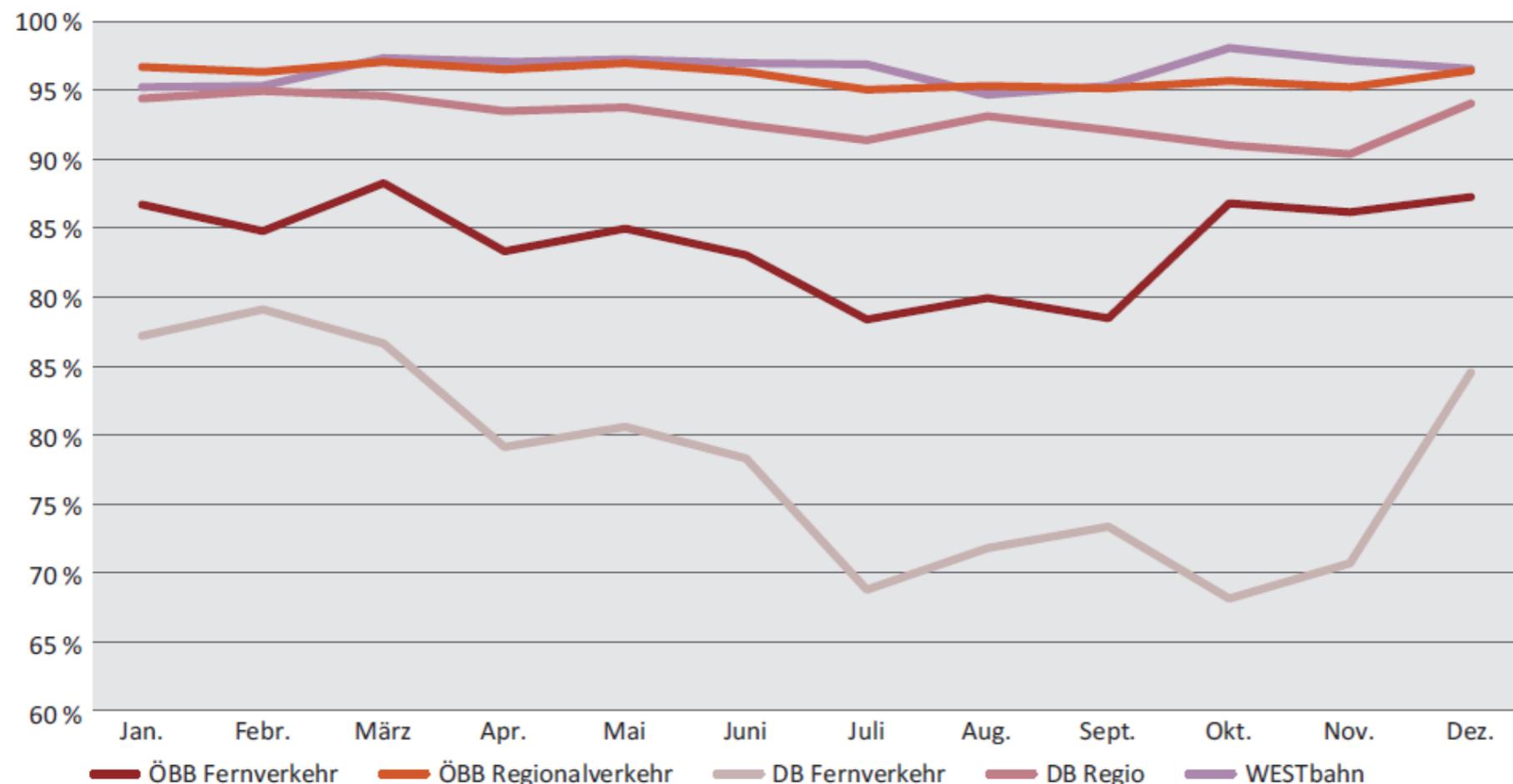
Pünktlichkeit Wettbewerbsbahnen 2016

Eisenbahnverkehrs- unternehmen	Anzahl der unpünktlichen Monate	Pünktlichkeit 2015	Pünktlichkeit 2016
BOB	12	81,0%	83,6%
CAT	0	97,8%	99,1%
DB Regio	8	93,1%	91,0%
GKB	0	98,2%	98,8%
GySEV	1	92,6%	96,2%
MBS	0	99,2%	98,8%
SLB	0	99,5%	99,3%
StH	0	99,0%	98,9%
StLB	0	99,7%	99,8%
WESTbahn	0*	96,9%	95,2%
WLB	4	97,9%	95,9%

Anzahl der Monate 2016 mit einer Pünktlichkeit unter 95% sowie
der Pünktlichkeit der Wettbewerbsbahnen in den Jahren 2015 und 2016



Pünktlichkeitsvergleich ÖBB mit DB 2015



Monatliche Pünktlichkeit 2015 für den gesamten Personenfern- und Regionalverkehr im Netz der ÖBB-Infrastruktur bzw. im Netz der DB Netz. *Messung der österreichischen Verspätungen ab 5 Minuten 29 Sekunden; bei der DB ab 5 Minuten 59 Sekunden.*



Pünktlichkeitsvergleich ÖBB mit DB 2016

Monat	ÖBB- Fernverkehr	DB- Fernverkehr	ÖBB- Regionalverkehr	DB- Regio
Jän.16	88,4	76,9	96,6	94,9
Feb.16	92,3	84,0	97,5	96,1
Mär.16	88,9	80,9	97,0	95,5
Apr.16	85,5	78,5	96,5	95,6
Mai 16	85,5	75,6	96,5	94,6
Jun.16	83,1	74,7	95,6	94,3
Jul.16	80,5	78,5	94,9	95,0
Aug.16	83,6	80,5	95,3	95,7
Sep.16	85,3	78,7	96,2	94,6
Okt.16	88,8	79,6	96,4	93,7
Nov.16	89,0	76,5	96,5	92,2
Dez.16	89,7	83,0	97,0	95,1

Monatliche Pünktlichkeit 2016 für den gesamten Personenfern- und Regionalverkehr im Netz der ÖBB-Infrastruktur bzw. im Netz der DB Netz.

Messung der österreichischen Verspätungen ab 5 Minuten 29 Sekunden; bei der DB ab 5 Minuten 59 Sekunden.



Online-Anmeldung auf www.oebb.at

Schritt 1

Services

- Fahrgastrechte
- JahreskartenkundInnen
- Pünktlichkeitsabfrage

Fahrgastrechte JahreskartenkundInnen **Verbundauswahl**

Verkehrsverbundauswahl

Bitte wählen Sie den Verkehrsverbund, für den Sie in Besitz einer Jahreskarte sind.

 VOR Verkehrsverbund Ost-Region Weiter	 VVNB Verkehrsverbund Niederösterreich/Burgenland Weiter	 OÖVV Oberösterreichischer Verkehrsverbund Weiter
 SVV Salzburger Verkehrsverbund Weiter	 Verbund Linie Verkehrsverbund Steiermark Weiter	 Kärntner Linien Verkehrsverbund Kärnten Weiter
 VVT Verkehrsverbund Tirol Weiter	 VVV Verkehrsverbund Vorarlberg Weiter	 VOR Verkehrsverbund Ost-Region Weiter

Fahrgastrechte JahreskartenkundInnen **Verbundauswahl**

Schritt 2

Fahrgastrechte JahreskartenkundInnen **Anmeldung**

Anmeldung

Verbund-Jahreskartennummer:

Kennwort:

[Ich habe mein Kennwort vergessen](#)

Anmelden

Um die Aktualisierung Ihrer Daten sicherzustellen und ggf. die Endberechnung allfälliger Verspätungsentschädigungen zu ermöglichen, wird ein mehrmaliges Anmelden während der Laufzeit der Jahreskarte empfohlen.

Fahrgastrechte JahreskartenkundInnen **Anmeldung**



Online-Pünktlichkeitsabfrage auf www.oebb.at

Services

[Fahrgastrechte](#)

[JahreskartenkundInnen](#)

[Pünktlichkeitsabfrage](#)

[Fahrgastrechte](#) [JahreskartenkundInnen](#) **[Pünktlichkeitsabfrage](#)**

Pünktlichkeitsabfrage

Mit * gekennzeichnete Felder sind Pflichtfelder.

Für die Pünktlichkeitsabfrage können nur ÖBB-Stationen innerhalb des gewählten Verkehrsverbundes angegeben werden.

Verbund: *

Einstiegsstation: *

Ausstiegsstation: *

Suchen

Monat	Pünktlichkeit
August 2016	94,52%
September 2016	92,65%
Oktober 2016	92,07%
November 2016	91,84%
Dezember 2016	93,65%
Jänner 2017	85,11%

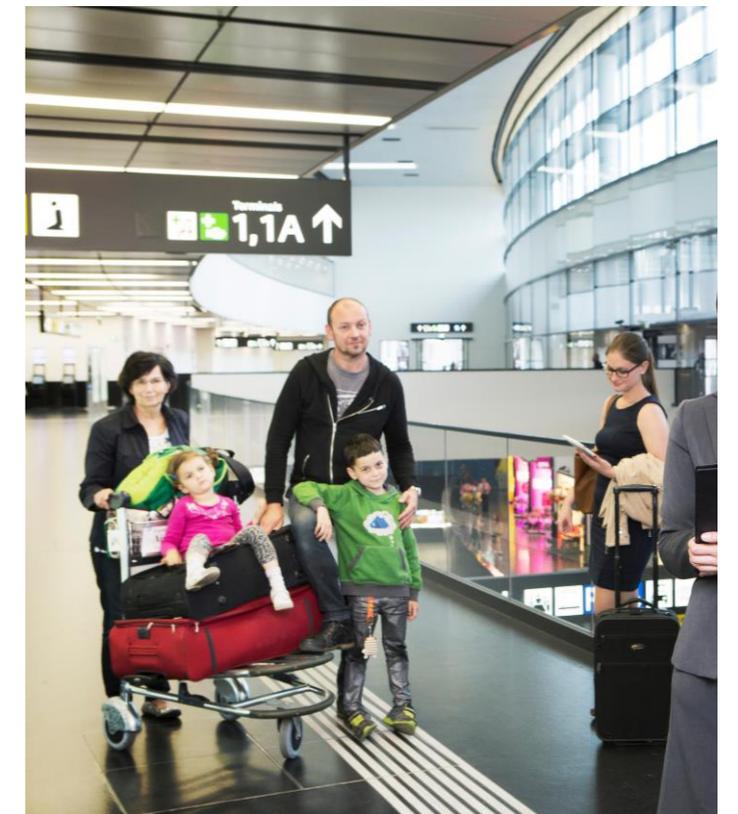
[Fahrgastrechte](#) [JahreskartenkundInnen](#) **[Pünktlichkeitsabfrage](#)**



Erfahrungen

- Unbürokratisches Modell (keine zusätzlichen Bestätigungen, leichte Registrierung für Kunden)
- Klärung der Anmeldung/Datenweitergabe
- Klare einheitliche Vorgaben (z. B. Höhe Pünktlichkeitsgrad, Ermittlung der Pünktlichkeit, Pünktlichkeitsmessung)
- Auszahlungssummen: unter der Erwartung, für Unternehmen leistbar
- Auswirkungen auf Pünktlichkeit nur bei hohen Entschädigungszahlungen





Danke für Ihre Aufmerksamkeit!