

Schienen-Control GmbH

Präsentation

Thema: EU-Empfehlung zur Beschwerdeerfassung

Vortragender: Mag. Norman Schadler

am 25. Jänner 2013

Zuständigkeit

- **Regulierung des Schienenverkehrsmarktes**
- **Fahrgastrechte**
 - **Unabhängige staatliche Schlichtungsstelle seit 2007**
 - **Nationale Stelle zur Durchsetzung der Fahrgastrechte seit 2010**
 - **Durchführung von Schlichtungsverfahren bei Beschwerden**
 - **Prüfung der Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen auf Rechtskonformität**
 - **Jährlicher Bericht über Schlichtungstätigkeit**
- **2 Mitarbeiter in Schlichtungsstelle**
- **Eigentümer: Verkehrsministerium**

Schlichtungsverfahren

- Keine vorherige Einigung mit dem Bahnunternehmen
- Schlichtungsverfahren ist kostenlos
- Dauer im Schnitt 2-4 Wochen
- Schlichtungsvorschlag mit Annahme des durch beide Parteien (Fahrgast und Bahnunternehmen) bindend
- Beschwerdeeingabe in erster Linie über Beschwerdeformular auf www.schienecontrol.gv.at
- Beschwerdeeingabe in deutsch, demnächst auch in englisch möglich

Schlichtungsstelle - Meine Beschwerde - Beschwerdeformular

BESCHWERDEFORMULAR

Welche Voraussetzungen sind notwendig, dass wir für Sie tätig werden können?

- Sie haben eine vertragliche Beziehung (Fahrkarte, Ermäßigungskarte, Freifahrtausweis ...) mit einem österreichischen Bahnunternehmen.
- Sie hatten bereits Kontakt mit dem Bahnunternehmen, konnten aber keine oder keine für Sie zufriedenstellende Antwort erhalten.

.....

Anrede	*	bitte auswählen	▼
Titel		<input type="text"/>	
Vorname	*	<input type="text"/>	
Nachname	*	<input type="text"/>	
Straße / Hausnummer	*	<input type="text"/>	<input type="text"/>
PLZ / Ort	*	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Land	*	bitte auswählen	▼
Telefon	*	<input type="text"/>	
Fax		<input type="text"/>	
E-Mail	*	<input type="text"/>	
Beschwerdegrund	*	bitte auswählen	▼

HINWEISE

Bevor die Schlichtungsstelle für Sie aktiv werden kann, müssen Sie selbst versuchen sich mit dem betroffenen Eisenbahnunternehmen zu einigen. Wenn kein für Sie zufriedenstellendes Ergebnis erzielt wurde, übernehmen wir Ihren Fall gerne. Genaue Informationen über den Ablauf eines Beschwerdefalls finden Sie unter [Fragen & Antworten](#).

KONTAKT

.....

Wenn Sie nicht die Möglichkeit haben, die Dokumente elektronisch anzuschließen, können Sie diese auch per Post oder Fax übermitteln.

Bei Fragen erreichen Sie die Schlichtungsstelle **telefonisch** unter:
+43 1 5050707 700

Unsere Postanschrift:
Praterstraße 62 – 64
1020 Wien

Unsere Faxnummer:
+43 1 5050707 180

Hinweis für Sachverhalt

Bitte machen Sie hier alle zur Beurteilung der Beschwerde relevanten Angaben. Legen Sie Ihr Ansuchen nachvollziehbar und wenn möglich chronologisch dar. Bei Unklarheiten werden wir Sie kontaktieren.

.....

Sachverhalt

* max. 2.000 Zeichen

Meine Forderung

* 

Nähere Angaben zur Forderung

* max. 2.000 Zeichen

Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden?

- Arbeiterkammer/Konsumentenschutzverband/Fahrgastinitiative
- Eisenbahnunternehmen/Verkehrsverbund
- Behörde/Ministerium
- Persönliche Empfehlung
- TV/Radio/Zeitung
- Website/Flyer der Schienen-Control
- Eigenständige Internetsuche/Suchmaschine

Sonstiges

Hinweis für Forderung

Je konkreter und sachgerechter eine Forderung ist, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass es zu einer Einigung mit dem Eisenbahnunternehmen kommt.

Hinweis für Anhänge

Hängen Sie bitte folgende für das Verfahren notwendige und relevante Beweismittel, sofern vorhanden, an:

Schriftliche Beschwerde an das Eisenbahnunternehmen, Antwort des Eisenbahnunternehmens samt kompletter Korrespondenz, Fahrgeldnachforderung, Inkassobrief, Schülerausweis, Freifahrtausweis, Ermäßigungskarte, Fahrkarte, Rechnung usw.

Anhänge:

Sie können bis zu 7 Dateien an uns senden.

Die maximale Dateigröße aller Anhänge darf 10,5 MB betragen.

Pro Datei sind maximal 1,5 MB zulässig. Erlaubte Dateitypen sind .jpg, .jpeg, .gif, .png, .tif, .pdf, .xml, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .bmp, .ppt, .pptx, .msg.

Um Ihre Dateien anzuhängen, klicken Sie bitte auf "Datei wählen".

Datei wählen

* Zur Durchführung des Verfahrens erteile ich die Zustimmung nach § 8 Datenschutzgesetz 2000, BGBl. I Nr. 165/1999 idgF., sodass die Schlichtungsstelle der Schienen-Control ermächtigt wird, alle zur Beurteilung des Falles nötigen Daten von den Eisenbahninfrastruktur- und Eisenbahnverkehrsunternehmen anzufordern und sodass diese dazu ermächtigt werden, die Daten an die Schlichtungsstelle der Schienen-Control zu übermitteln.

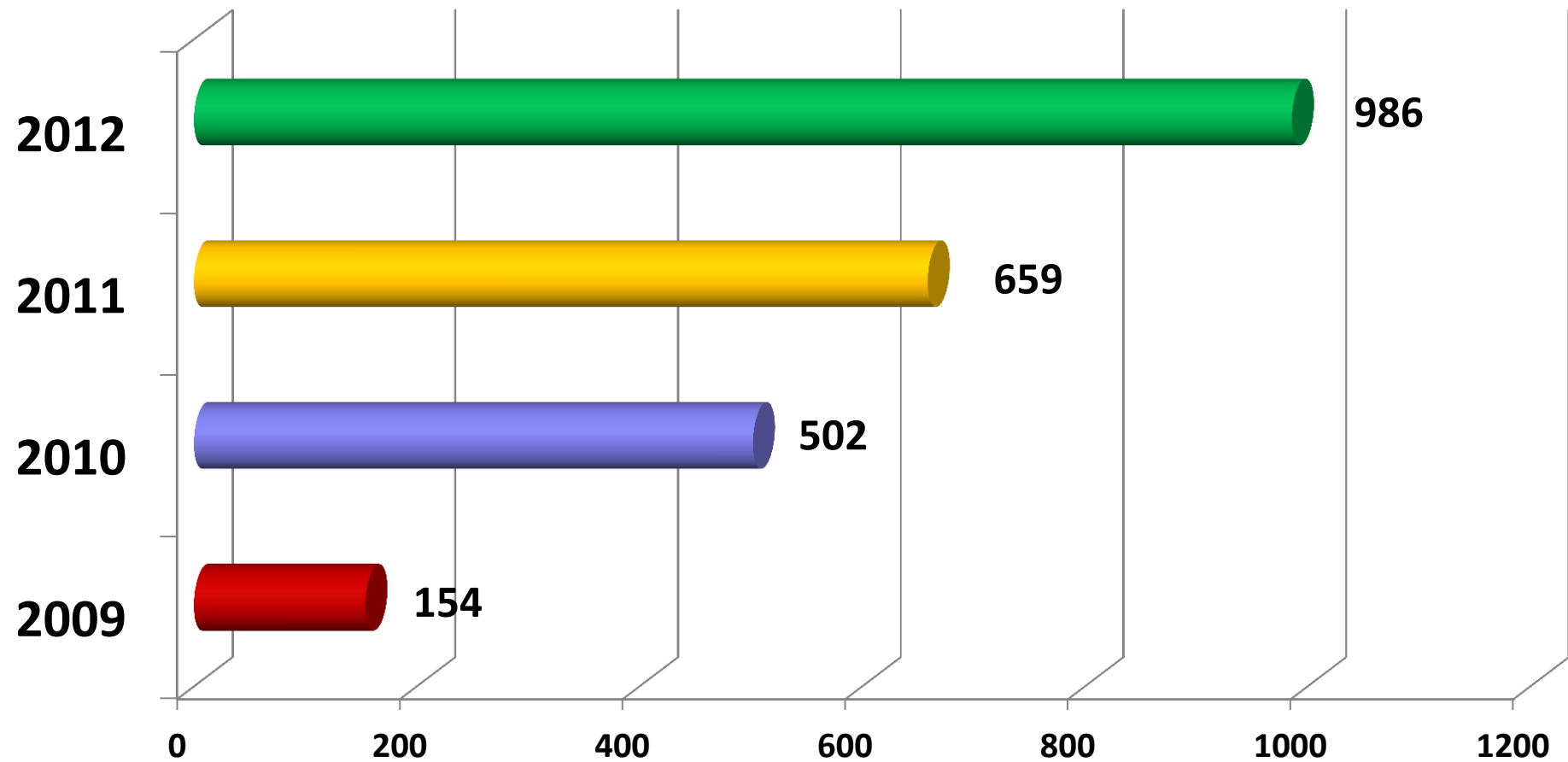
* Ich habe die [Verfahrensrichtlinie](#) zur Kenntnis genommen.

* Die mit einem Stern gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Formular absenden

 nach oben

Beschwerdeentwicklung



Umsetzung-Voraussetzungen

- **Unterschiedliche gesetzliche Berichtspflichten (Ministerium, Parlament, EU)**
- **Unterschiedliche Probleme und Beschwerden je nach Branche/Verkehrsträger**
- **Begrenzte Anzahl an Beschwerdekategorien**
- **Aussagekräftige Beschwerde – Auswertungen**
- **Nur teilweise Anpassung notwendig**
- **Begrenzung des Arbeitsaufwandes**
- **Ziel: EU-Mindestanforderung bei Beschwerdeerfassung UND eigene Anforderungen zu erfüllen**

Umsetzung – allgemeine Informationen

Empfohlenen Daten:

- 1. allgemeinen Informationen (Abschnitt A Unterabschnitt I des Anhangs):**
 - a. Land des Verbrauchers; (bereits erfüllt)**
 - b. Land des Gewerbetreibenden; (bereits erfüllt)**
 - c. Bezeichnung der Beschwerdestelle; (bereits erfüllt)**
 - d. Grund für die Kontaktaufnahme durch den Verbraucher, wobei zwischen Beschwerden und Anfragen zu unterscheiden ist; (Neu)**
 - e. Tag des Eingangs der Beschwerde oder der Anfrage; (bereits erfüllt)**
 - f. Verkaufsform; (Neu)**

Umsetzung – Grund für Kontaktaufnahme

d) Grund für die Kontaktaufnahme durch den Verbraucher, wobei zwischen Beschwerden und Anfragen zu unterscheiden ist:

- **Beschwerde (voreingestellt)**
- **Anfrage**
- **Kulanzfall (voreingestellt)**
- **Rechtsfall**
- **Sonstiges**

Umsetzung - Verkaufsform

f) Verkaufsform:

- **Gegenstandslos (voreingestellt)**
- **Persönlich, in Räumlichkeiten** (Face to Face, Schalter, Reisebüro,..)
- **Fernabsatz** (über Telefon, Post)
- **Elektronischer Handel** (Online, Internet)
- **Mobiler Handel**
- **Warenmesse**
- **Versteigerungen**
- **Internetauktionen**
- **Verkauf außerhalb von Geschäftsräumlichkeiten**
- **Andere Verkaufsformen**
- **Weiß nicht**

Umsetzung – sektorale Informationen

2. sektorspezifische Informationen (Abschnitt B des Anhangs) bei Beschwerden mindestens auf Ebene 2 (NEU):

Verkehrsdienstleistungen

- Eisenbahn (voreingestellt)
- Verkehrsinfrastruktur/Bahnhöfe
- Straßenbahn, Bus, U-Bahn
- Flugverkehr
- Taxi
- See- und Binnenschiffsverkehr
- Mietdienste

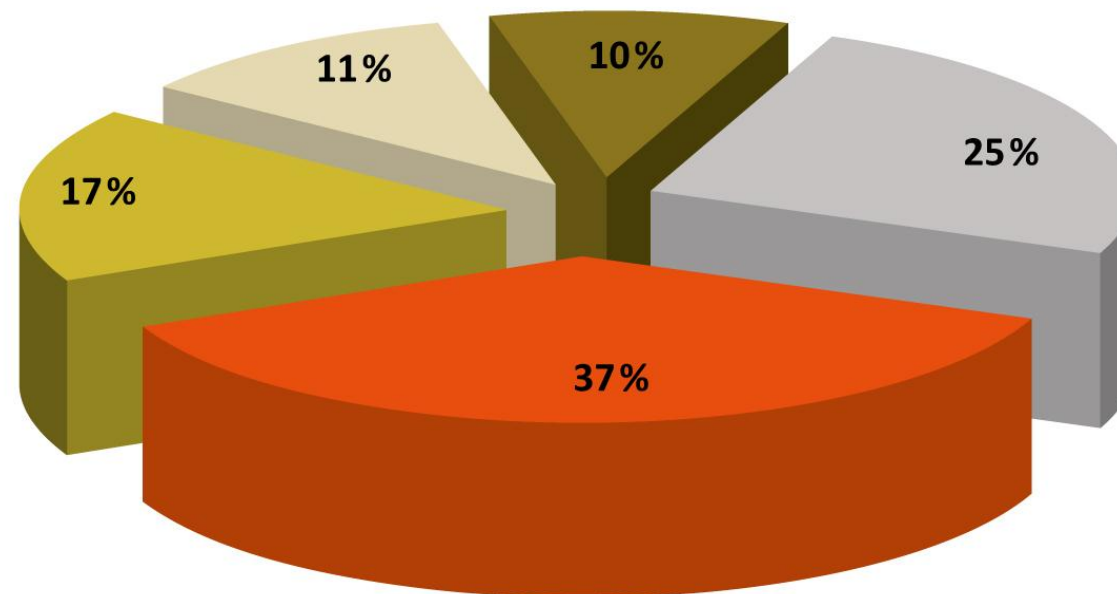
Umsetzung – Art der Beschwerde

- 3. Informationen über die Art der Beschwerde (Abschnitt C des Anhangs), bei Beschwerden mindestens auf Ebene 1:**
- Schwierigste Umsetzung der EU-Empfehlung bei Art der Beschwerde
 - Doppelte Beschwerdekategorien gestrichen
 - Ähnliche Beschwerdekategorien zusammengefasst
 - EU-Beschwerdekategorien hinzugefügt
 - Problem: EU-Beschwerdekategorien für Schlichtungsstelle nicht relevant oder nicht aussagekräftig

Beschwerdegründe

Die wichtigsten Beschwerdegründe 2011 (in Prozent).

Quelle: Schienen-Control



- Fahrgeldnachforderungen, Inkassogebühren, Erstattungen
- Information/Kundenkontakt
- Personal
- Fahrplan/Verspätungen/Verspätungsentschädigung
- Weitere Beschwerden:
 - 7% Tarife/Produkte
 - 2% Bahnhof/Infrastruktur
 - 4% Zug/Während der Fahrt
 - 1% Schäden/Delikte
 - 3% Ticketautomat
 - 8% Sonstiges

Art der Beschwerde - ALT

- **Fahrgeldnachforderung/Strafen**
- **Inkassoforderung**
- **Verspätungsentschädigung**
- **Fahrpreiserstattung**
- **Fahrplan/Verspätung**
- **Information/Kundenkontakt**
- **Tarife/Produkte**
- **Zug/Während der Fahrt**
- **Personal**
- **Fahrkartenautomat**
- **Schäden/Delikte**
- **Bahnhof/Infrastruktur**
- **Sonstiges**

Art der Beschwerde NEU 1

- Fahrgeldnachforderung/Strafen
- Inkassoforderung
- Verspätungsentschädigung
- Entschädigung **(Neu)**
- Fahrpreiserstattung
- Information **(geändert)**
- Tarife/ Preise/ Gebühren **(zusammengefasst)**
- Personal/ Kundenkontakt **(geändert)**
- Vertriebskanäle **(geändert)**
- Schäden/Delikte

Art der Beschwerde NEU 2

- Bahnhof/Infrastruktur
- Qualität der Waren/Dienstleistungen/Produkte (**zusammengefasst**)
- Lieferung von Waren/ Erbringung von Dienstleistungen (**Neu**)
- Rechnungstellung und Einziehung von Forderungen (**Neu**)
- Garantie/ Gewährleistung (**Neu**)
- Unlautere Geschäftspraktiken (**Neu**)
- Verträge und Kaufabschlüsse (**Neu**)
- Wechsel des Anbieters (**Neu**)
- Sicherheit von Waren und Dienstleistungen (**Neu**)
- Privatsphäre und Datenschutz (**Neu**)
- Sonstige Aspekte (**zusammengefasst**)

Schienen-Control GmbH

Wir danken Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit!

**Weitere Informationen entnehmen Sie bitte unserer Website
www.schienecontrol.gv.at oder dem Bericht der
Schlichtungsstelle**