



Bundesministerium für Verkehr,
Innovation und Technologie
IV/SCH1 (Legistik und internationale
Angelegenheiten Eisenbahnen und
Rohrleitungen)
Radetzkystraße 2
1030 Wien

BUNDESARBEITSKAMMER

PRINZ EUGEN STRASSE 20-22
1040 WIEN
T 01 501 65
www.arbeiterkammer.at
DVR 1048384

Ihr Zeichen	Unser Zeichen	Bearbeiter/in	Tel 501 65 Fax 501 65	Datum
BMVIT- 210.805/0015- IV/SCH1/2012	UV/GSt/Hu	Doris Unfried	DW 2720 DW 2105	24.10.2012

Bundesgesetz, mit dem ein Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte erlassen und das Eisenbahngesetz 1957 geändert wird (EisbBFG und EisbG)

Die Bundesarbeitskammer begrüßt ausdrücklich die geplante Novellierung und Weiterentwicklung der Fahrgastrechte im Schienenverkehr. Die Festlegung eines Pünktlichkeitsgrades, die Ausweitung auf andere Zeitkarten als die Jahreskarte und die Einrichtung eines Fahrgastbeirates sind wichtige Schritte zu mehr Kundenorientierung und Konsumentenschutz. Darüber hinaus fordern wir die Verankerung von Entschädigungsansprüchen im Falle von Schienenersatzverkehren, die länger als eine Woche pro Monat andauern. Die Unannehmlichkeiten für die Fahrgäste sind so zu behandeln wie bei Zugsverspätungen oder -ausfällen. Die Ausweitung der Kompetenzen der Schlichtungsstelle wird ebenfalls begrüßt.

Zu den Bestimmungen des Eisenbahnbeförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (EisbBFG) im Einzelnen:

Zu § 2 Ausnahmen vom Anwendungsbereich

In Abs 2 wird festgelegt, dass im Vorort- und Regionalverkehr einige Artikel der Verordnung (EG) 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr von der Anwendung ausgenommen sind. Darunter fallen Art 16 (Erstattung oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung), Art 17 (Fahrpreischädigung), Art 18 Abs 4 (Hilfeleistung bzw Verpflichtung des Eisenbahnunternehmens zu bestätigen, dass der Verkehrsdienst verspätet war, zum Verpassen eines Anschlusses geführt hat oder ausgefallen ist) und auch Art 28 (Dienstqualitätsnormen).

Die Verordnung sieht vor, dass die Eisenbahnunternehmen Dienstqualitätsnormen festlegen und ein Qualitätsmanagementsystem zur Aufrechterhaltung der Dienstqualität anwenden.

Die ebenfalls in der Verordnung vorgegebenen Mindestnormen für die Qualität der Dienste umfassen die Bereiche

- Informationen und Fahrkarten
- Pünktlichkeit der Verkehrsdienste, allgemeine Grundsätze für die Bewältigung von Betriebsstörungen
- Zugausfälle
- Sauberkeit des Fahrzeugmaterials und der Bahnhofseinrichtungen (Luftqualität in den Wagen, Hygiene der sanitären Einrichtungen usw)
- Befragung zur Kundenzufriedenheit
- Beschwerdebearbeitung, Erstattungen und Ausgleichszahlungen bei Nichterfüllung der Dienstqualitätsnormen
- Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

Aus Sicht der BAK ist es nicht nachvollziehbar, warum für den Vorort- und Regionalverkehr keine Mindestqualitätsnormen festgelegt werden sollen. Gerade in diesen Bereichen werden die meisten Fahrgäste befördert und gerade hier wären Qualitätserfordernisse besonders wichtig. Wir fordern daher die Streichung der Ausnahme von der Anwendung für Art 28 der Verordnung und die Aufnahme von Mindestqualitätsnormen auch für den Vorort- und Regionalverkehr.

Zu § 3 Fahrgäste mit Zeitkarten, Anwendungsbereich

Aus Sicht der BAK wird die Ausdehnung des Anwendungsbereiches auf Beförderungen von Fahrgästen mit Jahreskarte „und anderen Zeitkarten“ ausdrücklich begrüßt. Es ist eine langjährige Forderung der BAK, dass auch Fahrgäste mit Wochen- und Monatskarten nicht schlechter gestellt werden als solche mit Jahreskarten und im Falle von Zugausfällen oder Verspätungen ebenfalls Anspruch auf Entschädigung haben.

Zu § 4 Fahrpreientschädigung Jahreskarten

Ebenfalls begrüßt wird die in Abs 1 vorgeschlagene Ausdehnung des Anwendungsbereiches auf übertragbare Jahreskarten, da bislang nur personalisierte Jahreskarten von der Entschädigungsregelung umfasst sind.

In Abs 1 Zif 3 wird nun die Höhe des von einem Eisenbahnunternehmen zu erreichenden Pünktlichkeitsgrades im Vorort- und Regionalverkehr mit mindestens 95% festgelegt. Diese Festlegung wird ausdrücklich begrüßt. Die Höhe richtet sich nach den im Vertrag des Bundes mit den ÖBB über gemeinwirtschaftliche Leistungen (GWL-Vertrag) vorgegebenen Pünktlichkeitsgrad, wobei nur Züge mit mehr als 5 Minuten Verspätung als verspätet gerechnet werden. Diese Methode sollte spätestens 2019, bei Auslaufen und Verlängerung des GWL-Vertrages auf im Sinne der KundInnen verbessert und auf 3 Minuten gekürzt werden. Auch ausgefallene Züge müssen in Zukunft in die Berechnung des Pünktlichkeitsgrades miteinbezogen werden.

Weiters wird in Zif 3 festgelegt, dass Fahrgäste mit Jahreskarten bei Nichterreichen eines vom Eisenbahnunternehmen im Vorhinein bekanntzugebenden Pünktlichkeitsgrades den sich aus Zif 5 ergebenden Gesamtbetrag der Entschädigung einmal im Jahr zum Ende der

Geltungsdauer unaufgefordert erhalten. Die Entschädigung kann insbesondere in Form von Gutscheinen oder in bar, auf Wunsch des Fahrgasts muss sie in Form eines Geldbetrages erfolgen. Hier sollte unserer Ansicht nach unbedingt die Vorgangsweise verankert werden, dass KundInnen grundsätzlich Bargeld und auf Wunsch Gutscheine erhalten. Gutscheine eines Eisenbahnunternehmens können meist nur im jeweiligen Fahrgastcenter bzw an einem besetzten Bahnhof – ohne Möglichkeit zur Inanspruchnahme derselben Ermäßigung wie bei einem Kauf am Automaten oder im Internet - eingelöst werden, wobei deren Zahl stetig reduziert wird.

In Abs 1 Zif 4 wird festgelegt, dass die Erreichung des Pünktlichkeitsgrades im Vorort- und Regionalverkehr jeweils pro Monat zu ermitteln ist. Offen bleibt hier allerdings die Art und Weise der Ermittlung des Pünktlichkeitsgrades und das lässt Spielraum für missbräuchliche Anwendungen bzw Berechnungsmethoden, die nicht gesetzeskonform erfolgen. Siehe weitere Ausführungen zu Zif 3 und das unten angeführte Beispiel der ÖBB-Berechnungsmethode.

Grundsätzlich ist in § 2 Abs 1 Zif 3 des derzeit geltenden Bundesgesetzes zur Verordnung (EG) Nr 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (Fahrgastrechtegesetz) vorgesehen, dass der Pünktlichkeitsgrad vom Eisenbahnunternehmen für einzelne Strecken bzw Streckenabschnitte des Vorort- und Regionalverkehrs, auf denen es Beförderungen im fahrplanmäßigen Personenverkehr anbietet, vorzugeben ist. In Zif 4 ist festgelegt, dass jeweils pro Monat zu ermitteln ist ob der Pünktlichkeitsgrad erreicht wird oder nicht und Zif 5 enthält Regelungen bezüglich der zu gewährenden Entschädigungshöhe.

Seitens des größten Mobilitätsanbieters in Österreich, den ÖBB, werden nach eigenen Angaben die jeweiligen Pünktlichkeitswerte nicht pro Strecke sondern pro Bahnhof in der Form berechnet, dass alle – egal aus welcher Richtung - ankommenden Züge in einem Bahnhof in die Verspätungsstatistik Eingang finden und damit in den Verspätungswert.

Die beschriebene Berechnungsmethode entspricht aus Sicht der BAK nicht den gesetzlichen Vorgaben. Wir vermuten, dass bei gesetzeskonformer Vorgangsweise, nämlich einer streckenbezogenen Ermittlung des Pünktlichkeitsgrades, mehr Personen für mehr Monate Anspruch auf eine Entschädigungszahlung hätten. Neben der Art der Messung (Bahnhof statt Strecke) ist unserer Ansicht nach ebenfalls nicht zulässig, dass eine Entschädigung nach Auslegung der ÖBB nur dann auszubezahlen ist, wenn beide Messpunkte (Bahnhöfe) einen Pünktlichkeitsgrad von unter 90% aufweisen.

Um für die Zukunft klar zu stellen, auf welche Art und Weise die Berechnung zu erfolgen hat, und auch um eine Kontrolle und allfällige Sanktionen zu ermöglichen, muss im vorliegenden Gesetzesentwurf unbedingt verankert werden, dass für jeden Fahrgast auf jeder Strecke der Pünktlichkeitsgrad monatlich richtungsabhängig zu ermitteln ist und auch gesondert zu Entschädigungsansprüchen führt.

In § 4 Abs 2 wird festgelegt, dass die Jahreskarten verwaltenden Stellen, Verkehrsverbände und Eisenbahnunternehmen dafür zu sorgen haben, dass die Fahrgäste mit Jahreskarten über ihre Rechte und Pflichten in geeigneter Art und Weise informiert werden. Hier sollte konkreter vorgegeben werden, dass diese Informationen beim Kauf der Jahreskarte in Ab-

hängigkeit von der Art des Kaufes (persönlich, am Automaten, im Internet ...) jeweils in dieser Form zur Verfügung gestellt werden müssen.

Zu § 5 Fahrpreisentschädigung andere Zeitfahrkarten

Hier wird festgelegt, dass auch für andere Zeitfahrkarten als die Jahreskarten Entschädigungen bei wiederholten Verspätungen oder Zugausfällen zu gewähren sind. Für die Höhe wird leider nur eine „angemessene Entschädigung“ vorgegeben und in den Erläuterungen ist nachzulesen, dass die Modalitäten in den Entschädigungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen zu regeln seien. Aus Sicht der BAK sollte es nicht im Ermessen des Eisenbahnunternehmens liegen, wie hoch die Entschädigung für Monats- und WochenkartenbesitzerInnen ist, sondern es sollte zumindest festgelegt werden, dass sich die Entschädigung für andere Zeitfahrkarten an der Höhe der Entschädigung für Jahreskarten zu orientieren hat.

Zu § 8 Verspätung und Ausfall des Zuges

In Abs 1 wird festgelegt, dass der Fahrgast, wenn er aufgrund einer Zugverspätung den Anschluss an einen Zug versäumt, wenn sein Zug ganz oder auf einer Teilstrecke ausfällt oder der Zug mehr als 60 Minuten Verspätung hat, verschiedene Möglichkeiten hat, unter denen er wählen kann.

Da es im Vorort- und Regionalverkehr eher selten bis gar nicht zu Verspätungen von mehr als einer Stunde kommt, ist hier unbedingt eine kürzere Verspätungszeit anzusetzen. Die BAK schlägt vor, dass bereits ab 30 Minuten Verspätung des Zuges der Fahrgast einen Anspruch auf die Wahl zwischen Weiterfahrt und Erstattung des Fahrpreises und gegebenenfalls auf seine unentgeltliche Rückbeförderung hat (Abs 1 Zif 1 des Entwurfes) oder Fortsetzung der Fahrt ohne Erhebung eines zusätzlichen Fahrpreises (Abs 1 Zif 2 des Entwurfes).

An dieser Stelle wird seitens der BAK ausdrücklich begrüßt, dass der Fahrgast neben seinem Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises auch Anspruch auf eine unentgeltliche Rückbeförderung samt Hand- und Reisegepäck haben soll.

Darüber hinaus fordert die BAK für Fahrgäste mit Zeitkarten auch im Falle eines - meist mit Zeitverlust und Unannehmlichkeiten verbundenen – Schienenersatzverkehrs die Verankerung einer Entschädigung in der folgenden Form: „(4) Werden Fahrgäste in einem Monat länger als eine Woche im Schienen-Ersatzverkehr befördert, haben die Fahrgäste, die über eine Zeitkarte verfügen, für diesen Monat Anspruch auf die sich aus § 4 Abs 1 Zif 5 ergebende Entschädigung.“

Zu § 9 Erstattung

In Abs wird den Eisenbahnunternehmen die Möglichkeit erschlossen, Erstattungsbeträge unter 4 Euro von einer Auszahlung auszuschließen. Diese Regelung sollte aus Sicht der BAK dahingehend geändert werden, dass durch den Ausschluss der Auszahlung nicht auch grundsätzlich der Anspruch verfällt, sondern dass erst ab einer kumulierten Anspruchssumme von mehr als 4 Euro die Auszahlung vorgenommen werden muss.

Zu § 15 Erhöhter Fahrpreis und sonstige Nebengebühren

In Abs 2 wird festgelegt, dass begründete und binnen eines Monats erhobene Einsprüche vom Eisenbahnunternehmen inhaltlich zu beantworten sind, bevor weitere außergerichtliche Betreibungs- oder Einbringungsmaßnahmen durchgeführt werden. Diese neue Regelung

wird von der BAK ausdrücklich begrüßt, da es immer wieder Fälle gibt, in denen sich Fahrgäste zu Unrecht mit erhöhten Fahrpreisen oder sonstigen Nebengebühren konfrontiert sehen, deren schriftliche Sachverhaltsdarstellungen aber manchmal keinerlei Reaktion des Eisenbahnunternehmens zur Folge haben und die Eintreibung des geforderten Geldbetrages sofort an das Inkassobüro weitergeleitet wird.

Darüber hinaus fordert die BAK die Aufnahme einer Regelung, in der die Angemessenheit der Beträge von erhöhten Fahrpreisen und sonstigen Nebengebühren vorgeschrieben wird. Es soll zwar keinesfalls das Fahren ohne gültigen Fahrausweis so günstig gemacht werden, dass es sich lohnt, ohne Ticket unterwegs zu sein, aber oft stehen einer Nichtbezahlung des Fahrausweises in der Höhe von 2 Euro Forderungen eines Inkasso-Büros in der Höhe von 300 Euro und mehr gegenüber. Dies scheint aus Sicht der Bak nicht angemessen und sollte unterbunden werden.

Zu § 20 Informationspflichten

Artikel 8 Abs 1 der Verordnung (EG) 1371/2007 legt fest, dass die Eisenbahnunternehmen und die Fahrkartenverkäufer, die für ein oder mehrere Eisenbahnunternehmen Beförderungsverträge anbieten, dem Fahrgast auf Anfrage mindestens die in Anhang II Teil I genannten Informationen zu den Fahrten, für die das betreffende Eisenbahnunternehmen einen Beförderungsvertrag anbietet, erteilen. Fahrkartenverkäufer, die für eigene Rechnung Beförderungsverträge anbieten, und Reiseveranstalter erteilen diese Informationen, soweit sie verfügbar sind. Diese Mindestinformationen umfassen

- Allgemeine Vertragsbedingungen
- Fahrpläne und Bedingungen der Fahrt mit der kürzesten Fahrtzeit
- Fahrpläne und Bedingungen der Fahrt zum günstigsten Fahrpreis
- Zugänglichkeit, Zugangsbedingungen und Verfügbarkeit von Einrichtungen für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität im Zug
- Zugänglichkeit und Zugangsbedingungen für Fahrgäste, die Fahrräder mitführen
- Verfügbarkeit von Sitzen in Raucher- und Nichtraucherzonen, erster und zweiter Klasse sowie Liege- und Schlafwagen
- Aktivitäten, die voraussichtlich zu Störungen oder Verspätungen von Verkehrsdiensten führen
- Verfügbarkeit von Dienstleistungen im Zug
- Verfahren zur Anzeige des Gepäckverlustes
- Beschwerdeverfahren

Weiters ist in Abs 2 festgelegt, dass die Eisenbahnunternehmen dem Fahrgast während der Fahrt mindestens die in Anhang II Teil II genannten Informationen erteilen. Diese Mindestinformationen umfassen

- Dienstleistungen im Zug
- Nächster Haltebahnhof
- Verspätungen
- Wichtigste Anschlussverbindungen
- Sicherheit

§ 20 Abs 2 des Gesetzesvorschlages sieht nun vor, dass Eisenbahnverkehrsunternehmen die oa Informationen gemäß Art 8 Abs 1 und 2 der Verordnung (EG) 1371/2007 „bei Beförderungen im Vorort- und Regionalverkehr insoweit erteilen, als sie zumutbarer Weise zur Verfügung gestellt werden können“. Seitens der BAK wird vorgeschlagen, dass die Formulierung „zumutbarer Weise“ durch die Formulierung „soweit verfügbar“ ersetzt wird.

Der Vorschlag in Abs 7, wonach Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber und Verkehrsverbände bei der Beantwortung einer Beschwerde auf die Möglichkeit der Schlichtung hinzuweisen haben, wird von der BAK begrüßt.

Zu § 22 Einrichtung eines Fahrgastbeirats

Die BAK begrüßt die Einrichtung eines Fahrgastbeirats als sinnvolles Mittel zur Weiterentwicklung des Angebots im öffentlichen Verkehr. In Abs 3 Zif ist auch die Bundesarbeitskammer als Mitglied des Fahrgastbeirats genannt. Wir ersuchen, das Wort „Bundesarbeitskammer“ durch „Bundesarbeitskammer“ zu ersetzen. Weiteres wäre es sinnvoll, Fahrgastbeiräte verpflichtend auch auf Länderebene zu installieren, da die Organisation des öffentlichen Verkehrs maßgeblich auf Ebene der Bundesländer stattfindet.

Zu § 33 Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Der vorliegende Entwurf sieht vor, dass das Gesetz mit 15. Dezember 2012 in Kraft tritt. Es ist allerdings nicht nachvollziehbar, weshalb einzelne Bestimmungen, wie zB die Veröffentlichung der jeweiligen Pünktlichkeitsgrade im Internet (§ 4 Abs 4) erst mehr als ein halbes Jahr später, nämlich mit 1. Juli 2013 und die Information der Fahrgäste über allfällige Störungen im Internet, via SMS oder Email überhaupt erst eineinhalb Jahre später, am 1. Juli 2012 in Kraft treten werden. Die BAK tritt für frühere Inkrafttretenstermine ein und fordert eine entsprechende Änderung im Entwurfstext.

Zu den Bestimmungen des Eisenbahngesetzes (EisbG) im Einzelnen:

Zu § 167 Unwirksamkeitserklärung der Schienen-Control Kommission

Abs 2 legt fest, dass bei schwerwiegenden Verstößen gegen die Bestimmungen der Verordnung (EG) 1371/2007 oder gegen andere Bestimmungen des 1. bis 3. Hauptstückes des 1. Teiles des EisbBFG eine Geldstrafe von 7.000 Euro bzw im Wiederholungsfall von 10.000 Euro verhängt wird. Aus Sicht der BAK wäre zu überlegen, ob nicht neben schwerwiegenden auch wiederholte Verstöße mit derselben Geldstrafe geahndet werden sollten.

Mit freundlichen Grüßen

Herbert Tumpel
Präsident
F.d.R.d.A.

Günther Chaloupek
iV des Direktors
F.d.R.d.A.