

## Vorblatt

### Ziel(e)

- Einführung einer verkehrsträgerübergreifenden Schlichtungsstelle für Streit- bzw. Beschwerdefälle

### Inhalt

Das Vorhaben umfasst hauptsächlich folgende Maßnahme(n):

- Schaffung einer gesetzlichen Grundlage für eine verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle für Streit- bzw. Beschwerdefälle
- Ergänzende Regelungen zu den EU-Verordnungen über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste bei der Beförderung mit Kraftfahrlinien oder in der Schifffahrt

### Wesentliche Auswirkungen

Die Einführung einer gemeinsamen Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte erfordert eine neue gesetzliche Grundlage. Dazu liegt das Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz einschließlich der Anpassung des Eisenbahn-, des Kraftfahrlinien-, des Luftfahrt- und des Schifffahrtsgesetzes vor.

#### **Finanzielle Auswirkungen auf den Bundeshaushalt und andere öffentliche Haushalte:**

Die Mittel zur Finanzierung der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte sollen durch den Bund und durch Beiträge der betroffenen Unternehmer aufgebracht werden, wobei hiervon der Bund 60 % und die Unternehmer 40 % tragen.

Finanzierungshaushalt für die ersten fünf Jahre

	in Tsd. €	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Nettofinanzierung Bund</b>		<b>-352</b>	<b>-359</b>	<b>-366</b>	<b>-373</b>	<b>-381</b>

#### **Konsumentenschutzpolitische Auswirkungen:**

Zur Verbesserung der Durchsetzungsmöglichkeiten der Fahrgastrechte bzw. Fluggastrechte im Schlichtungsweg wird eine einzige Schlichtungsstelle (die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte) verkehrsträgerübergreifend für die Durchsetzung der Fahrgastrechte bzw. Fluggastrechte bei Streit- bzw. Beschwerdefällen aus der Beförderung auf Eisenbahnen oder mit Kraftfahrlinien sowie in der Luftfahrt und in der Schifffahrt zuständig sein.

In den weiteren Wirkungsdimensionen gemäß § 17 Abs. 1 BHG 2013 treten keine wesentlichen Auswirkungen auf.

#### **Verhältnis zu den Rechtsvorschriften der Europäischen Union:**

Die Vorschläge sind mit dem Unionsrecht vereinbar. In EU-Verordnungen wird eine Durchsetzungsstelle samt Sanktionen zu den Fahrgastrechten bzw. Fluggastrechten jeweils für die Beförderung auf Eisenbahnen und mit Kraftfahrlinien sowie für die Luftfahrt und die Schifffahrt verlangt. Das vorliegende Gesetz enthält diese Maßnahmen. Die Verfahrensweise zur Schlichtung ist auch mit den Regelungen der neuen allgemeinen und noch umsetzungsbedürftigen Richtlinie 2013/11/EU über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten kompatibel.

**Besonderheiten des Normerzeugungsverfahrens:**

Keine

## **Wirkungsorientierte Folgenabschätzung**

### **Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz**

Einbringende Stelle: BMVIT

Laufendes Finanzjahr: 2015

Inkrafttreten/  
Wirksamwerden:

#### **Beitrag zu Wirkungsziel oder Maßnahme im Bundesvoranschlag**

Das Vorhaben trägt dem Wirkungsziel "Sicherung der Mobilität von Menschen, Gütern und Informationen unter Berücksichtigung ökologischer, sozialer und wirtschaftlicher Nachhaltigkeit" der Untergliederung 41 Verkehr, Innovation und Technologie bei.

### **Problemanalyse**

#### **Problemdefinition**

1. Die Europäische Union hat einzelne Verordnungen über die Fahrgastrechte bzw. Fluggastrechte im Verkehrsbereich für die Beförderung auf Eisenbahnen, mit Kraftomnibussen, in der Luftfahrt und in der Schifffahrt erlassen. Jeder EU-Mitgliedstaat hat jeweils eine oder mehrere unternehmensunabhängige Durchsetzungsstellen zu benennen, die zur unternehmensunabhängigen Behandlung von Beschwerden zur Verfügung steht.

Derzeit sind in Österreich nach den zunächst erlassenen EU-Verordnungen für die Luftfahrt und für die Beförderung auf Eisenbahnen zwei solche Stellen benannt: eine für die Luftfahrt, die im Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie angesiedelt ist, und eine Schlichtungsstelle für die Beförderung auf Eisenbahnen, die der Schienen-Control GmbH zugeordnet ist. Nach den hinzu gekommenen EU-Verordnungen über die Fahrgastrechte bei der Beförderung mit Kraftfahrlinien und in der Schifffahrt ist auch für diese Verkehrsmittel eine Stelle zu benennen. Es ist davon auszugehen, dass auf allen Verkehrsträgern mit einer Anzahl von ca. 3000 Beschwerdefällen zu rechnen ist.

2. Zusätzlich sind weitere ergänzende Regelungen zu den EU-Verordnungen über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste für Beförderungen mit Kraftfahrlinien und in der Schifffahrt notwendig.

3. Das Eisenbahn-, Kraftfahrlinien-, Luftfahrt- und Schifffahrtsgesetz erfordern jeweils eine Anpassung an das Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte.

#### **Nullszenario und allfällige Alternativen**

Das Nullszenario, die fehlenden ergänzenden Vorschriften zu den EU-Verordnungen über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste für die Beförderung mit Kraftfahrlinien und in der Schifffahrt nicht zu erlassen und keine Stelle zu benennen, verstößt gegen das Unionsrecht und zieht EU-Vertragsverletzungsverfahren nach sich. Wenn es zu keiner Regelung käme, würde auch die alternative Durchsetzbarkeit der Fahrgastrechte im Schlichtungsweg bei der Beförderung mit Kraftfahrlinien und in der Schifffahrt bei einer unternehmensunabhängigen Stelle nicht angeboten.

Die theoretische Handlungsalternative, eine neue Stelle nur für Beförderungen mit Kraftfahrlinien und eine für Beförderungen in der Schifffahrt vorzusehen, widerspräche dem im Arbeitsprogramm der Österreichischen Bundesregierung für die XXV. Gesetzgebungsperiode vorgegebenen Ziel, eine Verbesserung der Durchsetzung der Fahrgastrechte bzw. Fluggastrechte durch eine kosteneffiziente und unternehmensverträgliche Organisation einer verkehrsträgerübergreifenden Schlichtung unter Nutzung bestehender Strukturen anzustreben.

## Interne Evaluierung

Zeitpunkt der internen Evaluierung: 2019

Evaluierungsunterlagen und -methode: Es sind keine organisatorischen Maßnahmen notwendig.

### Ziele

#### **Ziel 1: Einführung einer verkehrsträgerübergreifenden Schlichtungsstelle für Streit- bzw. Beschwerdefälle**

Beschreibung des Ziels:

Es wird eine zusammenfassend zuständige Durchsetzungs- bzw. Beschwerdestelle angestrebt, als Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, die für Streit- und Beschwerdefälle aus der Beförderung von Fahrgästen bzw. Fluggästen auf Eisenbahnen, mit Kraftfahrlinien, in der Luftfahrt und in der Schifffahrt zuständig ist.

Wie sieht Erfolg aus:

Ausgangszustand Zeitpunkt der WFA	Zielzustand Evaluierungszeitpunkt
Der Fahrgast bzw. Fluggast muss sich bei Streit- bzw. Beschwerdefällen bei der Benutzung unterschiedlicher Verkehrsmittel (z.B. des Eisenbahnzuges zum Flughafen) um Fragen von Zuständigkeiten kümmern und die jeweils für das entsprechende Verkehrsmittel zuständige Schlichtungsstelle kontaktieren.	Der Fahrgast bzw. Fluggast muss sich bei Streit- bzw. Beschwerdefällen nicht um Fragen von Zuständigkeiten kümmern, sondern hat unabhängig vom gewählten Verkehrsmittel mit der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte einen zentralen Ansprechpartner.

### Maßnahmen

#### **Maßnahme 1: Schaffung einer gesetzlichen Grundlage für eine verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle für Streit- bzw. Beschwerdefälle**

Beschreibung der Maßnahme:

Die Stelle zur Beilegung von Streit- bzw. Beschwerdefällen in der Luftfahrt wurde im Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie eingerichtet, und der Schienen-Control GmbH wurde die zusätzliche Aufgabe einer Schlichtungsstelle für Beschwerdefälle aus der Beförderung auf Eisenbahnen zugeordnet. Anstelle der Benennung von jeweils einer weiteren Schlichtungsstelle für Streit- bzw. Beschwerdefälle für Beförderungen mit Kraftfahrlinien und in der Schifffahrt ist die Einrichtung einer zusammenfassenden Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte vorgeschlagen, die für eine Durchsetzung der Fahrgastrechte bzw. Fluggastrechte im Schlichtungsweg bei allen vier Verkehrsmitteln zuständig sein soll.

Umsetzung von Ziel 1

Wie sieht Erfolg aus:

Ausgangszustand Zeitpunkt der WFA	Zielzustand Evaluierungszeitpunkt
keine gesetzliche Grundlage für eine verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle	gesetzliche Grundlage wurde geschaffen und eine verkehrsträgerübergreifenden Schlichtungsstelle eingerichtet

## **Maßnahme 2: Ergänzende Regelungen zu den EU-Verordnungen über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste bei der Beförderung mit Kraftfahrlinien oder in der Schifffahrt**

Beschreibung der Maßnahme:

Es werden ergänzende Regelungen zu den Verordnungen über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste bei der Beförderung mit Kraftfahrlinien und in der Schifffahrt – wie das Schlichtungsverfahren und die Strafbestimmungen – vorgesehen.

Umsetzung von Ziel 1

Wie sieht Erfolg aus:

Ausgangszustand Zeitpunkt der WFA	Zielzustand Evaluierungszeitpunkt
Erforderliche nationale Umsetzungsschritte von EU-Verordnungen fehlen	Vollständige nationale Umsetzung bzw. erforderliche Ergänzungen von EU-Verordnungen über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste bei der Beförderung mit Kraftfahrlinien und in der Schifffahrt sind erfolgt

## **Abschätzung der Auswirkungen**

### **Finanzielle Auswirkungen für alle Gebietskörperschaften und Sozialversicherungsträger**

#### **Finanzielle Auswirkungen für den Bund**

##### **– Ergebnishaushalt – Laufende Auswirkungen**

	in Tsd. €	2015	2016	2017	2018	2019
Transferaufwand		352	359	366	373	381
<b>Aufwendungen gesamt</b>		<b>352</b>	<b>359</b>	<b>366</b>	<b>373</b>	<b>381</b>

Transferaufwand: Der Transferaufwand wird an die Schienen-Control GmbH geleistet. Der Schienen-Control GmbH entstehen – ausgehend von den bisherigen Erfahrungen aus der Beförderung von Fahrgästen bzw. Fluggästen auf Eisenbahnen und in der Luftfahrt, sowie von einer Schätzung aus der Beförderung mit Kraftfahrlinien oder in der Schifffahrt – Kosten in der Höhe von ca. 586.000 € im Finanzjahr 2015 (in den darauffolgenden Jahren werden die Kosten gemäß der WFA-Finanziellen Auswirkungen-Verordnung valorisiert). Annahme ist, dass für die Bearbeitung der Fälle insgesamt 6 Vollbeschäftigteäquivalente (VBÄ) der Verwendungsgruppe VB-VD-Höh. Dienst 3 (v1/1-v1/3) benötigt werden. Der arbeitsplatzbezogene betriebliche Sachaufwand wurde mit 35 % berechnet.

Da nach dem Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte eine einheitliche Fallpauschale für die am Schlichtungsverfahren beteiligten Unternehmer vorgesehen ist, werden die Kosten, die der Schienen-Control GmbH entstehen, zu 40 % von den Unternehmen getragen. Somit wird der Beitrag des Bundes verringert und ergibt einen Transferaufwand in der Höhe von 60% der Gesamtkosten.

Aus dem Vorhaben ergeben sich keine finanziellen Auswirkungen für Länder, Gemeinden und Sozialversicherungsträger.

## **Konsumentenschutzpolitische Auswirkungen**

### **Auswirkungen auf die Rechtsposition und die Möglichkeiten zur Rechtsdurchsetzung von KonsumentInnen/Konsumenten**

Zur Verbesserung der Durchsetzungsmöglichkeiten der Fahrgastrechte bzw. Fluggastrechte im Schlichtungsweg wird eine einzige Schlichtungsstelle (die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte) verkehrsträgerübergreifend für die Durchsetzung der Fahrgastrechte bzw. Fluggastrechte bei Streit- bzw. Beschwerdefällen aus der Beförderung auf Eisenbahnen oder mit Kraftfahrlinien sowie in der Luftfahrt und in der Schifffahrt zuständig sein.

Quantitative Auswirkungen auf das Verhältnis von KonsumentInnen und Unternehmen

Betroffene Maßnahme	Anzahl der Betroffenen	Quelle/Erläuterung
Gemeinsame Schlichtungsstelle für Streit- bzw. Beschwerdefälle bei der Benutzung unterschiedlicher Verkehrsmittel	3.000	Auf Basis der bisherigen Erfahrungen werden für die Beförderung auf Eisenbahnen oder in der Luftfahrt jeweils ca. 1000 Beschwerdefälle pro Jahr bearbeitet. Für die Beförderung mit Kraftfahrlinien wird von ca. 1 000 Fällen pro Jahr und für die Schifffahrt von ca. 50 Fällen pro Jahr ausgegangen. Insgesamt werden daher von der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ca. 3 000 Fälle pro Jahr zu bearbeiten sein, woraus sich die Anzahl der Betroffenen von ca. 3 000 Personen ergibt

### **Auswirkungen auf die finanzielle Position der VerbraucherInnen/Verbraucher**

Das Vorhaben hat keine wesentlichen Auswirkungen auf die finanzielle Position der VerbraucherInnen/Verbraucher.

#### **Erläuterung**

Die finanzielle Position der VerbraucherInnen/Verbraucher ist bereits durch die finanziellen Entschädigungsansprüche nach den geltenden Rechtsgrundlagen zu den Fahrgastrechten bzw. Fluggastrechten verbessert worden. Diese Ansprüche sollen zunächst beim betroffenen Unternehmer geltend gemacht und können am Gerichtsweg durchgesetzt werden. Eine Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte bietet einen alternativen Weg zur Streitbeilegung, neu für die Beförderung mit Kraftfahrlinien und in der Schifffahrt. Diese Verbesserungswirkung im Interesse der Fahrgäste ist schwer in Zahlen abschätzbar, jedenfalls aber unter den vorgegebenen Grenzwerten für die Wesentlichkeit einzustufen.

**Anhang mit detaillierten Darstellungen****Detaillierte Darstellung der finanziellen Auswirkungen****Bedeckung**

in Tsd. €	Bedeckung			2015	2016	2017	2018	2019
	Auszahlungen/ zu bedeckender Betrag			352	359	366	373	381
in Tsd. €	Betroffenes Detailbudget	Aus Detailbudget		2015	2016	2017	2018	2019
gem. BFRG/BFG	41.02.01 Gesamtverkehr und Beteiligungen im Verkehr			352	359	366	373	381

**Erläuterung der Bedeckung**

Die Bedeckung der erforderlichen Maßnahmen erfolgt aus vorhandenen Mitteln des Bundesministeriums für Verkehr, Innovation und Technologie.

**Laufende Auswirkungen****Transferaufwand**

Bezeichnung	Körperschaft	Menge	Preis je Einheit(€)	2015	2016	2017	2018	2019
Transferaufwand	Bund	1	351.769,86	351.770				
		1	358.805,25		358.805			
		1	365.981,36			365.981		
		1	373.301,00				373.301	
		1	380.767,00					380.767
<b>SUMME</b>				351.770	358.805	365.981	373.301	380.767
<b>GESAMTSUMME</b>				351.770	358.805	365.981	373.301	380.767

### Angaben zur Wesentlichkeit

Nach Einschätzung der einbringenden Stelle sind folgende Wirkungsdimensionen vom gegenständlichen Vorhaben nicht wesentlich betroffen im Sinne der Anlage 1 der WFA-Grundsatzverordnung.

Wirkungsdimension	Subdimension der Wirkungsdimension	Wesentlichkeitskriterium
Unternehmen	Finanzielle Auswirkungen auf Unternehmen	Mindestens 10 000 betroffene Unternehmen oder 2,5 Mio. € Gesamtbe- bzw. entlastung pro Jahr
Unternehmen	Auswirkungen auf die Phasen des Unternehmenszyklus	Mindestens 500 betroffene Unternehmen
Konsumentenschutzpolitik	Finanzielle Auswirkungen	Finanzielle Auswirkungen von mehr als 500 000 € für alle KonsumentInnen oder mehr als 400 € pro Einzelfall bei mehr als 500 Personen pro Jahr.

Diese Folgenabschätzung wurde mit der Version 3.6 des WFA – Tools erstellt.