

## Erläuterungen

### Allgemeiner Teil

Nachdem die Europäische Kommission im Weißbuch von 2001 (über die europäische Verkehrspolitik bis 2010: Weichenstellungen für die Zukunft) die Initiative zur unionsrechtlichen Regelung von Rechten für die Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, See- und Binnenschiffsverkehr sowie Kraftomnibusverkehr und die Fluggäste bzw. Passagiere im Luftverkehr angekündigt hatte, folgte eine etappenweise Erlassung einzelner EU-Verordnungen:

- Verordnung (EG) Nr. 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annulierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91, ABl. Nr. L 46 vom 17.02.2004 S. 1, und Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität, ABl. Nr. L 204 vom 26.07.2006 S. 1.
- Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315 vom 03.12.2007 S. 14.
- Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004, ABl. Nr. L 334 vom 17.12.2010 S. 1.
- Verordnung (EU) Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004, ABl. Nr. L 55 vom 28.02.2011 S. 1.

Damit liegen unionsrechtlich harmonisierte Regelungen bei der Beförderung mit den einzelnen Verkehrsmitteln vor. Sie regeln, in welchen Anwendungsfällen jeweils welche Rechte und Ansprüche den Fahrgästen bzw. Fluggästen eingeräumt sind. Diese Regelungen erfassen den grenzüberschreitenden und grundsätzlich auch den innerstaatlichen Verkehr. In einzelnen Klauseln zum Anwendungsbereich für den Landverkehr wurde aber dem Gesetzgeber im jeweiligen Mitgliedstaat die Option eingeräumt, gewisse Abgrenzungen bzw. Ausnahmen zu regeln. Was die Durchsetzung der Fahrgastrechte bzw. Fluggastrechte betrifft, beschränken sich die unionsrechtlichen Regelungen auf Rahmenvorgaben. Ergänzend hat der Gesetzgeber im Mitgliedstaat die Zuständigkeiten und Maßnahmen zur Durchsetzung samt Sanktionen zu regeln. Das kann im Rahmen der vorhandenen Strukturen in den Materiengesetzen, im Eisenbahngesetz, Kraftfahrliniengesetz, Luftfahrtgesetz und Schifffahrtsgesetz erfolgen.

Auf der Ebene der EU wird zur Zeit anhand des Vorschlags der Kommission vom 13.3.2013 eine Evaluierung der Regelungen zu den Fluggastrechten behandelt, wobei auch die Regelung über die nationale Durchsetzungsstelle(n) zur außergerichtlichen Streitbeilegung mit Fluggästen weiter entwickelt werden soll. Darüber hinaus hat die Kommission in der Mitteilung vom 19.12.2011 über eine europäische Perspektive für Reisende: Mitteilung über die Rechte der Benutzer aller Verkehrsträger weitere Initiativen zur einheitlichen Anwendung und Durchsetzung ihrer Rechte angedacht; konkrete Vorschläge dazu liegen aber noch nicht vor. Das Europäische Parlament forderte in seiner anlässlich der Behandlung der Fluggastrechte gefassten Entschließung vom 29.3.2012 überhaupt einen ganzheitlichen Ansatz für die Fahrgastrechte zu Wasser, zu Land und in der Luft im Sinne eines künftig einzigen konsolidierten Rechtsrahmens. Weiters forderte das Europäische Parlament in seiner anlässlich der Behandlung der Rechte der Benutzer aller Verkehrsträger gefassten Entschließung vom 23.10.2012 auch einen ganzheitlichen Ansatz, um alle Passagierrechte, darunter Rechte auf Entschädigung, Erstattung und Information, in einen gemeinsamen Rechtsrahmen zu integrieren, der Bedingungen für einen fairen Wettbewerb zwischen den verschiedenen Verkehrsträgern schafft.

Aufgrund der geltenden EU-Verordnungen gibt es jetzt schon inhaltlich ähnliche Vorgaben zur Benennung einer oder mehrerer Durchsetzungsstellen, bei denen Beschwerden, die zwischen den Fahrgästen bzw. Fluggästen und den betroffenen Beförderungsunternehmern nicht beigelegt werden können, eingebbracht werden können und behandelt werden. Die jeweiligen Beförderungsunternehmer sind in erster Linie selbst zur Behandlung von Beschwerden verpflichtet. Die zu benennenden nationalen Durchsetzungsstellen sollen also eine unternehmensübergreifende Behandlung gleichsam in einer zweiten Stufe gewährleisten.

Das Arbeitsprogramm der österreichischen Bundesregierung für die XXV. Gesetzgebungsperiode sieht im Abschnitt über Verkehr und Infrastruktur unter dem Punkt Verbesserung der Durchsetzung der Passagierrechte eine „Organisation der verkehrsträgerübergreifenden Schlichtung für Passagierrechte“ vor. Die Zielsetzung fügt sich also in die auch seitens der EU verkehrsträgerübergreifend gesehene

Perspektive. Die Neuorganisation zur Schlichtung zu den Fahrgastrechten bzw. Fluggastrechten in Österreich soll dabei, wie es in dem Punkt des Arbeitsprogramms der Bundesregierung weiters festgehalten ist, „unter Nutzung bestehender Strukturen“ erfolgen.

Bisher bestehen in Österreich zwei spezifische unternehmensunabhängige Durchsetzungsstellen zur Behandlung von Beschwerden zu den Fahrgastrechten bzw. Fluggastrechten: eine Stelle zur außergerichtlichen Streitbeilegung gemäß § 139a des Luftfahrtgesetzes, die im Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie angesiedelt ist, und eine Schlichtungsstelle gemäß § 78a des Eisenbahngesetzes, welche die Beschwerden bei der Beförderung auf Eisenbahnen behandelt und bei der Schienen-Control GmbH besteht. Die aufgrund der EU-Verordnungen gebotene Benennung einer Durchsetzungsstelle für die Bereiche Kraftfahrlinien und Schifffahrt steht noch aus und ist dringend erforderlich, zumal die Europäische Kommission diesbezügliche Vertragsverletzungsverfahren initiierte.

Mit dem vorgeschlagenen Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte soll erstens in der Sache die übergreifend für alle vier betroffenen Verkehrsmittel Luftfahrt, Eisenbahn, Kraftfahrlinien und Schifffahrt zuständige Stelle zur unternehmensunabhängigen und außergerichtlichen Schlichtung von Beschwerden geschaffen werden. Zweitens soll diese Stelle die Erfahrungen der bisher bestehenden Stellen bündeln und organisatorisch unter Nutzung der bei der Schienen-Control GmbH bereits aufgebauten Struktur eingerichtet werden. Sie erfüllt die unionsrechtlich vorgegebenen Unabhängigkeitskriterien für eine Durchsetzungsstelle und zur Schlichtung als alternative Streitbeilegung.

Die Kernaufgabe der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ist die außergerichtliche und möglichst einvernehmliche Streitbeilegung durch Schlichtung in Streit- bzw. Beschwerdefällen von Fahrgästen bzw. Fluggästen, die mit den betroffenen Unternehmen nicht gelöst werden konnten. In Streitfällen aus Beförderungsverträgen steht schon bisher und steht weiterhin der Gerichtsweg zur Verfügung. Ihn zu beschreiten bleibt jedenfalls unbenommen. Für diejenigen Fälle, in denen angesichts des Streitgegenstandes bzw. Streitwertes die Durchsetzung vor Gericht nicht zweckmäßig erscheint, und das trifft doch auf einen sehr großen Teil der üblichen Beförderungsfälle zu, wird die außergerichtliche Beilegung per Schlichtung bei einer unternehmensunabhängigen und in der Sache neutralen Stelle angeboten. Deren Schlichtungsverfahren sollen letztlich auch dazu beitragen, die Zufriedenheit der Fahrgäste bzw. Fluggäste als Kunden der Verkehrsunternehmen und insgesamt die Qualität ihres Beförderungsangebotes zu verbessern.

Dass eine zusammenfassend zuständige Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte angestrebt wird, dient einer verwaltungswirtschaftlichen Ausschöpfung von Synergien zwischen den einzelnen Tätigkeitsbereichen als Schlichtungsstelle und bietet auch Vorteile für die Kunden bei übergreifenden Fragen. Wenn etwa Beschwerdefälle von Fahrgästen bzw. Fluggästen eine Reise bzw. Fahrt mit verschiedenen Verkehrsmitteln in einer Beförderungskette betreffen, steht eine Stelle als zentraler Ansprechpartner zur Verfügung.

Zur Vorgangsweise bei der Einbringung von Beschwerden gibt es in den geltenden unionsrechtlichen Verordnungen einige Vorgaben, und die sind teils unterschiedlich für die einzelnen Verkehrsmittel geregelt. Auf diese unmittelbar anzuwendenden Regelungen der geltenden EU-Verordnungen wird daher bei der Anpassung der einzelnen Materiengesetze Eisenbahngesetz, Kraftfahrliniengesetz, Luftfahrtgesetz und Schifffahrtsgesetz in den Art. 2 bis 5 des Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetzes verwiesen.

Was die Verfahrensweise bei einer Schlichtung anlangt, kam im Unionsrecht jüngst eine neue allgemeine, alle Wirtschaftsbereiche und Verbraucher erfassende Grundsatzregelung zustande, die Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG, ABl. Nr. L 165 vom 18.06.2013 S. 63. Sie wird in Österreich noch umfassend umzusetzen sein, und dabei wird zu klären sein, inwieweit es allgemeine Vorgaben zum Verfahren auf Gesetzesebene geben wird. Für den Verkehrsbereich, für den wie erwähnt schon jetzt Regelungen zur Durchsetzung getroffen werden müssen, sind Eckpunkte zur Verfahrensweise so weit wie nötig im Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte vorgeschlagen. Sie sind mit den Vorgaben der Richtlinie kompatibel. Im Übrigen wird die gebotene Flexibilität einer Verfahrensweise bei der außergerichtlichen Streitbeilegung gewahrt, indem die Verfahrensweise in einer Richtlinie der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte anhand der jeweils geltenden Vorgaben dargestellt werden soll.

Was die Frage der Mitwirkung der Unternehmer anlangt, geht die Richtlinie 2013/11/EU vom Grundsatz der Freiwilligkeit aus, lässt aber auch nationale Rechtsvorschriften unberührt, welche die Teilnahme an solchen Verfahren verbindlich vorschreiben. Letzteres ist schon bisher nach § 78a Abs. 3 des Eisenbahngesetzes und § 139a Abs. 1 und 2 des Luftfahrtgesetzes der Fall und soll im Sinne einer

verkehrsträgerübergreifend einheitlichen und sektorspezifisch adäquaten Durchsetzbarkeit auch in den ergänzenden Regelungen für das Kraftfahrliniengesetz und das Schifffahrtsgesetz verankert werden.

Die nach den EU-Verordnungen zu den Fahrgastrechten bzw. Fluggastrechten auch vom jeweiligen Mitgliedstaat zu regelnden Sanktionen sollen nach den ganz allgemein gehaltenen Vorgaben wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein. In den Materiengesetzen bestehen bereits einschlägige Verwaltungsstrafbestimmungen und wo nötig werden sie bei den Anpassungen im Rahmen des Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetzes ergänzt. Damit wird vorgesorgt, dass Verstöße gegen die Fahrgastrechte bzw. Fluggastrechte und gegen die Mitwirkungspflichten an Schlichtungsverfahren mit einer entsprechenden Verwaltungsstrafsanktion bedroht sind.

Die verfassungsrechtliche Grundlage für das vorliegende Gesetzesvorhaben besteht im Art. 10 Abs. 1 Z 6 B-VG (Zivilrechtswesen), im Art. 10 Abs. 1 Z 8 B-VG (Angelegenheiten des Gewerbes) und im Art. 10 Abs. 1 Z 9 B-VG (Verkehrswesen bezüglich der Eisenbahnen, der Luftfahrt und der Schifffahrt, soweit diese nicht unter Art. 11 B-VG fällt).

## Besonderer Teil

### Zu Artikel 1 (Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte):

#### Zu § 1 (Zweck):

Gemäß Art. 30 Abs. 1 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 (Eisenbahnen), Art. 28 Abs. 1 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 (Kraftfahrlinien), Art. 16 Abs. 1 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 sowie Art. 14 Abs. 1 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 (Luftfahrt) und Art 25. Abs. 1 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 (Schifffahrt) hat jeder Mitgliedstaat eine oder mehrere für die Durchsetzung der Fahrgastrechte bzw. Fluggastrechte nach der jeweiligen Verordnung zuständige Stelle(n) zu benennen.

Zur außergerichtlichen Durchsetzung ist eine Stelle vorgesehen, welche Beschwerden im Schlichtungsweg für alle diese Verkehrsmittel behandelt, eine zusammenfassende Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte.

#### Zu § 2 (Begriffsbestimmung):

In den Begriffsbestimmungen knüpfen der Aufgabenumfang der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte als Stelle zur Behandlung der Beschwerden und der Begriff der davon betroffenen Unternehmer an die Regelungen im Eisenbahngesetz, im Kraftfahrliniengesetz, im Luftfahrtgesetz und im Schifffahrtsgesetz an.

#### Zu § 3 (Einrichtung und Organisation):

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte insgesamt wird bei der Schienen-Control GmbH angesiedelt. Dort ist schon bisher eine Schlichtungsstelle zur Behandlung von Beschwerden im Eisenbahnverkehr eingerichtet. Die Schienen-Control GmbH hat die Aufgabe als Schlichtungsstelle für Fahrgastrechte neben und gesondert von ihren originären gesetzlichen Aufgaben im Rahmen der Schienenverkehrsmarktregulierung und allfälligen weiteren gesetzlich zugewiesenen Aufgaben zu erfüllen. Innerhalb der Schienen-Control GmbH ist vorzusorgen, dass die Erfüllung der Aufgabe als Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte jedenfalls gesondert von der Erfüllung der anderen Aufgaben organisiert und im Rechnungswesen getrennt wird, zumal sich die Regelung zur Deckung des Aufwandes gemäß § 4 auf und nur auf die Aufgabe als Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte bezieht.

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte bei der Schienen-Control GmbH ist so zu organisieren, dass das notwendige Personal und die notwendigen Mittel bereitstehen, damit diese Aufgabe unabhängig von den betroffenen Unternehmern erfüllt werden kann. So soll sichergestellt werden, dass sie im Sinne der unionsrechtlichen Vorgaben unabhängig agieren kann.

#### Zu § 4 (Aufwand):

Die Deckung des notwendigen Aufwandes der Schienen-Control GmbH zur Erfüllung ihrer Aufgabe als Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte erfolgt nach Abs. 1 anteilig durch Beiträge der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmer und den Bund. Gemäß Abs. 3 sind als Anteil der Unternehmer 40 Prozent vorgesehen, sodass für den Bund 60 Prozent verbleiben.

Die Höhe der Beiträge im Einzelfall ist gemäß Abs. 3 in einer Verordnung des Bundesministers/der Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie festzulegen. Aus verwaltungsökonomischen Gründen ist ein einheitlicher Beitrag pro Schlichtungsverfahren (also eine Fallpauschale) vorgesehen. Seine Höhe soll jeweils im Vorhinein berechnet und festgelegt werden, um den in einem Schlichtungsverfahren zu erwartenden Kostenbeitrag vorweg bekannt zu geben, und die Höhe des

Beitrags soll dann im Nachhinein jeweils evaluiert werden sowie die Festlegung in der Verordnung nötigenfalls angepasst werden. Insgesamt sollen die Unternehmerbeiträge so begrenzt bleiben, dass sich ein Anteil der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmer von insgesamt 40 Prozent am jährlichen Aufwand der Schienen-Control GmbH für ihre Tätigkeit als Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ergibt.

Die Vorschreibung bzw. die Einhebung der Unternehmerbeiträge für die durchgeführten Schlichtungsverfahren erfolgt nach Abs. 4 jährlich in Form eines Bescheides.

#### **Zu § 5 (Einbringung):**

Vor der Einbringung einer Beschwerde bei der unternehmensunabhängigen Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte soll mit dem Anliegen zunächst der betroffene Unternehmer befasst werden. Nähere Vorgaben dazu, in welcher Form der betroffene Unternehmer befasst werden soll, erscheinen nicht nötig und zweckmäßig. Dass aber zuerst der Unternehmer mit dem Anliegen konfrontiert wird, soll gewährleisten, dass es möglichst bereits auf dieser Ebene ausgeräumt wird und die Tätigkeit der Beschwerdebehandlung bei den Unternehmern, wie sie auch nach den unionsrechtlichen Verordnungen vorgesehen ist, nicht dupliziert wird. Zur Vorgangsweise bei der Einbringung von Beschwerden bei der unternehmensunabhängigen Stelle enthalten die unmittelbar anwendbaren Regelungen in den unionsrechtlichen Verordnungen für die einzelnen Verkehrsmittel einige, inhaltlich aber noch nicht vereinheitlichte Vorgaben. Daher wird im § 5 auf die Bestimmungen in den einzelnen Materiengesetzen (Art. 2 bis 5) in Verbindung mit den jeweiligen EU-Verordnungen verwiesen.

Die mit der Befassung des betroffenen Unternehmers und dann gegebenenfalls der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte zweigestufte Vorgangsweise im Beschwerdeweg ist im geltenden § 78a des Eisenbahngesetzes bereits verankert und nach den unionsrechtlichen Vorgaben allgemein zulässig. Im Besonderen zeigen das auch Artikel 15 Abs. 2 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006, Artikel 28 Abs. 3 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 und Artikel 25 Abs. 3 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 ausdrücklich auf.

#### **Zu § 6 (Verfahrensweise):**

Wenn es zu keiner Einigung zwischen den Beteiligten bei der Befassung des Unternehmers kam, kann eine Beschwerde an die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte eingebracht werden. Dies steht als angebotener Weg zur außergerichtlichen Streitbeilegung zur Verfügung, falls nicht auf eine weitere Durchsetzung verzichtet oder eine Durchsetzung im Zivilrechtsweg bevorzugt werden sollte.

Im § 6 Abs. 1 erster Satz ist vorgesehen, dass die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte Beschwerden mit dem Ziel einer Schlichtung zu behandeln hat, und das binnen neunzig Tagen. Das ist also vom Grundsatz her eine Pflicht zur Behandlung, und dabei zu einer zügigen Behandlung.

Dieser Grundsatz ist gemäß Abs. 2 mit gewissen Abgrenzungen versehen, die eine effiziente Erfüllung der gesetzesgemäßen Aufgaben und eine auf eine erfolgreiche Schlichtung zu den Beschwerdeanliegen der Fahr- bzw. Fluggäste zielgerichtete Tätigkeit gewährleisten sollen. Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte kann daher von Vornherein eine Behandlung ablehnen, um einerseits eine zeitlich zumutbare Abgrenzung einzuziehen, nämlich wenn es sich um Fälle handelt, die mehr als ein Jahr zurück liegen, und andererseits eine Abgrenzung zu sachlich nicht zumutbaren Beschwerdebehandlungen treffen, nämlich wenn es sich um ein mutwilliges Vorbringen oder eines handelt, dessen Behandlung den effektiven Betrieb der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ernsthaft beeinträchtigen würde. Als mutwillig ist dabei das Vorbringen insbesondere anzusehen, wenn ein anderer Einbringer der Beschwerde bei verständiger Würdigung aller Umstände des Falles von der Einbringung der Beschwerde jedenfalls absehen würde. In den Fällen, in denen eine Behandlung von Vornherein abgelehnt wird, kommt es zu keinen Kostenbeiträgen der betroffenen Unternehmer, die gemäß § 4 nur für Schlichtungsverfahren anfallen.

Um die Behandlungsdauer bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte im Sinne von Artikel 8 lit. e der Richtlinie 2013/11/EU und dem Zweck einer solchen Behandlung entsprechend einzuschränken, ist im zweiten Satz des Abs. 1 vorgesehen, dass Beschwerden bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte dem Grundsatz nach binnen neunzig Kalendertagen zu einem Abschluss gebracht werden.

Durch Abs. 3 soll die in Artikel 12 der Richtlinie 2013/11/EU angeordnete Verpflichtung der EU-Mitgliedstaaten eine Verjährung hintanzuhalten berücksichtigt werden. Die Formulierung orientiert sich dabei an jener des § 22 Abs. 1 des Zivilrechts-Mediations-Gesetzes, das seinen Ursprung in Artikel 8 der Richtlinie 2008/52/EG über bestimmte Aspekte der Mediation in Zivil- und Handelssachen, ABl. Nr. L 136 vom 24.05.2008, hat. Diese Bestimmung war Vorbild für die in Artikel 12 der Richtlinie 2013/11/EU angeordnete Verjährungsbestimmung. Aufgrund der vorgesehenen Hemmung der Verjährung für die Dauer des Schlichtungsverfahrens können sich Fahrgäste bzw. Fluggäste somit auf ein

Schlichtungsverfahren einlassen, ohne sich in einem anschließenden Rechtsstreit mit dem Einwand der Verjährung konfrontiert zu sehen.

Wenn es zu keiner einvernehmlichen Lösung kommt, kann die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ihre Ansicht bzw. Empfehlung zum Beschwerdeanliegen gemäß Abs. 4 schriftlich mitzuteilen. Denn dem Einbringer der Beschwerde soll die Prüfung seiner rechtlichen Chancen an Hand der schriftlich vorliegenden Ansicht bzw. Empfehlung der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte erleichtert werden, um eine gut abgesicherte Entscheidung für oder gegen eine gerichtliche Auseinandersetzung treffen zu können. Im Übrigen entspricht diese Vorgehensweise auch den Vorgaben des Artikel 9 Abs. 1 lit. c der Richtlinie 2013/11/EU.

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte hat nach Maßgabe des Abs. 5 im Rahmen der bestehenden Vorgaben, die aus unionsrechtlichen oder aus bundesrechtlichen Rechtsvorschriften vorliegen, Richtlinien zur Verfahrensweise zur Behandlung von Beschwerden festzulegen und gemäß Abs. 6 zu veröffentlichen.

#### **Zu § 7 (Zusammenarbeit):**

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte als die in Österreich mit der unternehmensunabhängigen Behandlung von Streit- bzw. Beschwerdefällen von Fahrgästen bzw. Fluggästen aus der Beförderung auf Eisenbahnen, mit Kraftfahrlinien, in der Luftfahrt und in der Schifffahrt betraute Stelle hat in Beschwerdefällen erforderlichenfalls die Zusammenarbeit mit den jeweils sachlich in anderen Staaten der Europäischen Union zuständigen bzw. betrauten Stellen wahrzunehmen. Sie hat sich über die Zusammenarbeit in den Einzelfällen hinaus auch an dem vorgesehenen allgemeinen Informationsaustausch dieser Stellen zu beteiligen.

#### **Zu § 8 (Mitteilungs- und Berichtspflichten):**

Zur Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU werden allgemein zuständige Behörden im Mitgliedstaat zu benennen sein, welche aufgrund von Informationen seitens der Stellen zur alternativen Streitbeilegung deren Tätigkeit beurteilen und die Europäische Kommission unterrichten. Für den Verkehrsbereich und die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte wird gemäß § 8 Abs. 1 die Aufgabe als derart zuständige Behörde dem Bundesminister/der Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie zugeordnet.

Was die Berichterstattung für die Öffentlichkeit anlangt, ist gemäß Artikel 26 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 (Schifffahrt) und gemäß Artikel 29 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 (Kraftfahrlinien) vorgesehen, dass Schlichtungsstellen alle zwei Jahre einen Bericht veröffentlichen, der insbesondere eine Beschreibung der Maßnahmen, die zur Durchführung der jeweiligen Verordnung getroffen wurden, und Statistiken über Beschwerden und verhängte Sanktionen enthält. Für den Eisenbahnbereich ist nach dem § 78a Abs. 5 des Eisenbahngesetzes von der Schienen-Control GmbH bereits bisher ein jährlicher Bericht über die Kundenzufriedenheit im Eisenbahnbereich im Allgemeinen und über die anhängig gemachten Beschwerden im Besonderen zu erstellen, und ihr Tätigkeitsbericht insgesamt ist dem Nationalrat vorzulegen. Im Sinne einer verkehrsträgerübergreifenden Berichterstattung für die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ist gemäß § 8 Abs. 2 vorgesehen, dass künftig ein jährlicher Tätigkeitsbericht für die vier Bereiche Eisenbahnen, Kraftfahrlinien, Luftfahrt und Schifffahrt zu erstellen und zu veröffentlichen ist, der vom Bundesminister/der Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie auch dem Nationalrat vorgelegt wird. Aus Datenschutzgründen ist von einer Berichterstattung ohne personenbezogene Daten auszugehen.

#### **Zu § 9 (Verweisungen):**

Soweit auf Bestimmungen anderer Bundesgesetze verwiesen ist, sind diese in ihrer jeweils geltenden Fassung anzuwenden.

#### **Zu § 10 (Vollziehung):**

Mit der Vollziehung des Bundesgesetzes über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte soll der Bundesminister/die Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie betraut sein.

#### **Zu § 11 (Inkrafttreten, Übergang):**

Zum Übergang beim Inkrafttreten ist vorgesehen, dass die bei den für den Luftfahrt- und Eisenbahnbereich bestehenden Stellen anhängigen Beschwerden von der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte weiter zu behandeln sind. Es sind keine Unternehmerbeiträge für solche von der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte weiter zu führende Schlichtungsverfahren einzuheben.

**Zu Artikel 2 (Änderung des Eisenbahngesetzes 1957 – EisbG):****Zu Z 2 (§ 78a):**

Die bereits bisher der Schienen-Control GmbH zugewiesene Aufgabe als Schlichtungsstelle gemäß Abs. 1 und Abs. 2 des § 78a des Eisenbahngesetzes, die Beschwerden bei der Beförderung nur auf Eisenbahnen betrifft, wird als solche der verkehrsträgerübergreifenden Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte bestimmt. Da das Schlichtungsverfahren für diese Stelle im Art. 1, dem Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, zusammenfassend neu geregelt wird, wird die Verfahrensregelung im bisherigen Abs. 3 des § 78a durch einen Verweis in dessen Abs. 4 auf das Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ersetzt.

**Zu Z 3 (§ 78c erster Satz):**

Die Berichtspflicht der Schienen-Control GmbH wird neu abgegrenzt, indem ein Tätigkeitsbericht für die Wahrnehmung aller ihrer Aufgaben gemäß § 77 des Eisenbahngesetzes zu erstatten ist. Die Tätigkeiten als Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte sind Gegenstand des gesonderten und verkehrsträgerübergreifenden Berichts gemäß § 8 Abs. 2 des Bundesgesetzes über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte.

**Zu Z 4 (§ 80 Abs. 1):**

Der Aufwand für die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ist von jenem Personal- und Sachaufwand der Schienen-Control GmbH ausgenommen, der der Erfüllung ihrer Aufgaben bei der Regulierung des Schienennverkehrsmarktes dient und der aus Kostenbeiträgen von Eisenbahnverkehrsunternehmen, soweit sie Zugang auf von § 56 erfasster Schieneninfrastruktur ausüben, zu decken ist. Die Deckung des Aufwandes als Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte und die Einhebung diesbezüglicher Beiträge betroffener Unternehmer wird gesondert in § 4 des Bundesgesetzes über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte geregelt.

**Zu Z 5 (§ 167 Abs. 1 Z 4):**

Die Bestimmung in Z 4 über die verwaltungsstrafrechtliche Sanktion bei einer Verletzung der Mitwirkungspflicht beim Schlichtungsverfahren wird angepasst.

**Zu Artikel 3 (Änderung des Kraftfahrliniengesetzes – KflG):****Im Allgemeinen:**

Bei der Änderung des Kraftfahrliniengesetzes wird über die Verankerung der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte als Durchsetzungsstelle hinaus auch die Aufnahme der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 in den Pflichtenkatalog für Berechtigungsinhaber vorgesehen, damit Verstöße gegen die Verordnung nach dem Kraftfahrliniengesetz sanktioniert werden können. Überdies ist eine Bestimmung zu einer Ausnahme vom Anwendungsbereich der Verordnung für grenzüberschreitende Kraftfahrlinienvorfälle vorgesehen, die zu einem bedeutenden Teil außerhalb des Unionsgebietes bzw. des Gebietes des EWR geführt werden.

**Im Besonderen:****Zu Z 2 (§ 20 Abs. 1 Z 1 lit. d):**

Durch die Einfügung der neuen lit. d (bei Nachnummerierung der bisherigen lit. d und e zu e und f) wird sichergestellt, dass die Einhaltung der Vorschriften der Verordnung unter die Sanktionsbestimmungen des § 47 fallen und (wiederholte) Verstöße gegen deren Bestimmungen auch als Widerrufsgrund gemäß § 25 herangezogen werden können.

**Zu Z 3 (§§ 32a und 32b):**

Linienverkehrsdiene, von denen ein bedeutender Teil und mindestens eine Haltestelle außerhalb des Unionsgebietes bzw. des Gebietes des EWR betrieben werden, können von den Mitgliedstaaten gemäß Art. 2 Abs. 5 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 für die Dauer von 4 Jahren (einmal um 4 Jahre verlängerbar) von der Anwendung der Verordnung ausgenommen werden. Diese Ausnahme ist in § 32a vorgesehen.

In § 32b wird die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte verankert, als im Sinne des Art. 28 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 vorzusehende nationale Durchsetzungsstelle, die Streit- und Beschwerdefälle zwischen Fahrgästen und Berechtigungsinhabern wegen behaupteter Verstöße gegen Bestimmungen der Verordnung zu behandeln hat.

In Abs. 1 wird festgelegt, dass Fahrgäste in Streit- bzw. Beschwerdefällen gegen Berechtigungsinhaber wegen behaupteter Verstöße Beschwerde bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte erheben

können. Des Weiteren wird eine Verpflichtung der Berechtigungsinhaber zur Mitwirkung an einem Schlichtungsverfahren normiert. Diese haben alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen und die erforderlichen Unterlagen vorzulegen.

In Abs. 2 wird festgelegt, dass die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte erst nach fruchtloser Befassung des Berechtigungsinhabers gemäß Art. 27 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 angerufen werden kann. Somit muss die Beschwerde zunächst innerhalb von drei Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung des Linienverkehrsdienstes beim Beförderer eingereicht werden. Erst wenn der Beförderer die für die endgültige Beantwortung vorgesehene Frist von drei Monaten ab Eingang der Beschwerde verstreichen lässt oder eine Einigung in diesem Zeitraum nicht zustande kommt, kann die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte angerufen werden.

In Abs. 3 wird bezüglich der anzuwendenden Verfahrensweise auf die Regelung im Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte verwiesen.

In Abs. 4 wird geregelt, dass bei Einleitung eines Schlichtungsverfahrens durch die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte jedenfalls die zuständige Aufsichtsbehörde (§ 3) über das Verfahren und nach Abschluss über dessen Ergebnisse in Kenntnis zu setzen ist. So ist gewährleistet, dass die Aufsichtsbehörde entsprechende Sanktionen (etwa durch ein Verfahren gemäß § 25 oder durch Verständigung der Verwaltungsstrafbehörden) setzen oder veranlassen kann, oder im Falle einer erfolgreichen Streitbeilegung den Beschwerdefall in Evidenz hält.

Gemäß Abs. 5 hat die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte in Verfahren gemäß § 25 der Aufsichtsbehörde alle benötigten Informationen zukommen zu lassen.

Gemäß Abs. 6 ist die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte zur Berichterstattung gemäß Art. 29 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 verpflichtet.

In Abs. 7 wird geregelt, dass § 32a und § 32b Abs. 1, 3 und 6 auch auf Reisevermittler, Reiseveranstalter, Fahrscheinverkäufer und Busbahnhofsbetreiber gemäß den Bestimmungen der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 anzuwenden sind.

#### **Zu Z 4 (Abschnittsüberschrift):**

Die Überschrift des Abschnittes VI ist richtigzustellen, da nach Einfügung eines neuen Abschnittes durch die KflG-Novelle BGBl. I Nr. 153/2006 irrtümlich die Anpassung der bisherigen Abschnittsüberschrift nicht erfolgte.

#### **Zu Z 5 (§ 47Abs. 2):**

Durch die Einfügung des neuen Abs. 2 werden die verwaltungsstrafrechtlichen Bestimmungen ausgedehnt auf Verstöße, die Reisevermittler, Reiseveranstalter, Fahrscheinverkäufer oder Busbahnhofsbetreiber wie sie in der Verordnung (EG) Nr. 181/2011 definiert sind gegen die Bestimmungen dieser Verordnung begehen.

#### **Zu Z 6 (§ 49 Abs. 7):**

In § 49 Abs. 7 ist ein Verweis auf die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 aufzunehmen.

#### **Zu Artikel 4 (Änderung des Luftfahrtgesetzes – LFG):**

##### **Zu Z 2 (§ 139a):**

§ 139a soll dahingehend geändert werden, dass er redaktionell angepasst wird und dass anstelle der bisher vorgesehenen Stelle beim Bundesminister/bei der Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte zur Behandlung der Beschwerden benannt wird.

Des Weiteren können die bisher in dieser Bestimmung enthaltenen Verfahrensvorschriften (z.B. die Verpflichtung der streitschlichtenden Stelle, eine einvernehmliche Lösung anzustreben bzw. den Parteien deren Ansicht zum herangetragenen Fall mitzuteilen) entfallen, weil eine allgemeine Regelung zum Verfahren im Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte erfolgt. Auf diese Regelung wird auch im § 139a Luftfahrtgesetz verwiesen.

Die Regelung von Sanktionen im Wege von Verwaltungsstrafen ist und bleibt wie bisher im Luftfahrtgesetz verankert.

**Zu Artikel 5 (Änderung des Schifffahrtsgesetzes – SchFG):****Im Allgemeinen:**

Über die Verankerung der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte als Durchsetzungsstelle hinaus werden die Sanktionen bei Verstößen gegen die Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 geregelt.

Die sich vorwiegend an Linien- und Kreuzfahrdiensten zur See orientierende Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 schließt geringfügige Dienste von ihrem Anwendungsbereich aus, etwa die Reisen mit Schiffen, die für die Beförderung von maximal zwölf Fahrgästen zugelassen sind, mit solchen, deren für den Schiffsbetrieb verantwortliche (nautische) Besatzung aus höchstens drei Personen besteht oder die eine Gesamtstrecke von weniger als 500 m zurücklegen (Flussfähren) sowie Gelegenheitsverkehre (Ausflugs- und Besichtigungsfahrten) und Fahrten mit historischen Schiffen, die für die Beförderung von maximal 36 Fahrgästen zugelassen sind. Diese Dienstleistungen bilden den Hauptanteil der Schifffahrt auf österreichischen Wasserstraßen und vor allem Seen.

**Im Besonderen:****Zu Z 2 (§ 71a):**

Als für den Versuch einer außergerichtlichen Streitbeilegung nach Beschwerden gegen Hafen- und Fahrgastanlagenbetreiber/innen (Terminalbetreiber/innen) im Rahmen der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 zuständige Durchsetzungsstelle wird die auch für Beförderer zuständige Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte benannt, nicht zuletzt weil sich die Wirkung der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 auf Terminalbetreiber/innen nach den von ihr erfassten Verkehren richtet. Sie hat die unionsrechtlich geforderte Unabhängigkeit und soll die rasche Verfahrensabwicklung sicherstellen.

**Zu Z 3 (§ 72 Abs. 2 Z 26):**

Die (demonstrative) Aufzählung der Verwaltungsstrafatbestände wird um die Z 26 über Verstöße gegen die Pflichten nach der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 und über Verstöße gegen die Mitwirkungspflichten (an einem Verfahren der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte) ausdrücklich ergänzt. Gemäß Art. 28 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 sind diese Sanktionen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend.

**Zu Z 4 (§ 85 Abs. 2 Z 2):**

Derzeit haben konzessionierte Schifffahrtsunternehmen der Behörde die gemäß § 87 verlangten Auskünfte zu erteilen. Werden diese beharrlich nicht gegeben, ist anzunehmen, dass die für die Ausübung des Schifffahrtsgewerbes erforderliche Voraussetzung der Verlässlichkeit nicht mehr vorliegt. Die Konzession ist zu widerrufen. Diese Rechtsfolge, die keine verwaltungsstrafrechtliche Sanktion darstellt, ist entsprechend der neuen Pflicht gemäß § 87a Abs. 3 auf deren Verletzung auszudehnen.

**Zu Z 5 (§ 87a):**

Als für den Versuch einer außergerichtlichen Streitbeilegung nach Beschwerden im Rahmen der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 zuständige Durchsetzungsstelle wird die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte benannt. Sie hat die unionsrechtlich geforderte Unabhängigkeit und stellt die rasche Verfahrensabwicklung sicher.

**Zu Z 6 (§ 88 Abs. 2 Z 6):**

Die (demonstrative) Aufzählung der Verwaltungsstrafatbestände wird um die Z 6 über Verstöße gegen die Pflichten nach der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 und über Verstöße gegen die Mitwirkungspflichten (an einem Verfahren der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte) ausdrücklich ergänzt. Gemäß Art. 28 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 sind diese Sanktionen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend.

**Zu Artikel 6 (Änderung des Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetzes):**

Artikel 30 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 und Artikel 33 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 sehen jeweils eine entsprechende Erweiterung des Anhangs der Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz (Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz, ABl. Nr. L 364 vom 9. Dezember 2004 S. 1, zuletzt geändert durch die Richtlinie 2013/11/EU, ABl. Nr. L 165 vom 18. Juni 2013 S. 63) vor. Im Anhang der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 werden nunmehr unter den Nummern 18. und 19. die zwei Verordnungen über Fahrgastrechte angefügt. Diese Änderungen sind im Anhang zum Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz nachzu vollziehen, indem auch dort die beiden Verordnungen in Z 2 lit. b und c angefügt werden. Durch die Ergänzungen im Anhang der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 muss auch eine entsprechende Adaption in § 3 Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz vollzogen werden. Mit dem Inkrafttreten des Bundesgesetzes über die Agentur für

Passagier- und Fahrgastrechte, BGBI. I Nr. xxx/201x, wird die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte als Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für Streit- bzw. Beschwerdefälle aus der Beförderung mit Kraftfahrlinien sowie in der Luftfahrt oder in der Schifffahrt eingerichtet. In dem Zusammenhang wird die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte in § 3 Abs. 1 Z 2 Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz als „Zuständige Behörde“ nach Artikel 3 lit. c der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 für die im Anhang des Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetzes in Z 2 lit. a-c aufgelisteten drei Verordnungen benannt.