

Entwurf

Erläuterungen

Allgemeiner Teil

Die Fahrgastrechte im Eisenbahnbereich haben mit der neuen Verordnung (EU) 2021/782 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, eine Novellierung erfahren. Sie trat am 7. Juni 2023 in Kraft und ersetzt die bisherige Verordnung (EG) Nr. 1371/2007.

Mit der neuen Verordnung (EU) 2021/782 erfolgt eine weitere Stärkung und Vereinheitlichung der Fahrgastrechte aber auch eine Entlastung der Eisenbahnunternehmen. Aufgrund dieser unionsrechtlichen Bestimmungen sind daher auch die nationalen Regelungen zu ergänzen und anzupassen.

Das Eisenbahnbeförderungsrecht umfasst im Wesentlichen die Regelung zu den Beförderungsverträgen und insbesondere die bei der Beförderung bestehenden Rechte und Pflichten der Eisenbahnunternehmen und ihre Kunden im Personen- und Güterverkehr samt Ordnungsbestimmungen und Haftungsregelungen.

Mit dem Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (EisbBFG), BGBl. I Nr. 40/2013 wurden die nationalen Bestimmungen des ehemaligen Eisenbahnbeförderungsgesetzes an die Reform des Übereinkommens über den internationalen Eisenbahnverkehr (COTIF) und der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr angepasst.

Die bisherigen unionsrechtlichen Bestimmungen für die Fahrgäste im Personenverkehr (Verordnung (EG) Nr. 1371/2007) wurden nunmehr durch die Verordnung (EU) 2021/782 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 172 vom 17.05.2021 S 1 neugefasst. Sie enthält für die Beförderung von Personen unmittelbares anwendbares Recht. Mit ihr wurden unter anderem die Rechte von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität gestärkt, die Fahrradmitnahme im Zug erleichtert, das Angebot zum Erwerb von Durchgangsfahrkarten und der Schutz des Fahrgastes bei einer Weiterreise mit geänderter Streckenführung erweitert. Zudem werden die Eisenbahnunternehmen von der Verordnung entlastet, da diese nicht mehr in allen Fällen von höherer Gewalt zur Entrichtung einer Entschädigungszahlung verpflichtet sind. Weiters wurde die Möglichkeit der Mitgliedstaaten, Bestimmungen vom Anwendungsbereich der Verordnung auszunehmen, eingeschränkt.

Der Anwendungsbereich der Verordnung erstreckt sich auf alle Eisenbahnfahrten und Schienenverkehrsdienste von Eisenbahnunternehmen, die eine Genehmigung im Sinne der Richtlinie 2012/34/EU zur Schaffung eines einheitlichen europäischen Eisenbahnraums aufweisen (das sind in Österreich grundsätzlich alle Eisenbahnverkehrsunternehmen, welche Eisenbahnverkehrsdienste auf Haupt- und vernetzten Nebenbahnen erbringen).

Die bisherige Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 sah die Möglichkeit vor innerstaatlich Ausnahmen vom Anwendungsbereich der Verordnung festzulegen. Österreich hat im Rahmen des EisbBFG von dieser Möglichkeit Gebrauch gemacht und Ausnahmen für den Stadt- und Vorortverkehr sowie für den Regionalverkehr vorgesehen. Korrespondierend zur bisherigen Verordnung räumt auch die neue Verordnung (EU) 2021/782 den Mitgliedstaaten die Möglichkeit ein Ausnahmen vom Anwendungsbereich zu gewähren, schränkt diese Möglichkeit jedoch ein. Da nunmehr die neue Verordnung anstelle der bisherigen Verordnung tritt, sind im EisbBFG die innerstaatlich gewährten Ausnahmeregelungen entsprechend auf die neue Verordnung anzupassen.

Im Wesentlichen wird wie bisher innerstaatlich der Stadtverkehr generell von der Anwendung der Verordnung ausgenommen. Auch die bisherigen Ausnahmebestimmungen für den Vorort- und

Regionalverkehr werden, sofern von der Verordnung (EU) 2021/782 nicht als zwingend anzuwenden Bestimmungen vorgesehen, ausgenommen.

Neu dazugekommen ist die Möglichkeit einer befristeten Ausnahme für die Pflicht zur Weitergabe von Echtzeitdaten. Weiters bietet die Verordnung die Möglichkeit, zu einzelnen Bestimmungen abweichende Regelungen festzulegen.

Im Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte wird die Stellung der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte als nationale Durchsetzungs- und Schlichtungsstelle für alle Verkehrsbereiche gestärkt.

Abweichend von den bisherigen Bestimmungen im Eisenbahngesetz 1957 (EisbG), kann nunmehr neben der Bezirksverwaltungsbehörde auch die Schienen-Control GmbH in den von der Verordnung (EU) 2021/782 im Art. 35 Abs. 2 genannten Fällen als Verwaltungsstraßbehörde tätig werden.

Nunmehr sollen die bisherigen Regelungen im EisbBFG, sowie im Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte und im EisbG an, die durch die Verordnung (EU) 2021/782, neu geschaffenen Rechtslage und an die tatsächlichen praktischen Gegebenheiten angepasst werden.

Kompetenzgrundlage:

Die verfassungsrechtliche Kompetenzgrundlage liegt im Art. 10 Abs. 1 Z 6 B-VG (Zivilrechtswesen) sowie Art. 10 Abs. 1 Z 9 B-VG (Verkehrswesen bezüglich der Eisenbahnen).

Besonderer Teil

Zu Artikel 1 (Änderung des Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtesgesetzes)

Zu Z 5 (§ 1 Anwendungsbereich):

Der Anwendungsbereich für die Rechte und Pflichten der Fahrgäste ergibt sich nunmehr aus der unmittelbar anzuwendenden Verordnung (EU) 2021/782. Sie ist gemäß Art. 2 Abs. 1 der Verordnung (EU) 2021/782 grundsätzlich auf alle Eisenbahnfahrten und Schienenverkehrsdienste von Eisenbahnunternehmen, die eine Genehmigung im Sinne der Richtlinie 2012/34/EU zur Schaffung eines einheitlichen europäischen Eisenbahnraums, ABl. L 343 vom 14.12.2012, aufweisen, anzuwenden. Eisenbahnunternehmen, welche ausschließlich Straßenbahnen betreiben, sind vom Anwendungsbereich nicht betroffen. Ebenfalls nicht vom Anwendungsbereich betroffen sind Fahrten, die von Veranstaltungen – oder Museumsbahnen durchgeführt werden, da diese nicht den eisenbahnrechtlichen, sondern veranstaltungsrechtlichen Bestimmungen unterliegen. Der bestehende Verweis wird auf die neue Verordnung (EU) 2021/782 geändert.

Zu Z 6 (§ 2 Ausnahmen vom Anwendungsbereich):

Der § 2 enthält die innerstaatlich gewährten Ausnahmebestimmungen vom Anwendungsbereich der Verordnung (EU) 2021/782.

Im Abs. 1 wird weiterhin der Stadtverkehr generell vom Anwendungsbereich der Verordnung (EU) 2021/782 ausgenommen. Bestimmte Regelungen der Verordnung (EU) 2021/782 sind als Kernbestimmungen auch auf den Stadtverkehr anzuwenden und werden um Missverständnisse zu vermeiden explizit angeführt. Darüber hinaus kommt auch der Art. 23 (Hilfeleistung an Bahnhöfen und im Zug) der Verordnung (EU) 2021/782 auf den Stadtverkehr zur Anwendung.

Die wie bisher im Abs. 2 vorgesehenen Ausnahmen vom Anwendungsbereich der bisherigen Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 für Beförderungen im Vorort- und Regionalverkehr finden sich nunmehr adaptiert auf die neue Verordnung (EU) 2021/782 im Abs. 3. Da die neue Verordnung nunmehr keine Ausnahmemöglichkeit hinsichtlich des Art. 12 (Durchgangsfahrkarten) für den Regionalverkehr vorsieht, wird die Abs. 2 dahingehend geändert, dass innerstaatlich nur der Vorortverkehr von dieser Bestimmung weiterhin ausgenommen wird.

Im neuen Abs. 3 ist eine bis zum 7. Juni 2030 befristete Ausnahmebestimmung für die Pflicht der Eisenbahninfrastrukturunternehmen zur Weitergabe von Echtzeitdaten an Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer, Reiseveranstalter und Bahnhofsbetreiber vorgesehen (Ausnahmemöglichkeit ist im Art. 2 Abs. 5 der Verordnung (EU) 2021/782 vorgesehen). Diese Ausnahme besteht für die Eisenbahninfrastrukturunternehmen nur dann, wenn es für diese technisch nicht möglich ist Echtzeiten weiterzugeben. Die Schienen-Control GmbH wird als zuständige nationale Durchsetzungsstelle für die im Art. 2 Abs. 5 der Verordnung (EU) 2021/782 vorgesehen Überprüfungspflicht genannt.

Der bisherige Abs. 3 wird der neue Abs. 4.

Im Abs. 5 erfolgt eine Definition des im Abs. 1 verwendeten Begriffs des Stadtverkehrs sowie der im Abs. 3 verwendeten Begriffe des Vorortverkehrs und des Regionalverkehrs. Die Definitionen werden in Anlehnung der im § 1f und 1g des EisebG enthaltenen Begriffsbestimmung des Stadt- und Vorortverkehrs bzw. Regionalverkehrs vorgenommen.

Zu Z 7 (§ 4 Abs. 1 Fahrpreisentschädigung Jahreskarten):

Um den tatsächlichen praktischen Gegebenheiten bei der Handhabung der Fahrpreisentschädigung von Jahreskarten besser entsprechen zu können, wird im Abs. 1 nunmehr zwischen Jahreskarten die für eine konkrete Strecke und Jahreskarten die für ein bestimmtes Verkehrsnetz (also z.B. für das gesamte Netz eines Eisenbahnunternehmens oder einer Verkehrsverbundorganisationsgesellschaft, für eine Region oder ein Bundesland) gelten, differenziert. Dies gilt insbesondere bei der Berechnung des Pünktlichkeitsgrades.

Zu Z 8 (§ 4 Abs. 4 Fahrpreisentschädigung Jahreskarten):

Im Abs. 4 wird, korrespondierend zum § 9 Abs. 6, eine Frist von einem Jahr für die Geltungsmachung von Entschädigungsansprüchen des Fahrgastes eingeführt. Zudem erfolgt eine Konkretisierung zur Veröffentlichungspflicht der Eisenbahnunternehmen dahingehend, dass die durchschnittliche Verspätung je Monat der letzten 18 Monate vom Eisenbahnunternehmen auszuweisen ist.

Zu Z 9 (§ 4 Abs. 5 Fahrpreisentschädigung Jahreskarten):

Im neu eingefügten Abs. 5 erfolgt eine Klarstellung dahingehend, dass die Bestimmungen des § 4 Abs. 1 bis 4 auch für Zeitfahrkarten mit einer Geltungsdauer ab sechs Monaten gelten.

Zu Z 10:

§ 5 (Fahrpreisentschädigung anderer Zeitfahrkarten): Um den tatsächlichen praktischen Gegebenheiten bei der Handhabung der Fahrpreisentschädigung von Zeitfahrkarten besser entsprechen zu können, werden die Bestimmungen des § 4 betreffend Fahrpreisentschädigungen bei Jahreskarten auch auf Zeitfahrkarten mit einer Geltungsdauer von ein bis fünf Monaten sinngemäß ausgeweitet.

§ 6 Anwendungsbereich): Im ersten Satz wird der Verweis von der bisherigen Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 auf die Verordnung (EU) 2021/782 geändert. Da nunmehr die Bestimmungen hinsichtlich der Erstattung von Fahrausweisen (§ 9) auch auf den Stadtverkehr zur Anwendung kommen, wird die Ausnahmebestimmung im zweiten Satz entsprechend adaptiert.

Zu Z 11:

§ 8 (Verspätung, Ausfall und Überfüllung des Zuges): Der Art. 18 Abs. 1 der Verordnung (EU) 2021/782 regelt in welchen Fällen einer Zugverspätung dem Fahrgast das Recht zuerkannt wird, sich für eine Weiterreise oder für die Erstattung des Fahrpreises sowie gegebenenfalls einer Rückfahrt zu entscheiden. Um eine Wiederholung der Bestimmungen der unmittelbar anwendbaren Verordnung zu vermeiden wird nunmehr im Abs. 1 auf die Bestimmung der Verordnung verwiesen und die bisherige Regelung im Abs. 1, welche die Erstattung des Fahrpreises bei Verzicht der Weiterfahrt vorsieht, entfällt.

Der bisherige Abs. 2, welcher vorsah, dass in den Fällen einer Fortsetzung der Fahrt oder einer unentgeltlichen Rückfahrt samt Hand- bzw. Reisegepäck, erforderlichenfalls die Geltungsdauer des Fahrausweises zu verlängern und diesen für eine Zugkategorie mit höherem Fahrpreis oder für den neuen Beförderungsweg gültig zu schreiben ist, wird nunmehr mit dem Abs. 1 zusammengeführt. Der neue Abs. 1 gilt weiterhin nicht nur bei Verspätungen gemäß Art. 18 Abs. 1 der Verordnung (EU) 2021/782, sondern auch bei einem versäumten Anschluss aufgrund einer Zugverspätung oder einem Ausfall des Zuges. Darüber hinaus erfasst Abs. 1 nunmehr auch jene Fälle in denen der Fahrgast die Fahrt aufgrund einer Überfüllung des Zuges und einer damit verbundenen Zugräumung nicht antreten konnte. Die bisher vorgesehene Pflicht der Eisenbahnunternehmen erforderlichenfalls den Fahrschein für die erste Klasse oder für den neuen Beförderungsweg gültig zu schreiben, entfällt, da dies von der Verordnung im Art. 18 Abs. 2 der Verordnung (EU) 2021/782 geregelt wird.

Im Abs. 2 erfolgt eine sinngemäße Erweiterung der Bestimmungen im Art. 18 Abs. 3 der Verordnung (EU) 2021/782 auf die Fälle einer Überfüllung des Zuges im Sinne des Abs. 1.

§ 9 (Erstattung): Der Abs. 2 sieht nunmehr zusätzlich zur Erstattung von Fahrausweisen für Einzelfahrten auch eine Erstattungspflicht für Reservierungen vor. Die Eisenbahnunternehmen können jedoch eine Gebühr in der Höhe von maximal 50% der Reservierungskosten einheben, wenn die Stornierung nicht spätestens zehn Tage vor Gültigkeit der Reservierung erfolgt.

Um den tatsächlichen praktischen Gegebenheiten besser entsprechen zu können sieht Abs. 3 vor, dass der Erstattungsbetrag auch nach dem ersten Geltungstag auszuzahlen ist, sofern der Fahrausweis oder die Reservierung aus Gründen, die das Eisenbahnunternehmen zu vertreten hat, nicht oder nur teilweise

ausgenutzt worden ist. In diesen Fällen sind auch Beträge unter der Bagatellgrenze des Abs. 2 auszubezahlen.

Im Abs. 4 wird die Frist zur Zahlung der Erstattung auf dreißig Tage reduziert. Die bisherige Frist von zwei Monaten wird, insbesondere im Zusammenhang mit der im Art. 18 Abs. 5 der Verordnung (EU) 2021/782 vorgesehenen Frist von dreißig Tagen, als zu lange angesehen.

Im neu eingefügten Abs. 5 wird von dem im Art. 18 Abs. 5 und im Art. 19 Abs. 6 der Verordnung (EU) 2021/782 eingeräumten Recht der Mitgliedstaaten, den Eisenbahnunternehmen vorzuschreiben, über welche Kommunikationsmittel diese Anträge der Fahrgäste auf Erstattung des Fahrpreises und Anträge auf Entschädigung jedenfalls anzunehmen haben, Gebrauch gemacht und eine verpflichtende Annahme der Anträge über Fahrkartenschalter, im Postweg und über die Internetseite der Eisenbahnunternehmen festgelegt. Darüberhinaus können die Unternehmen auf freiwilliger Basis auch noch andere Formen der elektronischen Kontaktaufnahme vorsehen.

Die Frist für die Geltendmachung von Erstattungen im Abs. 6 wird analog zur Verordnung (EU) 2021/782 und korrespondierend zur neu eingeführten Entschädigungsfrist für Jahreskarten im § 4 Abs. 4 auf ein Jahr angehoben.

Beim Kauf von Verbundfahrausweisen sollen die Fahrgäste weiterhin nicht schlechter gestellt werden als die Fahrgäste beim Kauf von anderen Fahrausweisen, weshalb der Abs. 7 die Anwendung des gesamten § 9 auch auf die Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften bezüglich der Erbringung von Eisenbahnverkehrsdiensten vorsieht. Zudem werden die Bestimmungen auch auf die Fahrkartenverkäufer ausgeweitet.

Zu Z 12 (§ 10 Anwendungsbereich):

Hier wird lediglich der Verweis von der bisherigen Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 auf die Verordnung (EU) 2021/782 geändert.

Zu Z 13 (§ 11 Abs. 2 Beförderungspflicht):

Bei der vorübergehenden Aussetzung der Beförderungspflicht gemäß Abs. 2 ist bei Kindern und Minderjährigen auf die Verhältnismäßigkeit der Maßnahmen und die Rechte und den Schutz der Kinder und Minderjährigen besonders zu achten.

Zu Z 14:

§ 12 (Kundmachung von Tarifen und Fahrplänen): Die im Abs. 1 vorgesehene Veröffentlichung von Fahrplänen und Tarifen durch die Eisenbahnunternehmen kann nunmehr auch mittels Preisabfrage des Fahrgastes auf der Internetseite des Eisenbahnunternehmens erfolgen. Darüber hinaus haben Eisenbahnunternehmen vor Abschluss der Buchung und in der Buchungsbestätigung oder auf den Fahrausweis die Zusammensetzung des Preises (inkl. der vom Eisenbahnunternehmen abzuführenden Steuern und Gebühren) auszuweisen.

Zudem erfolgt an mehreren Stellen eine redaktionelle Anpassung. Teilweise wurde bisher der Begriff „Tarife“ (Beförderungsbedingungen samt Fahrpreise) anstelle des Begriffs „Beförderungsbedingungen“ verwendet. Dies wird nunmehr klargestellt.

Nach dem ersten Satz von Abs. 5 sollen die Bahnhofsbetreiber den Eisenbahnunternehmen und nunmehr auch den Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften die ihnen auferlegten Kundmachungs- und Informationspflichten ermöglichen. Die Kundmachung der Fahrpläne in Bahnhöfen und Haltestellen hat barrierefrei zu erfolgen.

Um den Fahrgast bei Preisabfragen über die Internetseite des Eisenbahnunternehmens oder über eine im weiten Umfang verfügbare Informationstechnik (wie z.B. Apps) die notwendige Transparenz zu garantieren, ist nach Abs. 6, der jeweils für den Fahrgast günstigste Preis klar ersichtlich anzuzeigen.

Vor Abschluss der Buchung ist nunmehr gemäß Abs. 7 auch auf die Stornierungs- und Erstattungsbestimmungen durch das Eisenbahnunternehmen hinzuweisen.

Die Bestimmungen des § 12 werden auch auf Fahrkartenverkäufer erweitert.

§ 13 (Fahrausweise): Der bisherige Abs. 6 entfällt, da nunmehr der unmittelbar anzuwendende Art. 11 Abs. 2 der Verordnung (EU) 2021/782 den Eisenbahnunternehmen bestimmte Vertriebswege für Fahrausweise vorschreibt. Damit diese Bestimmungen auch auf Beförderungen von Personen auf Nebenbahnen durch Eisenbahnunternehmen, die über keine Verkehrsgenehmigung gemäß § 15 EisbG verfügen, zur Anwendung kommt, wird im neuen Abs. 6 mit einem Verweis auf die unionsrechtlichen Bestimmungen der Anwendungsbereich erweitert.

Die unionsrechtlichen Bestimmungen im Art. 11 Abs. 4 Unterabs. 1 und 2 der Verordnung (EU) 2021/782 gestatten Personen mit Behinderungen Fahrausweise im Zug ohne Zahlung etwaiger Nebengebühren zu erwerben, sofern am Fahrtantrittsbahnhof bzw. an der Fahrtantrittshaltestelle kein Fahrkartenschalter, kein barrierefreier Fahrkartenautomat und keine andere barrierefreie Möglichkeit vorhanden ist, Fahrausweise im Voraus zu kaufen. Sofern kein Personal im Zug ist, haben die Eisenbahnunternehmen die Personen mit Behinderungen zu informieren, wie diese einen Fahrausweis erwerben können. Im Abs. 6 wird dieses Recht durch einen Verweis auf die unionsrechtlichen Bestimmungen innerstaatlich auf die Anwendung von Beförderungen von Personen auf Nebenbahnen durch Eisenbahnunternehmen die über keine Verkehrsgenehmigung gemäß § 15 EisbG verfügen, ausgeweitet.

Im Abs. 7 wird den Eisenbahnunternehmen das Recht eingeräumt, Personen mit Behinderungen vorzuschreiben, dass diese als Personen mit Behinderungen in ihrem jeweiligen Wohnsitzland anerkannt sein müssen, um in den Genuss des im Art. 11 Abs. 4 Unterabs. 1 der Verordnung (EU) 2021/782 gewährten Rechts zu kommen.

Der Abs. 8 sieht vor, sofern am Fahrtantrittsbahnhof bzw. an der Fahrtantrittshaltestelle kein Fahrkartenschalter oder kein Fahrkartenautomat und auch keine sonstige Möglichkeit (wie z.B. eine elektronische Buchungsplattform) für den Fahrgast besteht, einen Fahrausweis im Voraus zu erwerben, dass Fahrgäste Fahrausweise im Zug ohne Zahlung etwaiger Nebengebühren kaufen können.

§ 14 (Betreten der Bahnsteige): Im Abs. 2 erfolgt eine Klarstellung dahingehend, dass Bahnsteigsperrern auch vorübergehend mobil eingerichtet werden können sofern diese für den Fahrgast klar erkennbar sind.

§ 15 (Erhöhter Fahrpreis und sonstige Nebengebühren): Im Abs. 1 erfolgt eine aufgrund der tatsächlichen und praktischen Gegebenheiten notwendige Konkretisierung bei der Eintreibung von ausständigen Forderungen.

Im Abs. 2 erfolgt eine Klarstellung dahingehend, dass offene Forderungen zuerst schriftlich von den Unternehmen einzufordern sind und eine Mahnung samt Mahnspesen erst nach der Beantwortung der erhobenen Einsprüche erfolgen kann.

Im Abs. 3 erfolgt eine redaktionelle Anpassung und Klarstellung.

Im Abs. 4 wird die besondere Berücksichtigung der Rechte von Kindern und Minderjährigen insbesondere bei der Strafhöhe und dem Mahn- und Inkassowesens konkretisiert.

Zu Z 15:

§ 19 (Verhalten der Fahrgäste): Im Abs. 1 wird den Eisenbahnunternehmen nunmehr die Möglichkeit gegeben, Fahrgäste die aufgrund ihres negativen Verhaltens eine Gefahr für die Sicherheit und Ordnung für den Betrieb von Schienenfahrzeugen auf einer Eisenbahn gemäß Abs. 1 darstellen bzw. die Mitreisenden in unzumutbarer Weise belästigen, auch ohne Vorliegen eines rechtskräftigen Straferkenntnisses bis zu sechs Monate von einer Beförderung auszuschließen. Zudem erfolgt eine Erweiterung der Tatbestände korrespondierend zu den Tatbeständen für einen Beförderungsausschluss im Art. 9 Abs. 2 lit. a des Anhangs I der Verordnung (EU) 2021/782.

Im Abs. 2 erfolgt eine redaktionelle Anpassung.

Der neu eingeführte Abs. 3 ermöglicht den Fahrgästen, einen vom Eisenbahnunternehmen schriftlich ausgesprochenen Beförderungsausschluss bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastreue auf dessen Recht- und Verhältnismäßigkeit hin überprüfen zu lassen. Die Eisenbahnunternehmen haben die betroffenen Fahrgäste diesbezüglich zu informieren. Die Pflicht die Fahrgäste schriftlich über einen Beförderungsausschluss zu informieren bezieht sich nicht auf einen einmalig durch das Zugpersonal mündlich auf Basis der jeweiligen Beförderungsbedingungen ausgesprochenen Beförderungsausschlusses.

Die Bestimmungen des § 19 gelten sinngemäß nunmehr auch für Bahnhofsbetreiber und Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften.

§ 20 (Informationspflicht): Die im Abs. 1 generelle und allgemeine Informationspflicht, welche sich an den Art. 30 der Verordnung (EU) 2021/782 anlehnt, richtet sich nunmehr korrespondierend zur Verordnung auch an die Reiseveranstalter.

Die bisherige im Abs. 2 vorgesehene Ausnahmeregelung, hinsichtlich einer eingeschränkten Informationsverpflichtung der Eisenbahnunternehmen bei Beförderungen im Regionalverkehr, entfällt und die unionsrechtlichen Bestimmungen des Art. 9 sind nunmehr auch auf Beförderungen im Regionalverkehr anzuwenden. Damit die unionsrechtlichen Bestimmungen auch Beförderungen von Personen auf Nebenbahnen durch Eisenbahnunternehmen, die über keine Verkehrsgenehmigung gemäß

§ 15 EisbG verfügen, zur Anwendung kommt, wird im neuen Abs. 2 mit einem Verweis auf die unionsrechtlichen Bestimmungen der Anwendungsbereich erweitert.

Die im Abs. 3 vorgesehene erhöhte Informationsverpflichtung bei personenbezogenen Buchungen wird sachgemäß auch auf Fahrkartenverkäufer und Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften erweitert, um Fahrgäste, welche Fahrausweise über Fahrkartenverkäufer oder Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften erworben haben mit jenen, welche Fahrausweise über ein Eisenbahnunternehmen erworben haben, gleich zu stellen.

Die bisher im Abs. 5 enthaltenen Verpflichtung der Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber und Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften bestimmte Informationen (Kontaktinformationen der Unternehmen, der eigenen Beschwerdestelle und der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte) an diese weiterzugeben wurde in den § 5 Abs. 2 des Bundesgesetzes über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte verschoben, um eine einheitliche Anwendung auf alle betroffenen Unternehmen gemäß § 2 Z 2 lit. a bis e des Bundesgesetzes über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte zu gewährleisten.

Auch im neuen Abs. 5 erfolgt eine sachgemäße Erweiterung auf die Fahrkartenverkäufer, der vorgesehenen Verpflichtung die Fahrgäste über ihre zustehenden Rechte und Pflichten zu informieren.

Der neu eingefügte Abs. 6 verpflichtet die Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber zentrale Anlaufstellen gemäß Art. 24 lit. f der Verordnung (EU) 2021/782 für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität einzurichten und zu betreiben. Damit soll gewährleistet werden, dass Anträge auf Hilfeleistung von den Unternehmen angenommen und gegebenenfalls weitergeleitet, sowie Informationen zur Barrierefreiheit bereitgestellt werden.

Im neu eingefügten Abs. 7 werden Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber, Fahrkartenverkäufer und Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften verpflichtet, die Fahrgäste darüber zu informieren wie diese Beschwerden einbringen können. Zudem werden korrespondierend mit dem im Art. 28 Abs. 2 der Verordnung (EU) 2021/782 genannten Beschwerdeverfahren, Fristen für die Beschwerdeeinbringung und Beschwerdebeantwortung vorgesehen.

Zu Z 16 (§ 22 Errichtung eines Fahrgastbeirates):

Die Änderungen sind formeller Natur. Im Abs. 3 erfolgt die Anpassung der Ressortbezeichnungen.

Zu Z 17 (§ 31a Geschlechtsneutrale Bezeichnung):

Es wird eine allgemeine Bestimmung hinsichtlich der geschlechtsneutralen Formulierung im EisbBFG aufgenommen.

Zu Z 18 (§ 33 Inkrafttreten/Außerkräfttreten):

Hier wird das Inkrafttreten, sowie das Außerkräfttreten der befristeten Bestimmung im § 2 Abs. 2 geregelt. Für die Bestimmungen zur Entschädigung für Zeitfahrkarten mit einer Gültigkeitsdauer von weniger als einem Jahr sowie für die Bestimmungen zur Erstattung der Reservierungsgebühren wird ein Inkrafttreten mit 1.1.2025 festgelegt.

Zu Artikel 2 (Änderung des Bundesgesetzes über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte):

Zu Z 1 (§ 1 Zweck):

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ist nunmehr als einheitliche Durchsetzungs- und Schlichtungsstelle gemäß der Richtlinie 2013/11/EU (über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten) für alle entgeltlichen Beförderungen von Fahrgästen bzw. Fluggästen auf Eisenbahnen, mit Kraftfahrlinien, in der Luftfahrt und in der Schifffahrt einzurichten.

Zu Z 2 (§ 2 Z 1 lit. a Begriffsbestimmung):

Hier wird lediglich der Verweis von der bisherigen Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 auf die Verordnung (EU) 2021/782 geändert.

Zu Z 3 (§ 2 Z 2 und 3 Begriffsbestimmung):

Um alle relevanten Unternehmen in den verschiedenen Verkehrsbereichen als betroffene Unternehmen zu erfassen erfolgt die Ergänzung der jeweils relevanten Unternehmen. Zudem wird eine Auffangklausel für Unternehmen aufgenommen, welche nicht explizit in Z 2 lit. a bis e angeführt sind aber von den betroffenen Unternehmen in Z 2 lit. a bis e beauftragt sind entgeltliche Verträge mit Verbraucher im Rahmen der Beförderung von Fahrgästen bzw. Fluggästen abzuschließen.

Zu Z 4 (§ 4 Abs. 5 Aufwand):

Bei der Festlegung der anteiligen Beträge der Unternehmen für den Aufwand der Schienen-Control GmbH zur Erfüllung der Aufgaben als Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ist gemäß Abs. 5 auch die Inflation zu berücksichtigen.

Zu Z 5:

§ 5 (Einbringung): Im neu eingefügten Abs. 2 wird eine Verpflichtung der betroffenen Unternehmen eingefügt, ihre Kontaktdaten, die der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte und, sofern vorhanden, die der eigenen Beschwerdestelle den Fahrgästen bzw. Fluggästen angemessen und leicht zugänglich über bestimmte Kommunikationswege weiterzugeben. Als Kontaktdaten gelten die Postanschrift, die Telefonnummer sowie sofern vorhanden auf der Webseite der direkte Link zu einem Kontaktformular.

Der Abs. 3 sieht vor, dass die betroffenen Unternehmen, die Fahrgäste bzw. Fluggäste auf die Möglichkeit der Schlichtung bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte bei der Beantwortung von Beschwerden hinzuweisen haben. Dabei haben die betroffenen Unternehmen auch die Kontaktdaten der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (Postanschrift, Telefonnummer sowie sofern vorhanden ein Link zu einem Kontaktformular) weiterzugeben.

Im Abs. 4 wird der Schienen-Control GmbH das Recht eingeräumt, von den betroffenen Unternehmen zur Überprüfung der Einhaltung der Bestimmungen dieses Bundesgesetzes sowie der im § 2 Z 1 zitierten unionsrechtlichen Bestimmungen, dem EisbBFG und der Beilage 1 der Verordnung der Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie BGBl. II Nr. 363/2021, idF. BGBl. II Nr. 136/2023, Auskünfte und Unterlagen sowie den Zutritt zu den Räumlichkeiten zu verlangen.

§ 6 (Verfahrensweise): Der neu eingefügte Satz im Abs. 2 sieht vor, dass Unternehmen welche Beschwerden zur entgeltlichen Durchsetzung der Ansprüche von Fahrgästen bzw. Fluggästen übernommen haben, zusätzliche Unterlagen oder Nachweise zu erbringen sowie einen Betrag zu den Verfahrenskosten zu leisten haben.

Im Abs. 7 erfolgt eine Konkretisierung dahingehend, dass die Unternehmen auch bei Verletzung der im § 2 Z 1 genannten Bestimmungen im Ausland zur Verantwortung gezogen werden.

Abs. 8 sieht eine Amtshilfepflicht der nationalen Behörden gegenüber der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte bei der Erfüllung ihrer Aufgaben vor. Auf Anfrage sind der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte die relevanten Informationen und Daten weiterzugeben.

Zu Z 6 (§ 8 Abs. 2 Mitteilungs- und Berichtspflichten):

Im Abs. 2 wird der Schienen-Control GmbH die Möglichkeit zugesprochen, einen Bericht über die Zufriedenheit der Kunden und der Einhaltung der Fahrgastrechte zu erstellen. Die Unternehmen haben dabei der Schienen-Control GmbH die entsprechenden Daten zu übermitteln, sofern sie über solche Daten verfügen.

Zu Z 7 (§ 8a Strafbestimmungen):

Um die Durchsetzung der neuen Informations- und Mitwirkungspflichten sicherzustellen werden entsprechende Strafbestimmungen, die bei Verstöße die Verhängung eine Geldstrafe durch die Bezirksverwaltungsbehörde vorsehen, aufgenommen.

Zu Z 8 (§ 11 Inkrafttreten, Übergang):

Im Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte wird lediglich der bisherige Verweis der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 auf die neue Verordnung (EU) 2021/782 geändert.

Die Bestimmung zum Inkrafttreten/Außerkräfttreten im § 11 wird ergänzt bzw. die bisherigen Absätze 2 und 3 entfallen.

Zu Artikel 3 (Änderung des Eisenbahngesetzes):**Zu Z 1, 2 und 5 (§ 22a Tarife samt Bedingungen; § 22c Notfallpläne für die Hilfeleistungserbringung; § 192 Hilfe für Unfallopfer):**

Hier werden lediglich die bestehenden Verweise der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 auf die Verordnung (EU) 2021/782 geändert.

Zu Z 3 (§ 78a Außergerichtliche Streitbeilegung mit Kunden):

Im Abs. 1 und 2 erfolgt eine Anpassung an die tatsächlichen praktischen Gegebenheiten. Die Gebietskörperschaften und Behörden entfallen vom Kreis der bisherigen Beschwerdeberechtigten, da diese bislang nicht vom eingeräumten Beschwerderecht gemäß Abs. 1 und 2 Gebrauch gemacht haben. Zudem entfällt der letzte Satz des ersten Absatzes.

Im Abs. 1 wird des Weiteren der Beschwerdegegenstand auf Beschwerden über die Beförderung von Fahrgästen und Reisegepäck eingeschränkt. Zudem können nunmehr auch jene Beschwerden welche mit einem Bahnhofsbetreiber, Reiseveranstalter, Fahrkartenverkäufer sowie mit einem innerstädtischen Verkehrsbetrieb nicht befriedigend gelöst worden sind und im Zusammenhang mit derartigen Eisenbahnverkehrsdiensten stehen, bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte eingebracht werden.

Der bisherige letzte Satz im Abs. 1 welcher vorsah, dass die von Kunden eingebrachten Beschwerden von grundsätzlicher Bedeutung oder überdurchschnittlicher Häufung ähnlicher Beschwerden zusammengefasst zu behandeln sind, entfällt, da sich in den tatsächlichen praktischen Gegebenheiten keine Anwendungsfälle ergeben haben.

Im Abs. 2 erfolgt eine sinnngemäße Erweiterung der Beschwerdemöglichkeit an die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte bei Beschwerden betreffend behaupteter Verstöße gegen die Bestimmungen in der Beilage 1 der Verordnung der Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie über die Klimatickets BGBl. II Nr. 363/2021, idF BGBl. II Nr. 136/2023.

Gemäß Art. 33 Abs. 1 der Verordnung (EU) 2021/782 kann eine Beschwerde nur dann bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte eingebracht werden, nachdem die Beschwerde beim Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer oder beim Bahnhofsbetreiber erfolglos gemäß Art. 28 Abs. 2 der Verordnung (EU) 2021/782 eingebracht wurde bzw. binnen einen Monat (in begründeten Fällen binnen drei Monaten) keine Beantwortung erfolgte. Die Bestimmungen der Verordnung (EU) 2021/782 sind in Österreich für Haupt- und vernetzte Nebenbahnen unmittelbar anzuwenden. Um nunmehr auch die nichtvernetzten Nebenbahnen im Anwendungsbereich der unionsrechtlichen Bestimmung zu erfassen, wird im neu eingefügten Abs. 4 diese Bestimmung auch für die Beschwerdemöglichkeit gemäß Abs. 2 aufgenommen.

Im Abs. 5 erfolgt eine redaktionelle Anpassung.

Der Zuständigkeitsbereich der Schienen-Control Kommission, die Empfehlungen der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte wegen behaupteter Verstöße gegen anzuwendenden Bestimmungen der Verordnung (EU) 2021/782 oder dem EisbBFG für verbindlich zu erklären, wird um die Fälle der Beschwerde eines Fahrgastes über Erstattung oder Hilfeleistung bei Verspätung oder Zugausfällen sowie bei Beschwerden betreffend den erhöhtem Fahrpreis oder sonstiger Nebengebühren sowie bei Beschwerden betreffen den Ausschluss der Beförderung, im Abs. 6 erweitert. Zudem erfolgt auch hier analog zum Abs. 2 eine sinnngemäße Erweiterung auf Beschwerden wegen behaupteter Verstöße gegen die Bestimmungen der Beilage 1 der Verordnung der Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie über die Klimatickets BGBl. II Nr. 363/2021, idF BGBl. II Nr. 136/2023.

Zu Z 4 (§ 78b Abs. 2 Unwirksamkeitserklärung durch die Schienen-Control Kommission):

Hier erfolgt eine Klarstellung dahingehend wann die Schienen-Control Kommission die Herstellung des rechtmäßigen Zustandes des Eisenbahnunternehmens oder Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften auftragen kann sowie die sinnngemäße Erweiterung der Bestimmung auf Fahrkartenverkäufern.

Zu Z 6 und 7 (§ 232 Strafen, Verwalterbestellung):

Die Verordnung (EU) 2021/782 sieht im Art. 34 Abs. 3 vor, dass die nationalen Durchsetzungsstellen der Mitgliedstaaten in komplizierten Fälle (wie bspw. bei grenzüberschreitenden Fahrten, Unfällen im Hoheitsgebiet eines anderen Mitgliedstaates als jenem der den Unternehmen die Genehmigung erteilt hat, oder wenn unklar ist, welche nationale Durchsetzungsstelle zuständig ist) zusammenarbeiten und eine nationale Durchsetzungsstelle als zentrale Anlaufstelle für die Beschwerden der Fahrgäste bestimmen. Wird ein Verstoß von der zuständigen nationalen Durchsetzungsstelle festgestellt, so sieht Art. 35 Abs. 2 der Verordnung (EU) 2021/782 vor, dass diese erforderlichenfalls Sanktion zu verhängen hat. Der Art. 35 Abs. 2 der Verordnung (EU) 2021/782 räumt der nationalen Durchsetzungsstelle eine Sanktionskompetenz ein. Im § 232 Abs. 2 wird klargestellt, dass neben der Bezirksverwaltungsbehörde nunmehr auch die Schienen-Control GmbH als nationale Durchsetzungsstelle, in den von der Verordnung (EU) 2021/782 genannten Fällen, Strafen für Verstöße gegen die Verordnung verhängen kann. In Abs. 1 entfällt die bisherige Z 3 da Verstöße gegen § 4 Abs. 2 EisbBFG künftig bereits durch Abs. 3 abgedeckt sind.

Zu Z 8 (§ 245 Inkrafttreten, Außerkrafttreten):

Im § 245 Abs. 14 wird das Inkrafttreten der geänderten Bestimmungen geregelt.

