

## Textgegenüberstellung

## Geltende Fassung

## Vorgeschlagene Fassung

## Änderung des Bundesgesetzes über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisbBFG)

## Inhaltsverzeichnis

## Inhaltsverzeichnis

## 1. Teil: Beförderung von Personen

1. Hauptstück: Fahrgastrechte nach der **Verordnung (EG) Nr. 1371/2007**

- § 1. Anwendungsbereich
- § 2. Ausnahmen vom Anwendungsbereich

## 2. Hauptstück: Fahrgäste mit Zeitfahrkarten

- § 3. Anwendungsbereich
- § 4. Fahrpreischädigungen Jahreskarten
- § 5. Fahrpreischädigungen andere Zeitfahrkarten

## 3. Hauptstück: Weitere Fahrgastrechte und sonstige Bestimmungen

## 1. Abschnitt: Weitere Fahrgastrechte

- § 6. Anwendungsbereich
- § 7. Abfahrtsversäumnis durch den Fahrgast
- § 8. Verspätung **und** Ausfall des Zuges
- § 9. Erstattung

## 2. Abschnitt: Sonstige Bestimmungen über die Beförderung von Personen

- § 10. Anwendungsbereich
- § 11. Beförderungspflicht
- § 12. Kundmachung von Tarifen und Fahrplänen
- § 13. Fahrausweise
- § 14. Betreten der Bahnsteige
- § 15. Erhöhter Fahrpreis und sonstige Nebengebühren
- § 16. Beförderung von Kindern
- § 17. Wartegerlegenheit
- § 18. Sitzplätze

## 1. Teil: Beförderung von Personen

1. Hauptstück: Fahrgastrechte nach der **Verordnung (EU) 2021/782**

- § 1. Anwendungsbereich
- § 2. Ausnahmen vom Anwendungsbereich

## 2. Hauptstück: Fahrgäste mit Zeitfahrkarten

- § 3. Anwendungsbereich
- § 4. Fahrpreischädigungen Jahreskarten
- § 5. Fahrpreischädigungen andere Zeitfahrkarten

## 3. Hauptstück: Weitere Fahrgastrechte und sonstige Bestimmungen

## 1. Abschnitt: Weitere Fahrgastrechte

- § 6. Anwendungsbereich
- § 7. Abfahrtsversäumnis durch den Fahrgast
- § 8. Verspätung, Ausfall **und Überfüllung** des Zuges
- § 9. Erstattung

## 2. Abschnitt: Sonstige Bestimmungen über die Beförderung von Personen

- § 10. Anwendungsbereich
- § 11. Beförderungspflicht
- § 12. Kundmachung von Tarifen und Fahrplänen
- § 13. Fahrausweise
- § 14. Betreten der Bahnsteige
- § 15. Erhöhter Fahrpreis und sonstige Nebengebühren
- § 16. Beförderung von Kindern
- § 17. Wartegerlegenheit
- § 18. Sitzplätze

**Geltende Fassung**

- § 19. Verhalten der Fahrgäste
- § 20. Informationspflichten
- § 21. Erbringung von Nebenleistungen

**4. Hauptstück: Fahrgastbeirat**

- § 22. Einrichtung eines Fahrgastbeirates

**2. Teil: Beförderung von Gütern**

- § 23. Anwendungsbereich
- § 24. Verwendung von Fahrzeugen
- § 25. Beförderungspflicht
- § 26. Besondere Beförderungen
- § 27. Verpackung
- § 28. Nachprüfung
- § 29. Pfandrecht

**3. Teil: Verwendung von Wagen**

- § 30. Anwendungsbereich

**4. Teil: Nutzung der Infrastruktur**

- § 31. Anwendungsbereich

**5. Teil: Schlussbestimmungen**

- § 32. Vollziehung
- § 33. Inkrafttreten, Außerkrafttreten

**1. Teil****Beförderung von Personen****1. Hauptstück****Fahrgastrechte nach der *Verordnung (EG) Nr. 1371/2007*****Anwendungsbereich**

§ 1. Die Bestimmungen der *Verordnung (EG) Nr. 1371/2007* über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315 vom

**Vorgeschlagene Fassung**

- § 19. Verhalten der Fahrgäste
- § 20. Informationspflichten
- § 21. Erbringung von Nebenleistungen

**4. Hauptstück: Fahrgastbeirat**

- § 22. Einrichtung eines Fahrgastbeirates

**2. Teil: Beförderung von Gütern**

- § 23. Anwendungsbereich
- § 24. Verwendung von Fahrzeugen
- § 25. Beförderungspflicht
- § 26. Besondere Beförderungen
- § 27. Verpackung
- § 28. Nachprüfung
- § 29. Pfandrecht

**3. Teil: Verwendung von Wagen**

- § 30. Anwendungsbereich

**4. Teil: Nutzung der Infrastruktur**

- § 31. Anwendungsbereich

**5. Teil: Schlussbestimmungen****§ 31a. *Geschlechtsneutrale Bezeichnung***

- § 32. Vollziehung
- § 33. Inkrafttreten, Außerkrafttreten

**1. Teil****Beförderung von Personen****1. Hauptstück****Fahrgastrechte nach der *Verordnung (EU) 2021/782*****Anwendungsbereich**

§ 1. Die Bestimmungen der *Verordnung (EU) 2021/782* über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 172 vom 17.05.2021

**Geltende Fassung**

03.12.2007 S 14, sind auf Beförderungen von Fahrgästen durch Eisenbahnverkehrsunternehmen auf Hauptbahnen und vernetzten Nebenbahnen anzuwenden.

**Ausnahmen vom Anwendungsbereich**

§ 2. (1) Vom Anwendungsbereich der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 ist eine Beförderung im Stadtverkehr ausgenommen. Dies gilt jedoch nicht für die Art. 9, Art. 11, Art. 12, Art. 19, Art. 20 Abs. 1 und Art. 26 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007.

(2) Von der Anwendung auf eine Beförderung im Vorort- und Regionalverkehr sind die Art. 16, Art. 17, Art. 18 Abs. 4 und Art. 28 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 ausgenommen. Für Beförderungen im Vorort- und Regionalverkehr ist weiters die Anwendung des Art. 15 in Verbindung mit Anhang I Titel IV Kapitel II der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 insoweit ausgenommen, als ein Fahrgast verpflichtet ist, vorrangig zumutbare alternative öffentliche Verkehrsmittel zu benützen, und die Höhe einer Entschädigung mit 50 Euro für eine erforderliche Taxibenützung und mit 80 Euro für eine erforderliche Übernachtung begrenzt ist. Für Personen mit Behinderung und Personen mit eingeschränkter Mobilität sind auch jene Kosten, die notwendig waren und die Höchstbeträge der Entschädigung übersteigen, zu ersetzen.

**Vorgeschlagene Fassung**

S 1, sind auf Beförderungen von Fahrgästen durch Eisenbahnverkehrsunternehmen auf Hauptbahnen und vernetzten Nebenbahnen anzuwenden.

**Ausnahmen vom Anwendungsbereich**

§ 2. (1) Vom Anwendungsbereich der Verordnung (EU) 2021/782 ist eine Beförderung im Stadtverkehr ausgenommen. Dies gilt jedoch nicht für die Art. 5, Art. 11, Art. 13, Art. 14, Art. 21, Art. 22, Art. 23, Art. 27 und Art. 28 der Verordnung (EU) 2021/782.

(2) Der im Abs. 1 verwendete Begriff des Stadtverkehrs umfasst jenen Verkehr der den Verkehrsbedarf eines Stadtgebietes oder eines Ballungsraumes deckt. Der Begriff des Vorortverkehrs umfasst den Verkehr der den Verkehrsbedarf zwischen einem Stadtgebiet oder eines Ballungsraumes und dem Umland deckt.

(3) Von der Anwendung auf eine Beförderung im Vorortverkehr ist Art. 12 und von der Anwendung auf eine Beförderung im Vorort- und Regionalverkehr sind die Art. 18 Abs. 5, Art. 19 Abs. 1 bis 4 und Abs. 7 bis 9, Art. 20 Abs. 4 und Art. 29 Abs. 1 und 2 der Verordnung (EU) 2021/782 ausgenommen. Für Beförderungen im Vorort- und Regionalverkehr ist weiters die Anwendung des Art. 17 in Verbindung mit Anhang I Titel IV Kapitel II der Verordnung (EU) 2021/782 insofern ausgenommen, als ein Fahrgast verpflichtet ist, vorrangig zumutbare alternative öffentliche Verkehrsmittel zu benützen, und die Höhe einer Entschädigung mit 65 Euro für eine erforderliche Taxibenützung und mit 100 Euro für eine erforderliche Übernachtung begrenzt ist. Für Personen mit Behinderung und Personen mit eingeschränkter Mobilität sind auch jene Kosten, die notwendig waren und die Höchstbeträge der Entschädigung übersteigen, zu ersetzen.

(4) Die Anwendung des Art. 10 der Verordnung (EU) 2021/782 ist für ein Eisenbahninfrastrukturunternehmen solange ausgenommen, als es für ein solches technisch nicht durchführbar ist, Echtzeitdaten gemäß Art. 10 Abs. 1 der Verordnung (EU) 2021/782 an Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer, Reiseveranstalter oder Bahnhofsbetreiber weiterzugeben. Zuständige Stelle für die im Art. 2 Abs. 5 der Verordnung (EU) 2021/782 vorgesehene Überprüfung ist die Schienen-Control GmbH. Im Zuge der Überprüfung kann die Schienen-Control GmbH vom Eisenbahninfrastrukturunternehmen die Erbringung eines Nachweises verlangen, dass eine Weitergabe von Echtzeitdaten

### Geltende Fassung

(3) Der Vorort- und Regionalverkehr ist in den Entschädigungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen mit der Zuggattungsbezeichnung für die jeweiligen Züge auszuweisen.

## 2. Hauptstück Fahrgäste mit Zeitfahrkarten

### Fahrpreisentschädigungen Jahreskarten

§ 4. (1) Fahrgäste, die über eine Jahreskarte verfügen, und denen während deren Geltungsdauer wiederholt Zugverspätungen oder Zugausfälle widerfahren, haben Anspruch auf eine Entschädigung. Für eine Jahreskarte kann nur einmal eine Entschädigung beansprucht werden, wobei bei übertragbaren Jahreskarten die Angaben der Person maßgeblich sind, welche die Jahreskarte erwarb.

Nachstehende Modalitäten sind dabei einzuhalten:

1. Die Jahreskarte muss zu Beförderungen auf Hauptbahnen und vernetzten Nebenbahnen berechtigen **und** die Inanspruchnahme der konkret benützten Strecke **muss** von der Person, welche die Jahreskarte erwarb, **bestätigt** werden.
2. ....
3. Bei Nichterreichen eines vom Eisenbahnunternehmen im Vorhinein bekanntzugebenden Pünktlichkeitsgrades erhalten Fahrgäste mit Jahreskarten einmal im Jahr zum Ende der Geltungsdauer unaufgefordert den sich aus Z 5 ergebenden Gesamtbetrag der Entschädigung. Die Entschädigung kann in Form von Gutscheinen erfolgen, auf Wunsch des Fahrgasts muss sie allerdings in Form eines Geldbetrages erfolgen. Die näheren Bestimmungen sind in den Beförderungsbedingungen festzulegen. Die Höhe des Pünktlichkeitsgrades hat für die Züge im Vorort- und Regionalverkehr mindestens 95% zu entsprechen.
4. ....

### Vorgeschlagene Fassung

gemäß Art. 10 Abs. 1 der Verordnung (EU) 2021/782 technisch nicht durchführbar ist.

(5) Der Vorort- und Regionalverkehr ist in den Entschädigungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen mit der Zuggattungsbezeichnung für die jeweiligen Züge auszuweisen

## 2. Hauptstück Fahrgäste mit Zeitfahrkarten

### Fahrpreisentschädigungen Jahreskarten

§ 4. (1) Fahrgäste, die über eine Jahreskarte verfügen, und denen während deren Geltungsdauer wiederholt Zugverspätungen oder Zugausfälle widerfahren, haben Anspruch auf eine Entschädigung. Für eine Jahreskarte kann nur einmal eine Entschädigung beansprucht werden, wobei bei übertragbaren Jahreskarten die Angaben der Person maßgeblich sind, welche die Jahreskarte erwarb.

Nachstehende Modalitäten sind dabei einzuhalten:

1. Die Jahreskarte muss zu Beförderungen auf Hauptbahnen und vernetzten Nebenbahnen berechtigen. **Bei streckenbezogenen Jahreskarten muss** die Inanspruchnahme der konkret benützten Strecke von der Person, welche die Jahreskarte erwarb, **angegeben** werden.
2. ....
3. Bei Nichterreichen eines vom Eisenbahnunternehmen im Vorhinein bekanntzugebenden Pünktlichkeitsgrades erhalten Fahrgäste mit Jahreskarten einmal im Jahr zum Ende der Geltungsdauer unaufgefordert den sich aus Z 5 ergebenden Gesamtbetrag der Entschädigung. Die Entschädigung kann in Form von Gutscheinen erfolgen, auf Wunsch des Fahrgasts muss sie allerdings in Form eines Geldbetrages erfolgen. Die näheren Bestimmungen sind in den Beförderungsbedingungen festzulegen. Die Höhe des Pünktlichkeitsgrades hat für Züge im Vorort- und Regionalverkehr mindestens 95% zu entsprechen. **Für Jahreskarten, die in einem Verkehrsnetz gelten, ist der Pünktlichkeitsgrad für den gesamten Geltungsbereich und bei streckenbezogenen Jahreskarten für die konkret vom Fahrgast angegebene/n Strecke/n heran zu ziehen.**
4. ....

### Geltende Fassung

5. Die Höhe der bei Nichterreichen des Pünktlichkeitsgrades zu gewährenden Entschädigung ist vom Eisenbahnunternehmen ebenfalls im Vorhinein bekanntzugeben. Die Entschädigung ist anteilig für jeden Monat, in dem der Pünktlichkeitsgrad nicht erreicht wurde, festzusetzen. Die Beträge haben mindestens 10% des rechnerisch auf diesen Monat entfallenden Fahrpreises des **konkret** auf diese Strecke entfallenden Bahnanteiles einer Jahreskarte zu betragen und sind jedenfalls auf 50 Cent Beträge auf- oder abzurunden, wobei Beträge von 1 bis 25 Cent sowie von 51 bis 75 Cent abgerundet und alle anderen Beträge aufgerundet werden.

(2) .....

(3) .....

(4) Die Eisenbahnunternehmen haben auf ihrer Internetseite unentgeltlich die **durchschnittliche** monatliche Verspätung ihrer Züge im Personenverkehr auf Hauptbahnen und vernetzten Nebenbahnen in der Form auszuweisen, dass es allen am Verfahren für die Fahrpreischädigung teilnehmenden Fahrgästen mit Jahreskarten grundsätzlich möglich ist, festzustellen, ob ein Anspruch auf Fahrpreischädigung besteht.

### Fahrpreischädigungen andere Zeitfahrkarten

§ 5. Fahrgäste, die eine andere Zeitfahrkarte besitzen und denen während der Gültigkeitsdauer ihrer Fahrkarte wiederholt Verspätungen oder Zugausfälle widerfahren, ist in den Entschädigungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen eine angemessene Entschädigung zu gewähren.

### Vorgeschlagene Fassung

5. Die Höhe der bei Nichterreichen des Pünktlichkeitsgrades zu gewährenden Entschädigung ist vom Eisenbahnunternehmen ebenfalls im Vorhinein bekanntzugeben. Die Entschädigung ist anteilig für jeden Monat, in dem der Pünktlichkeitsgrad nicht erreicht wurde, festzusetzen. Die Beträge haben mindestens 10% des rechnerisch auf diesen Monat **und auf das jeweilige Eisenbahnunternehmen** entfallenden Fahrpreises des auf diese Strecke entfallenden Bahnanteiles einer Jahreskarte **oder bei streckenbezogenen Jahreskarten auf den konkret auf diese Strecke entfallenden Fahrpreises** zu betragen und sind jedenfalls auf 50 Cent Beträge auf- oder abzurunden, wobei Beträge von 1 bis 25 Cent sowie von 51 bis 75 Cent abgerundet und alle anderen Beträge aufgerundet werden.

(2) .....

(3) .....

(4) Die Eisenbahnunternehmen haben auf ihrer Internetseite **und, sofern vorhanden, im automatisierten Entschädigungssystem des Eisenbahnunternehmens,** unentgeltlich die monatliche Verspätung ihrer Züge im Personenverkehr auf Hauptbahnen und vernetzten Nebenbahnen **der zumindest letzten 18 Monate** in der Form auszuweisen, dass es allen am Verfahren für die Fahrpreischädigung teilnehmenden Fahrgästen mit Jahreskarten grundsätzlich möglich ist, festzustellen, ob ein Anspruch auf Fahrpreischädigung besteht. **Alle Ansprüche auf Entschädigung sind erloschen, wenn sie beim Eisenbahnunternehmen nicht innerhalb einer Frist von einem Jahr geltend gemacht worden sind. Die Frist beginnt mit dem auf den Ablauf der Geltungsdauer der Jahreskarte folgenden Tag.**

**(5) Die Bestimmungen des Abs. 1 bis 4 gelten auch für Zeitfahrkarten mit einer Geltungsdauer ab sechs Monaten.**

### Fahrpreischädigungen andere Zeitfahrkarten

§ 5. Für Zeitfahrkarten mit einer Geltungsdauer von ein bis fünf Monaten sind die Bestimmungen des § 4 dieses Bundesgesetzes sinngemäß, mit der Ausnahme der Streckenangabe gemäß § 4 Abs. 1 Z 1 und der unaufgeforderten Auszahlung gemäß § 4 Abs. 1 Z 3, anzuwenden. Die Entschädigung kann vom Fahrgast nach Ende der Geltungsdauer geltend gemacht werden. § 9 Abs 2 Satz 2 gilt sinngemäß.

**Geltende Fassung****3. Hauptstück****Weitere Fahrgastrechte und sonstige Bestimmungen****1. Abschnitt****Weitere Fahrgastrechte****Anwendungsbereich**

§ 6. Die Bestimmungen dieses Abschnittes sind auf Beförderungen von Fahrgästen auf Hauptbahnen und vernetzten Nebenbahnen anzuwenden, soweit nicht die Bestimmungen der **Verordnung (EG) Nr. 1371/2007** anzuwenden sind. Beförderungen im Stadtverkehr fallen nicht unter den Anwendungsbereich dieses Abschnittes.

**Verspätung und Ausfall des Zuges**

§ 8. (1) Wird aufgrund einer Zugverspätung der Anschluss an einen anderen Zug versäumt, fällt der Zug ganz oder auf einer Teilstrecke aus oder hat der Zug mehr als sechzig Minuten Verspätung, kann der Fahrgast

1. auf die Weiterfahrt verzichten und eine gebührenfreie anteilmäßige Erstattung des Fahrpreises nach den in den Beförderungsbedingungen festgesetzten Bedingungen beantragen und gegebenenfalls seine unentgeltliche Rückbeförderung samt Hand- bzw. Reisegepäck mit dem nächsten geeigneten Zug zum Fahrtantrittsbahnhof bzw. -haltestelle beanspruchen oder

2. seine Fahrt fortsetzen, wobei die Weiterbeförderung ohne Erhebung eines zusätzlichen Fahrpreises zu erfolgen hat.

(2) In den Fällen des Abs. 1 Z 1 zweiter Halbsatz und Z 2 hat das Eisenbahnunternehmen, soweit erforderlich, die Geltungsdauer des Fahrausweises zu verlängern und diesen für die erste Wagenklasse, für eine Zuggattung mit höherem Fahrpreis oder für den neuen Beförderungsweg gültig zu schreiben.

(3) Das Eisenbahnunternehmen hat dem Fahrgast auf Verlangen den versäumten Anschluss, den Ausfall oder die Verspätung des Zuges zu bescheinigen.

**Vorgeschlagene Fassung****3. Hauptstück****Weitere Fahrgastrechte und sonstige Bestimmungen****1. Abschnitt****Weitere Fahrgastrechte****Anwendungsbereich**

§ 6. Die Bestimmungen dieses Abschnittes sind auf Beförderungen von Fahrgästen auf Hauptbahnen und vernetzten Nebenbahnen anzuwenden, soweit nicht die Bestimmungen der **Verordnung (EU) 2021/782** anzuwenden sind. Beförderungen im Stadtverkehrs fallen, **mit Ausnahme des § 9**, nicht unter den Anwendungsbereich dieses Abschnittes

**Verspätung, Ausfall und Überfüllung des Zuges**

§ 8. (1) Bei einer Verspätung des Zuges gemäß Art. 18 Abs. 1 der Verordnung (EU) 2021/782, einem Ausfall des Zuges, eines versäumten Anschlusses aufgrund einer Zugverspätung oder bei einer Zugräumung aufgrund einer Überfüllung des Zuges hat das Eisenbahnunternehmen, soweit erforderlich, die Geltungsdauer des Fahrausweises zu verlängern und diesen für eine Zuggattung mit höherem Fahrpreis gültig zu schreiben, sofern der Fahrgast seine Fahrt fortsetzt oder die unentgeltliche Rückbeförderung samt Hand- bzw. Reisegepäck zum Fahrtantrittsbahnhof bzw. -haltestelle beansprucht.

(2) Die Verpflichtungen aus Art. 18 Abs. 3 und Art. 20 Abs. 4 der Verordnung (EU) 2021/782 gelten auch im Fall einer Zugräumung aufgrund einer Überfüllung des Zuges.

**Geltende Fassung**  
**Erstattung**

§ 9. (1) ....

(2) In den Beförderungsbedingungen ist festzulegen, unter welchen Bedingungen der Fahrpreis zu erstatten ist. Erstattungsbeträge unter 4 Euro können von einer Auszahlung ausgeschlossen werden. Das Eisenbahnunternehmen kann die Erstattung von Fahrausweisen beim Kauf über einen bestimmten Vertriebsweg an die Einhaltung besonderer Bedingungen knüpfen.

(3) Der Erstattungsbetrag gemäß Abs. 1 ist gebührenfrei auszus zahlen, wenn der Fahrausweis aus Gründen, die das Eisenbahnunternehmen zu vertreten hat, nicht oder nur teilweise ausgenutzt worden ist.

(4) Die Zahlung bzw. die Zahlungsanweisung zur Erstattung hat außer in entsprechend begründeten Fällen innerhalb von **zwei Monaten** nach Einreichung des vollständigen Antrages auf Erstattung zu erfolgen.

(5) Alle Ansprüche auf Erstattung sind erloschen, wenn sie beim Eisenbahnunternehmen nicht innerhalb einer Frist von **sechs Monaten** geltend gemacht worden sind. Die Frist beginnt mit dem auf den Ablauf der Geltungsdauer des Fahrausweises folgenden Tag.

(6) Diese Bestimmungen **zur Erstattung** gelten auch für die Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften bezüglich der Erbringung von **Eisenbahnverkehrsleistungen**.

**Vorgeschlagene Fassung**  
**Erstattung**

§ 9. (1) ....

(2) Das Eisenbahnunternehmen hat bei Reservierungen den Preis ganz oder teilweise zu erstatten, wenn die Reservierung nicht oder nur teilweise oder bei Gruppenreservierungen von einer geringeren Teilnehmeranzahl ausgenutzt worden ist. Eisenbahnunternehmen können für die Erstattung von Reservierungen eine angemessene Gebühr in Höhe von 50 % des Reservierungspreises vorsehen, sofern die Stornierung nicht mindestens 7 Tage vor dem Gültigkeitstag erfolgt.

(3) In den Beförderungsbedingungen ist festzulegen, unter welchen Bedingungen der Fahrpreis zu erstatten ist. Erstattungsbeträge unter 4 Euro pro Person können von einer Auszahlung ausgeschlossen werden. Das Eisenbahnunternehmen kann die Erstattung von Fahrausweisen beim Kauf über einen bestimmten Vertriebsweg an die Einhaltung besonderer Bedingungen knüpfen.

(4) Der Erstattungsbetrag gemäß Abs. 1 ist auch nach dem ersten Geltungstag gebührenfrei auszus zahlen, wenn der Fahrausweis **oder die Reservierung** aus Gründen, die das Eisenbahnunternehmen zu vertreten hat, nicht oder nur teilweise ausgenutzt worden ist. **Der Erstattungsbetrag ist dabei auch bei Beträgen die unter der in Abs. 2 festgelegten Betrag liegen, vollständig und ohne Erhebung von Gebühren auszubezahlen.**

(5) Die Zahlung bzw. die Zahlungsanweisung zur Erstattung hat außer in entsprechend begründeten Fällen innerhalb von **dreißig Tagen** nach Einreichung des vollständigen Antrages auf Erstattung zu erfolgen.

(6) Das Eisenbahnunternehmen hat Anträge der Fahrgäste auf Erstattung des Fahrpreises mindestens am Fahrkartenschalter, im Postweg und barrierefrei über die eigene Internetseite anzunehmen; dies gilt auch für Anträge der Fahrgäste auf **Entschädigung**.

(7) Alle Ansprüche auf Erstattung sind erloschen, wenn sie beim Eisenbahnunternehmen nicht innerhalb einer Frist von **einem Jahr** geltend gemacht worden sind. Die Frist beginnt mit dem auf den Ablauf der Geltungsdauer des Fahrausweises folgenden Tag.

(8) Diese Bestimmungen gelten auch für die Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften bezüglich der Erbringung von **Eisenbahnverkehrsdiensten**.

**Geltende Fassung****2. Abschnitt****Sonstige Bestimmungen über die Beförderung von Personen****Anwendungsbereich**

§ 10. Die Bestimmungen dieses Abschnittes sind auf Beförderungen von Fahrgästen auf Hauptbahnen und Nebenbahnen anzuwenden, soweit nicht die Bestimmungen der **Verordnung (EG) Nr. 1371/2007** anzuwenden sind.

**Beförderungspflicht**

§ 11. (1) ....

(2) Die näheren Bestimmungen über die vorübergehende Aussetzung der Beförderungspflicht sind in den Beförderungsbedingungen festzulegen.

**Kundmachung von Tarifen und Fahrplänen**

§ 12. (1) Das Eisenbahnunternehmen hat Fahrpläne und Tarife, welche die Beförderungsbedingungen sowie die Fahrpreise enthalten, zu erstellen und die Fahrpläne und die Tarife auf seine Kosten zu veröffentlichen. Die Fahrpläne und die Tarife sind zumindest auf der Internetseite des Eisenbahnunternehmens zu veröffentlichen und unentgeltlich auszuweisen. **Auf der Internetseite des Eisenbahnunternehmens sind auch eine Zusammenfassung der jeweils wichtigsten Tarifänderungen und die bis zu einem Jahr alten Fassungen der Tarife zu veröffentlichen und unentgeltlich bereitzustellen. Die Tarife sind in den mit Personal besetzten Verkaufsstellen der Eisenbahnunternehmen auf Anfrage unentgeltlich zur Verfügung zu stellen. Eine Zusammenfassung der wichtigsten Tarifbestimmungen ist entsprechend den örtlichen Gegebenheiten in den Bahnhöfen bzw. beim Verkauf von Fahrausweisen in Zügen auch beim Fahrkartenautomaten oder in anderer geeigneter Weise auszuhängen.**

**Vorgeschlagene Fassung****2. Abschnitt****Sonstige Bestimmungen über die Beförderung von Personen****Anwendungsbereich**

§ 10. Die Bestimmungen dieses Abschnittes sind auf Beförderungen von Fahrgästen auf Hauptbahnen und Nebenbahnen anzuwenden, soweit nicht die Bestimmungen der **Verordnung (EU) 2021/782** anzuwenden sind.

**Beförderungspflicht**

§ 11. (1) .....

(2) Die näheren Bestimmungen über die vorübergehende Aussetzung der Beförderungspflicht sind in den Beförderungsbedingungen festzulegen. Auf die Rechte und den Schutz von Kindern und Minderjährigen ist besonders zu achten.

**Kundmachung von Tarifen und Fahrplänen**

§ 12. (1) Das Eisenbahnunternehmen hat Fahrpläne und Tarife, welche die Beförderungsbedingungen sowie die Fahrpreise enthalten, zu erstellen und die Fahrpläne und die Tarife auf seine Kosten zu veröffentlichen. Die Fahrpläne und die Tarife sind zumindest auf der Internetseite des Eisenbahnunternehmens zu veröffentlichen und unentgeltlich auszuweisen. **Die Veröffentlichung der Fahrpreise kann auch auf der Internetseite des Eisenbahnunternehmens mittels Preisabfrage erfolgen. Eisenbahnunternehmen haben den Gesamtpreis und die Zusammensetzung der Preise inklusive der vom Eisenbahnunternehmen abzuführenden Steuern und Gebühren bei den Preisabfragen, im Warenkorb vor Abschluss der Buchung und in den Buchungsbestätigungen oder auf den Fahrausweisen anzugeben. Auf der Internetseite des Eisenbahnunternehmens sind auch eine Zusammenfassung der jeweils wichtigsten Änderungen der Beförderungsbedingungen und die bis zu einem Jahr alten Fassungen zu veröffentlichen und unentgeltlich bereitzustellen. Die Beförderungsbedingungen sind in den mit Personal besetzten Verkaufsstellen der Eisenbahnunternehmen auf Anfrage unentgeltlich zur Verfügung zu stellen. Über die wichtigste Beförderungsbedingungen ist entsprechend den örtlichen Gegebenheiten in den Bahnhöfen, am Fahrkartenautomaten oder in den Zügen, sofern Fahrausweise in diesen verkauft werden, in geeigneter Weise zu informieren.**



**Geltende Fassung**

(2) .....

(3) Die Bahnhofsbetreiber haben den Eisenbahnunternehmen die Erfüllung der ihnen auferlegten Kundmachungs- und sonstigen Informationspflichten zu ermöglichen. Die Bahnhofsbetreiber haben überdies für die Kundmachung der in den Bahnhöfen und Haltestellen jeweils relevanten Fahrpläne in geeigneter Form zu sorgen. **Zusätzlich ist über die Fahrpreise in geeigneter Form zu informieren.**

(4) Die Tarife sind allen Personen gegenüber in gleicher Weise anzuwenden. Das Eisenbahnunternehmen kann jedoch Ermäßigungen der Fahrpreise oder der Nebengebühren sowie sonstige Begünstigungen für bestimmte Personengruppen gewähren.

(5) Die Tarife sind klar, verständlich und transparent zu fassen.

(6) Die Pflichten gemäß Abs. 1, 2, 4 und 5 treffen auch die Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften bezüglich der im jeweiligen Verkehrsverbund geltenden Tarife.

**Fahrausweise**

§ 13. (1) .....

(2) ....

(3) ....

(4) ....

(5) ....

(6) **Unbeschadet des Art. 9 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 haben die Eisenbahnunternehmen Fahrausweise mindestens am Fahrkartenschalter, am Fahrkartenautomaten oder in den Zügen anzubieten.**

**Vorgeschlagene Fassung**

(2) .....

(3) Die Bahnhofsbetreiber haben den Eisenbahnunternehmen **und den Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften** die Erfüllung der ihnen auferlegten Kundmachungs- und sonstigen Informationspflichten zu ermöglichen. Die Bahnhofsbetreiber haben überdies für die Kundmachung der in den Bahnhöfen und Haltestellen jeweils relevanten Fahrpläne in geeigneter **und barrierefreien** Form zu sorgen.

(4) Die Tarife sind allen Personen gegenüber in gleicher Weise anzuwenden. Das Eisenbahnunternehmen kann jedoch Ermäßigungen der Fahrpreise oder der Nebengebühren sowie sonstige Begünstigungen für bestimmte Personengruppen gewähren. **Bei Preisabfragen über die Internetseite des Eisenbahnunternehmens oder über eine im weiten Umfang verfügbare Informationstechnik ist der jeweils günstigste Preis klar ersichtlich auszuweisen.**

(5) Die Tarife sind klar, verständlich und transparent zu fassen. Spätestens vor Abschluss der Buchung ist auf die konkreten Stornierungs- und Erstattungsbestimmungen hinzuweisen.

(6) Die Pflichten gemäß Abs. 1, 2, 4 und 5 treffen auch **die Fahrkartenverkäufer und** die Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften bezüglich der im jeweiligen Verkehrsverbund geltenden Tarife.

**Fahrausweise**

§ 13. (1) ....

(2) ....

(3) ....

(4) ....

(5) ....

(6) **Art. 11 Abs. 2, Abs. 3 und Abs. 4 Unterabs. 1 und 2 der Verordnung (EU) 2021/782 gilt auch für Beförderungen auf Nebenbahnen durch Eisenbahnunternehmen, die über keine Verkehrsgenehmigung gemäß § 15 EisbG verfügen.**

(7) **Eisenbahnunternehmen können vorschreiben, dass Personen mit Behinderungen als solche entsprechend den Rechtsvorschriften und Gepflogenheiten ihres Wohnsitzlandes anerkannt sein müssen, um in den Fällen**

### Geltende Fassung

(7) Die Pflichten gemäß Abs. 1 bis 6 treffen auch die Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften und ihre Bediensteten bezüglich der Erbringung von Eisenbahnverkehrsleistungen.

#### Betreten der Bahnsteige

§ 14. Bahnsteige können grundsätzlich ohne Fahrausweis betreten werden, ausgenommen es sind klar erkennbare Bahnsteigsperrn eingerichtet.

#### Erhöhter Fahrpreis und sonstige Nebengebühren

§ 15. (1) Die Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber und Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften können neben dem Fahrpreis Nebengebühren, etwa wenn der Fahrgast über keinen gültigen Fahrausweis verfügt, verlangen und eine außergerichtliche Einbringung von ausständigen Forderungen betreiben oder betreiben lassen. Die gerichtliche Geltendmachung der Forderungen wird dadurch nicht berührt.

(2) Die Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber und Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften haben zuerst zu versuchen, offene Forderungen mittels einer schriftlichen Mahnung einzufordern. Begründete und binnen einem Monat erhobene Einsprüche sind inhaltlich zu beantworten, bevor weitere außergerichtliche Betreibungs- oder Einbringungsmaßnahmen durchgeführt werden. Die Einspruchsfrist beginnt an dem der Überreichung oder

### Vorgeschlagene Fassung

des Art. 11 Abs. 4 Unterabs. 1 der Verordnung (EU) 2021/782 Fahrausweise im Zug ohne Nebengebühren erwerben zu können.

(8) Gibt es am Fahrtantrittsbahnhof bzw. an der Fahrtantrittshaltestelle keinen Fahrkartenschalter oder keinen Fahrkartenautomaten und auch keine andere Möglichkeit Fahrausweise im Voraus zu erwerben, so wird den Fahrgästen gestattet, Fahrausweise im Zug ohne Nebengebühren zu kaufen. Eisenbahnunternehmen können dieses Recht aus vernünftigen Gründen der Sicherheit oder der Reservierungspflicht einschränken oder verweigern.

(9) Die Pflichten gemäß Abs. 1 bis 8 treffen auch die Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften und ihre Bediensteten bezüglich der Erbringung von Eisenbahnverkehrsdiensten.

#### Betreten der Bahnsteige

§ 14. Bahnsteige können grundsätzlich ohne Fahrausweis betreten werden, ausgenommen es sind klar erkennbare Bahnsteigsperrn eingerichtet.

(2) Bahnsteigsperrn können dauerhaft oder auch anlassbezogen mobil eingerichtet werden. Eisenbahnunternehmen oder Bahnhofsbetreiber haben dafür zu sorgen, dass die Bahnsteigsperrn für den Fahrgast klar erkennbar sind.

#### Erhöhter Fahrpreis und sonstige Nebengebühren

§ 15. (1) Die Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber und Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften können neben dem Fahrpreis Nebengebühren, etwa wenn der Fahrgast über keinen gültigen Fahrausweis verfügt, verlangen und eine außergerichtliche Einbringung von ausständigen Forderungen betreiben oder betreiben lassen. Auf Einspruchsmöglichkeiten und –fristen ist durch das Unternehmen angemessen hinzuweisen. Vorbehaltlich der Bestimmung dieses Bundesgesetzes gilt die Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten über die Höchstsätze der Inkassoinstituten gebührenden Vergütungen, BGBl. Nr. 141/1996 in der jeweils geltenden Fassung. Die gerichtliche Geltendmachung der Forderungen wird dadurch nicht berührt.

(2) Die Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber und Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften haben zuerst zu versuchen, offene Forderungen schriftlich einzufordern. Begründete und binnen einem Monat erhobene Einsprüche sind inhaltlich zu beantworten, bevor eine Mahnung und weitere außergerichtliche Betreibungs- oder Einbringungsmaßnahmen durchgeführt werden. Die Einspruchsfrist beginnt an dem der Überreichung oder

### Geltende Fassung

der Zustellung der Forderung folgenden Tag.

(3) Wenn ein Fahrgast nachweist, im Zeitpunkt der Feststellung Inhaber eines gültigen Fahrausweises gewesen zu sein, etwa durch Nachbringen eines namentlich auf seine Person ausgestellten Fahr-, Ermäßigungs-, Freifahrt- oder sonstigen Ausweises, ist der erhöhte Fahrpreis auf maximal 10% zu reduzieren.

(4) Auf die Rechte und den Schutz von Kindern und Minderjährigen ist besonders zu achten.

### Verhalten der Fahrgäste

§ 19. (1) Das Eisenbahnunternehmen kann Fahrgäste, welche die vorgeschriebene Ordnung oder Sicherheit im Betrieb von Schienenfahrzeugen auf einer Eisenbahn oder den Verkehr auf einer Eisenbahn oder die zu ihrer Aufrechterhaltung getroffenen Anordnungen der vom Eisenbahnunternehmen beschäftigten oder beauftragten Personen nicht beachten oder sonst auf Grund ihres Zustandes oder ihres Verhaltens **stören**, von der Beförderung ausschließen; Fahrgäste mit Behinderung dürfen jedoch nicht aufgrund ihres auf die Behinderung zurückzuführenden Verhaltens ausgeschlossen werden. Die Fahrgäste haben diesfalls keinen Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises und der sonstigen Kosten oder auf Entschädigung.

(2) Fahrgäste, gegen die ein rechtskräftiges Straferkenntnis wegen schwerwiegender bzw. wiederholter Verstöße gegen die vorgeschriebene Ordnung oder Sicherheit im Betrieb von Schienenfahrzeugen auf einer Eisenbahn oder den Verkehr auf einer Eisenbahn oder die zu ihrer Aufrechterhaltung getroffenen Anordnungen **der Bediensteten der Eisenbahnunternehmen** vorliegt, können vom Eisenbahnunternehmen befristet oder gegebenenfalls auch dauerhaft von der Beförderung ausgeschlossen werden.

### Vorgeschlagene Fassung

der Zustellung der Forderung folgenden Tag.

(3) Wenn ein Fahrgast nachweist, im Zeitpunkt der Feststellung Inhaber eines gültigen Fahrausweises gewesen zu sein, etwa durch Nachbringen eines namentlich auf seine Person ausgestellten Fahr-, Ermäßigungs-, Freifahrt- oder sonstigen Ausweises, ist der erhöhte Fahrpreis auf maximal 10% **des erhöhten Fahrpreises** zu reduzieren. Dies gilt sinngemäß auch für die Reduktion von sonstigen Nebengebühren sowie beim Erwerb eines neuen Fahrausweises ohne erhöhten Fahrpreis.

(4) Auf die Rechte und den Schutz von Kindern und Minderjährigen ist besonders zu achten. Dies gilt insbesondere bei der Strafhöhe und der Handhabung des Mahn- und Inkassowesens.

### Verhalten der Fahrgäste

§ 19. (1) Das Eisenbahnunternehmen kann Fahrgäste, welche die vorgeschriebene Ordnung oder Sicherheit im Betrieb von Schienenfahrzeugen auf einer Eisenbahn oder den Verkehr auf einer Eisenbahn oder die zu ihrer Aufrechterhaltung getroffenen Anordnungen der vom Eisenbahnunternehmen beschäftigten oder beauftragten Personen nicht beachten oder **eine Gefahr für die Sicherheit der Mitreisenden sowie vom Eisenbahnunternehmen beschäftigte oder beauftragte Personen darstellen oder bei tätlichen Angriffen gegenüber Mitreisenden sowie vom Eisenbahnunternehmen beschäftigte oder beauftragte Personen** oder sonst auf Grund ihres Zustandes oder ihres Verhaltens **die Mitreisenden in unzumutbarer Weise belästigen**, von der Beförderung **ohne Vorliegen eines rechtskräftigen Straferkenntnisses für maximal sechs Monate** ausschließen; Fahrgäste mit Behinderung dürfen jedoch nicht aufgrund ihres auf die Behinderung zurückzuführenden Verhaltens ausgeschlossen werden. **Soweit der Ausschluss rechtmäßig erfolgt ist, haben** die Fahrgäste diesfalls keinen Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises und der sonstigen Kosten oder auf Entschädigung.

(2) Fahrgäste, gegen die ein rechtskräftiges Straferkenntnis wegen schwerwiegender bzw. wiederholter Verstöße gegen die vorgeschriebene Ordnung oder Sicherheit im Betrieb von Schienenfahrzeugen auf einer Eisenbahn oder den Verkehr auf einer Eisenbahn oder die zu ihrer Aufrechterhaltung getroffenen Anordnungen der **vom Eisenbahnunternehmen beschäftigten oder beauftragten Personen** vorliegt, können vom Eisenbahnunternehmen befristet oder gegebenenfalls auch dauerhaft von der Beförderung ausgeschlossen werden.

**Geltende Fassung****Informationspflichten**

**§ 20.** (1) Die Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber, Fahrkartenverkäufer und Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften haben sofern möglich Informationen im Voraus, aktuell und in der am besten geeigneten Form bereitzustellen.

(2) Die Eisenbahnunternehmen haben den Fahrgästen die Informationen gemäß Art. 8 Abs. 1 und 2 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 bei Beförderungen im Vorort- und Regionalverkehr insoweit zu erteilen, als sie zumutbarerweise zur Verfügung gestellt werden können.

(3) Die Fahrgäste sind über allfällige Störungen, über Aktivitäten, die voraussichtlich zu Störungen wie Verspätungen oder Zugausfällen von Verkehrsdiensten führen und die voraussichtlichen Auswirkungen, zu informieren. Dies hat angemessen, nach Verfügbarkeit und je nach Umfang und Zeitpunkt des Bekanntwerdens der Störung zu geschehen. Die Informationen sind über die verfügbaren Informationskanäle wie über die jeweilige Internetseite des Eisenbahnunternehmens, am Bahnhof oder im Zug bereitzustellen, beispielsweise am Fahrkartenschalter, vom Zugbegleiter, über Monitore oder Aushänge oder auf sonstige geeignete Weise. Bei personenbezogenen Buchungen wie Reservierungen besteht eine erhöhte Informationsverpflichtung über sonstige Informationstechniken, sofern die Kontaktdaten dem Eisenbahnunternehmen bekannt sind.

(4) ....

(5) Die Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber und

**Vorgeschlagene Fassung**

(3) Das Eisenbahnunternehmen hat dem Fahrgast schriftlich über einen Beförderungsausschluss nach den Abs. 1 und 2 zu unterrichten. Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können betroffene Fahrgäste sich zur Überprüfung der Recht- und Verhältnismäßigkeit eines ausgesprochenen befristeten oder dauerhaften Beförderungsausschlusses an die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte wenden. Eisenbahnunternehmen haben, die Fahrgäste im Zuge des schriftlich ausgesprochenen Beförderungsausschlusses über diese Überprüfungsmöglichkeit zu informieren.

(4) Diese Bestimmungen gelten sinngemäß auch für Bahnhofsbetreiber und Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften.

**Informationspflichten**

**§ 20.** (1) Die Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber, Fahrkartenverkäufer, Reiseveranstalter und Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften haben sofern möglich Informationen im Voraus, aktuell und in der am besten geeigneten Form bereitzustellen.

(2) Art. 9 der Verordnung (EU) 2021/782 gilt auch für Beförderungen auf Nebenbahnen durch Eisenbahnunternehmen, die über keine Verkehrsgenehmigung gemäß § 15 EisbG verfügen und für Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften.

(3) Die Fahrgäste sind über allfällige Störungen, über Aktivitäten, die voraussichtlich zu Störungen wie Verspätungen oder Zugausfällen von Verkehrsdiensten führen und die voraussichtlichen Auswirkungen, zu informieren. Dies hat angemessen, nach Verfügbarkeit und je nach Umfang und Zeitpunkt des Bekanntwerdens der Störung zu geschehen. Die Informationen sind über die verfügbaren Informationskanäle wie über die jeweilige Internetseite des Eisenbahnunternehmens, am Bahnhof oder im Zug bereitzustellen, beispielsweise am Fahrkartenschalter, vom Zugbegleiter, über Monitore oder Aushänge oder auf sonstige geeignete Weise. Bei personenbezogenen Buchungen wie Reservierungen besteht eine erhöhte Informationsverpflichtung über sonstige Informationstechniken, sofern die Kontaktdaten dem Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer oder der Verkehrsverbundorganisationsgesellschaft bekannt sind.

(4) ....

**Geltende Fassung**

Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften haben die Fahrgäste im Bahnhof und auf ihren Internetseiten angemessen über ihre Kontaktdaten, die der eigenen Beschwerdestelle sowie die der Schienen-Control GmbH als Schlichtungsstelle zu informieren. Diese Information erstreckt sich insbesondere auch auf Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität und auf Fragen der Sicherheit, bei Betriebsstörungen, bei Unfällen und des Gepäckverlustes.

(6) Die Eisenbahnunternehmen und die Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften haben die Fahrgäste angemessen über die ihnen zustehenden Rechte und Pflichten zu informieren.

(7) Ist die Vorlage einer Beschwerde an die Schienen-Control GmbH gemäß § 78a Eisenbahngesetz 1957 (EisbG), BGBl. Nr. 60 in der jeweils geltenden Fassung, zulässig, haben Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber und Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften bei der Beantwortung einer Beschwerde von Fahrgästen auf diese Möglichkeit hinzuweisen

**Vorgeschlagene Fassung**

(5) Die Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer und Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften haben die Fahrgäste angemessen über die ihnen zustehenden Rechte und Pflichten zu informieren.

(6) Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber haben für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zentrale Anlaufstellen gemäß Art. 24 lit. f der Verordnung (EU) 2021/782 zu errichten und zu betreiben.

(7) Unbeschadet Art. 28 der Verordnung (EU) 2021/782 haben Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber, Fahrkartenverkäufer und Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften die Fahrgäste darüber zu informieren, wie diese Beschwerden wegen behaupteter Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der Verordnung (EU) 2021/782, dieses Bundesgesetzes oder der Beilage 1 der Verordnung der Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie über die Einführung des Klimatickets, BGBl. II Nr. 363/2021 idF BGBl. II Nr. 136/2023, sowie wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen, einschließlich der Entschädigungsbedingungen gemäß § 22a EisbG, einbringen können. Der Fahrgast hat die Beschwerde innerhalb von drei Monaten nach dem Vorfall einzubringen. Die Beantwortung der Beschwerde hat innerhalb von einem Monat, in entsprechend begründeten Fällen innerhalb höchstens drei Monate nach Einreichung der Beschwerde zu erfolgen.

**Geltende Fassung****4. Hauptstück  
Fahrgastbeirat****Einrichtung eines Fahrgastbeirates**

§ 22. (1) Der Bundesminister/die Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie errichtet einen Fahrgastbeirat und ernennt dessen Mitglieder.

(2) Die Aufgabe des Fahrgastbeirates ist insbesondere die Beratung des Bundesministers/der Bundesministerin in Angelegenheiten der Fahrgastrechte sowie der Qualitätskriterien für die vom Bund bestellten gemeinwirtschaftlichen Leistungen.

(3) Der Fahrgastbeirat setzt sich aus seinen Mitgliedern zusammen; es sind dies

1. ein Vertreter/eine Vertreterin des Bundesministeriums für Verkehr, Innovation und Technologie,
2. ein Vertreter/eine Vertreterin des Bundesministeriums für Wirtschaft, Familie und Jugend,
3. ein Vertreter/eine Vertreterin des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz,
4. ein Vertreter/eine Vertreterin der Schienen-Control GmbH,
5. ein Vertreter/eine Vertreterin der Bundesarbeitskammer,
6. ein Vertreter/eine Vertreterin der Wirtschaftskammer Österreich.

(4) Der Bundesminister/die Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie führt den Vorsitz des Fahrgastbeirates. Dieser/diese kann einen dauernden Stellvertreter/eine dauernde Stellvertreterin bestimmen.

(5) ....

(6) ....

(7) Der Vorsitzende/die Vorsitzende des Fahrgastbeirates bzw. deren dauernder Stellvertreter/dauernde Stellvertreterin können im Einzelfall Nichtmitglieder (Auskunftspersonen, Sachverständige) zur Mitarbeit im

**Vorgeschlagene Fassung****4. Hauptstück  
Fahrgastbeirat****Einrichtung eines Fahrgastbeirates**

§ 22. (1) Die Bundesministerin/der Bundesminister für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie errichtet einen Fahrgastbeirat und ernennt dessen Mitglieder.

(2) Die Aufgabe des Fahrgastbeirates ist insbesondere die Beratung der Bundesministerin/des Bundesministers für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie in Angelegenheiten der Fahrgastrechte sowie der Qualitätskriterien für die vom Bund bestellten gemeinwirtschaftlichen Leistungen.

(3) Der Fahrgastbeirat setzt sich aus seinen Mitgliedern zusammen; es sind dies

1. ein Mitglied des Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie,
2. ein Mitglied des Bundeskanzleramts,
3. ein Mitglied des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz,
4. ein Mitglied der Schienen-Control GmbH,
5. ein Mitglied der Bundesarbeitskammer,
6. ein Mitglied der Wirtschaftskammer Österreich.

(4) Die Bundesministerin/der Bundesminister für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie führt den Vorsitz des Fahrgastbeirates. Diese/dieser kann eine dauernde Stellvertretung bestimmen.

(5) ....

(6) ....

(7) Die Vorsitzende/der Vorsitzende des Fahrgastbeirates bzw. deren/dessen dauernde Stellvertretung können im Einzelfall Nichtmitglieder (Auskunftspersonen, Sachverständige) zur Mitarbeit im Fahrgastbeirat

**Geltende Fassung**

Fahrgastbeirat heranziehen.

(8) ....

(9) ....

(10) Der Fahrgastbeirat hat sich mit Zweidrittelmehrheit eine Geschäftsordnung zu geben, die der Genehmigung **des Bundesministers/der Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie** bedarf.

**Inkrafttreten, Außerkrafttreten**

**§ 33.** (1) Dieses Bundesgesetz tritt mit 1. Juli 2013 in Kraft. § 4 Abs. 4 tritt mit 1. Jänner 2014 in Kraft. § 20 Abs. 3 letzter Satz tritt mit 1. Jänner 2015 in Kraft.

(2) Mit dem Inkrafttreten dieses Bundesgesetzes am 1. Juli 2013 treten das Bundesgesetz vom 10. März 1988 über die Beförderung von Personen, Reisegepäck und Gütern mit der Eisenbahn (Eisenbahnbeförderungsgesetz — EBG), BGBl. Nr. 180/1988, und das Bundesgesetz zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, BGBl. I Nr. 25/2010, außer Kraft.

(3) § 4 Abs. 2 in der Fassung des 2. Materien-Datenschutz-Anpassungsgesetzes, BGBl. I Nr. 37/2018, tritt mit 25. Mai 2018 in Kraft.

**Vorgeschlagene Fassung**

heranziehen.

(8) ....

(9) ....

(10) Der Fahrgastbeirat hat sich mit Zweidrittelmehrheit eine Geschäftsordnung zu geben, die der Genehmigung **der Bundesministerin/des Bundesministers für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie** bedarf.

**Geschlechtsneutrale Bezeichnung**

**§ 31a.** Alle in diesem Bundesgesetz verwendeten personenbezogenen Bezeichnungen sind geschlechtsneutral zu verstehen.

**Inkrafttreten, Außerkrafttreten**

**§ 33.** (1) Dieses Bundesgesetz tritt mit 1. Juli 2013 in Kraft. § 4 Abs. 4 tritt mit 1. Jänner 2014 in Kraft. § 20 Abs. 3 letzter Satz tritt mit 1. Jänner 2015 in Kraft.

(2) Mit dem Inkrafttreten dieses Bundesgesetzes am 1. Juli 2013 treten das Bundesgesetz vom 10. März 1988 über die Beförderung von Personen, Reisegepäck und Gütern mit der Eisenbahn (Eisenbahnbeförderungsgesetz — EBG), BGBl. Nr. 180/1988, und das Bundesgesetz zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, BGBl. I Nr. 25/2010, außer Kraft.

(3) § 4 Abs. 2 in der Fassung des 2. Materien-Datenschutz-Anpassungsgesetzes, BGBl. I Nr. 37/2018, tritt mit 25. Mai 2018 in Kraft.

(4) Das Inhaltsverzeichnis, die Überschrift 1. Hauptstücks des 1. Teils, § 1, § 2 samt Überschrift, § 4 Abs. 1 und 4, § 6, §§ 8 und 9 Abs. 1 und § 9 Abs. 3 bis 8 samt Überschriften, § 10, § 11 Abs. 2, § 12, § 13, § 14, § 15, § 19, § 20, § 22 und § 31a samt Überschrift in der Fassung des Bundesgesetzes BGBl. I Nr. xx/2024 treten mit 1. August 2024 in Kraft.

(5) § 4 Abs. 5, § 5 und § 9 Abs. 2 in der Fassung des Bundesgesetzes BGBl. I Nr. xx/2024 treten mit 1. Jänner 2025 in Kraft.

(6) § 2 Abs. 2 in der Fassung des Bundesgesetzes BGBl. I Nr. xx/202x tritt mit Ablauf des 7. Juni 2030 außer Kraft.



**Geltende Fassung****Vorgeschlagene Fassung****Änderung des Bundesgesetzes über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte****Zweck**

§ 1. Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ist einzurichten, um Streit- bzw. Beschwerdefälle **aus** der Beförderung von Fahrgästen bzw. Fluggästen auf Eisenbahnen, mit Kraftfahrlinien, in der Luftfahrt und in der Schifffahrt bei einer unabhängigen Schlichtungsstelle zu klären und außergerichtlich beizulegen. Sie dient als Durchsetzungsstelle nach den in § 2 Z 1 zitierten unionsrechtlichen Verordnungen.

**Zweck**

§ 1. Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ist einzurichten, um Streit- bzw. Beschwerdefälle **über Verpflichtungen aus einem entgeltlichen Vertrag mit einem Verbraucher/einer Verbraucherin und einem in § 2 Z 2 genannten Unternehmen und im Rahmen** der Beförderung von Fahrgästen bzw. Fluggästen auf Eisenbahnen, mit Kraftfahrlinien, in der Luftfahrt und in der Schifffahrt bei einer unabhängigen Schlichtungsstelle zu klären und außergerichtlich beizulegen. Sie dient als **alternative Streitbelegungsstelle gemäß der 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 18.6.2013 S. 63 und als** Durchsetzungsstelle nach den in § 2 Z 1 zitierten unionsrechtlichen Verordnungen.

**Begriffsbestimmung**

§ 2. Im Sinne dieses Bundesgesetzes ist bzw. sind:

1. die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte die Stelle, die unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte jene Beschwerden behandelt, die
  - a) gemäß § 78a des Eisenbahngesetzes 1957 (EisbG), BGBl. Nr. 60/1957, in Verbindung mit der **Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315 vom 03.12.2007 S. 14** in der jeweils geltenden Fassung, oder
  - b) bis d)...
 eingebracht werden;
2. betroffene Unternehmer
  - a) die Eisenbahnunternehmen und die Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften bei Beschwerden gemäß § 78a des Eisenbahngesetzes 1957,
  - b) die Berechtigungsinhaber/innen bei Beschwerden gemäß § 32b des

**Begriffsbestimmung**

§ 2. Im Sinne dieses Bundesgesetzes ist bzw. sind:

1. die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte die Stelle, die unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte jene Beschwerden behandelt, die
  - a) gemäß § 78a des Eisenbahngesetzes 1957 (EisbG), BGBl. Nr. 60/1957, in Verbindung mit der **Verordnung (EU) 2021/782 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 172 vom 17.05.2021 S. 1** in der jeweils geltenden Fassung, oder
  - b) bis d)...
 eingebracht werden;
2. betroffene Unternehmer
  - a) die Eisenbahnunternehmen, **die Bahnhofsbetreiber/innen, die Reiseveranstalter/innen, die Fahrkartenverkäufer/innen, die innerstädtischen Verkehrsbetriebe** und die Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften bei Beschwerden gemäß § 78a des Eisenbahngesetzes 1957,
  - b) die Berechtigungsinhaber/innen, **die Busbahnhofbetreiber/innen, die**



**Geltende Fassung**

Kraftfahrliniengesetzes,

- c) die Zivilflugplatzhalter/innen und die Luftfahrtunternehmen bei Beschwerden gemäß § 139a des Luftfahrtgesetzes,
- d) ....
- e) die Konzessionsinhaber/innen bei Beschwerden gemäß § 87a des Schifffahrtsgesetzes,

**3. Beteiligte**

- a) einerseits der Einbringer/die Einbringerin einer Beschwerde (in der Regel die Person, welche eine Beförderung als Fahrgast bzw. Fluggast beansprucht oder in Anspruch genommen hat) und

- b) .....

**Aufwand****§ 4. (1) bis (4)....**

(5) Nach der Abrechnung eines Geschäftsjahres hat die Schienen-Control GmbH die Entwicklung des zur Erfüllung ihrer Aufgabe als Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte angefallenen Aufwandes, der vorgeschriebenen Beiträge der Unternehmer und des Anteiles des Bundes zu evaluieren. Diese Evaluierung hat in den ersten drei Geschäftsjahren nach dem Inkrafttreten dieses Gesetzes jährlich und danach alle drei Jahre zu erfolgen. Die Ergebnisse sind dem Bundesminister/der Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie zu berichten. Der Bundesminister/die Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie hat auf der Grundlage der von der Schienen-Control GmbH

**Vorgeschlagene Fassung**

Reiseveranstalter/innen, die Reisevermittler/innen, die Fahrkartenverkäufer/innen die innerstädtischen Verkehrsbetriebe und die Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften bei Beschwerden gemäß § 32b des Kraftfahrliniengesetzes,

- c) die Zivilflugplatzhalter/innen, die Reiseunternehmen, die Reiseveranstalter/innen, die Reisevermittler/innen, die Flugscheinverkäufer/innen und die Luftfahrtunternehmen bei Beschwerden gemäß § 139a des Luftfahrtgesetzes,

- d) ....

- e) die Konzessionsinhaber/innen, die Reiseveranstalter/innen, die Reisevermittler/innen und die Fahrkartenverkäufer/innen bei Beschwerden gemäß § 87a des Schifffahrtsgesetzes, und

- f) die sonstigen von den betroffenen Unternehmen gemäß § 2 Z 2 lit. a bis e mit Verpflichtungen aus einem entgeltlichen Vertrag mit einem Verbraucher/einer Verbraucherin und/oder im Rahmen der Beförderung von Fahrgästen bzw. Fluggästen beauftragten Unternehmen;

**3. Beteiligte**

- a) einerseits der Einbringer/die Einbringerin einer Beschwerde (in der Regel die Person, welche eine Beförderung als Fahrgast bzw. Fluggast beansprucht oder in Anspruch genommen hat, zur Nutzung berechtigt ist oder beabsichtigt zu nutzen) und

- b) ....

**Aufwand****§ 4. (1) bis (4)....**

(5) Nach der Abrechnung eines Geschäftsjahres hat die Schienen-Control GmbH die Entwicklung des zur Erfüllung ihrer Aufgabe als Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte angefallenen Aufwandes, der vorgeschriebenen Beiträge der Unternehmer und des Anteiles des Bundes zu evaluieren. Diese Evaluierung hat in den ersten drei Geschäftsjahren nach dem Inkrafttreten dieses Gesetzes jährlich und danach alle drei Jahre zu erfolgen. Die Ergebnisse sind der Bundesministerin/dem Bundesminister für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie zu berichten. Die Bundesministerin/der Bundesminister für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und

### Geltende Fassung

vorgelegten Ergebnisse der Evaluierung gemäß dem ersten Satz die Höhe der Beiträge der Unternehmer gemäß Abs. 3 erforderlichenfalls anzupassen.

### Einbringung

§ 5. Vor der Einbringung einer Beschwerde an die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ist mit dem Anliegen der betroffene Unternehmer zu befassen. Anliegen, die dabei nicht befriedigend gelöst worden sind, können mit Beschwerde bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte eingebracht werden. Im Übrigen ist vor und bei der Einbringung nach Maßgabe von § 78a des Eisenbahngesetzes 1957, § 32b des Kraftfahrliniengesetzes, § 139a des Luftfahrtgesetzes, § 71a oder § 87a des Schifffahrtsgesetzes in Verbindung mit der jeweiligen unionsrechtlichen Verordnung vorzugehen.

### Vorgeschlagene Fassung

**Technologie** hat auf der Grundlage der von der Schienen-Control GmbH vorgelegten Ergebnisse der Evaluierung **und unter Berücksichtigung des von der Bundesanstalt Statistik Österreich verlautbarten Harmonisierten Verbraucherpreisindex oder an seine Stelle tretenden Index** die Höhe der Beiträge der Unternehmer gemäß Abs. 3 erforderlichenfalls anzupassen

### Einbringung

§ 5. **(1)** Vor der Einbringung einer Beschwerde an die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ist mit dem Anliegen der betroffene Unternehmer zu befassen. Anliegen, die dabei nicht befriedigend gelöst worden sind, können mit Beschwerde bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte eingebracht werden. Im Übrigen ist vor und bei der Einbringung nach Maßgabe von § 78a des Eisenbahngesetzes 1957, § 32b des Kraftfahrliniengesetzes, § 139a des Luftfahrtgesetzes, § 71a oder § 87a des Schifffahrtsgesetzes in Verbindung mit der jeweiligen unionsrechtlichen Verordnung vorzugehen..

(2) Die gemäß § 2 Z 2 lit. a bis e betroffenen Unternehmer haben die Fahrgäste bzw. Fluggäste auf ihren Internetseiten sowie in Bahnhöfen, Busbahnhöfen, Häfen- oder Fahrgastanlagen bzw. Zivilflugplätze angemessen und leicht zugänglich über ihre Kontaktdaten, die der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte als Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle und, sofern vorhanden, die der eigenen Beschwerdestelle zu informieren.

(3) Die gemäß § 2 Z 2 lit. a bis e betroffenen Unternehmer haben bei der Beantwortung einer Beschwerde von Fahrgästen bzw. Fluggästen auf die Möglichkeit der Schlichtung bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte angemessen hinzuweisen.

(4) Die Schienen-Control GmbH ist berechtigt, die Einhaltung der Vorgaben dieses Bundesgesetzes, gemäß den in § 2 Z 1 zitierten unionsrechtlichen Verordnungen, gemäß des Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetzes BGBl. I Nr. 40/2013, in der jeweils geltenden Fassung, und gemäß der Beilage I der Verordnung der Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie über die Einführung des Klimatickets BGBl. II Nr. 363/2021, idF BGBl. II Nr. 136/2023, zu überprüfen. Zu diesem Zweck haben die gemäß § 2 Z 2 lit. a bis f betroffenen Unternehmer alle erforderlichen Auskünfte zu erteilen, Unterlagen vorzulegen und Zutritt zu ihren Räumlichkeiten zu gewähren, soweit dies für die Überprüfung erforderlich ist.

**Geltende Fassung****Verfahrensweise**

§ 6. (1) Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte hat eine Beschwerde mit dem Ziel der Schlichtung zwischen den Beteiligten binnen neunzig Tagen zu behandeln. Wenn sich bei dieser Behandlung ergeben sollte, dass es sich um eine hochkomplexe Streitigkeit handelt, so kann die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte die Behandlung auch in einem längeren Zeitraum vornehmen.

(2) Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte kann die Behandlung einer Beschwerde jedoch ablehnen, wenn bei der Einbringung der Beschwerde der Zeitpunkt der Befassung des betroffenen Unternehmers mit dem Anliegen mehr als ein Jahr zurück liegt, oder wenn das Vorbringen in der Beschwerde mutwillig oder derartig erscheint, dass seine Behandlung den effektiven Betrieb der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ernsthaft beeinträchtigen würde.

(3) bis (6)....

**Mitteilungs- und Berichtspflichten**

§ 8. (1) ....

(2) Die Schienen-Control GmbH hat jährlich einen zusammenfassenden Bericht über die Erfüllung ihrer Aufgabe als Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte für die Bereiche Eisenbahnen, Kraftfahrlinien, Luftfahrt und Schifffahrt zu erstellen und dem Bundesminister/der Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie zu übermitteln, der/die diesen Bericht dem Nationalrat vorzulegen hat. Der Bericht ist überdies auf der Webseite der

**Vorgeschlagene Fassung****Verfahrensweise**

§ 6. (1) Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte hat eine Beschwerde mit dem Ziel der Schlichtung zwischen den Beteiligten binnen neunzig Tagen zu behandeln. Wenn sich bei dieser Behandlung ergeben sollte, dass es sich um eine hochkomplexe Streitigkeit handelt, so kann die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte die Behandlung auch in einem längeren Zeitraum vornehmen.

(2) Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte kann die Behandlung einer Beschwerde jedoch ablehnen, wenn bei der Einbringung der Beschwerde der Zeitpunkt der Befassung des betroffenen Unternehmers mit dem Anliegen mehr als ein Jahr zurück liegt, oder wenn das Vorbringen in der Beschwerde mutwillig oder derartig erscheint, dass seine Behandlung den effektiven Betrieb der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ernsthaft beeinträchtigen würde. Bei Beschwerden von einem Unternehmen, welches entgeltlich die Durchsetzung der Ansprüche des Fahrgasts bzw. Fluggasts beim betroffenen Unternehmen gemäß § 2 Z 2 übernommen hat, können von diesem zusätzliche Unterlagen, Nachweise oder ein Beitrag zu den Verfahrenskosten verlangt werden.

(3) bis (6)...

(7) Strafbar sind die in § 2 Z 2 genannten Unternehmen auch dann, wenn sie die in § 2 Z 1 angeführten Bestimmungen im Ausland verletzen.

(8) Die für die Verkehrsgenehmigung gemäß § 15 des Eisenbahngesetzes 1957, die für die Konzession bzw. Genehmigung gemäß § 1 Abs. 3 des Kraftfahrlineiengesetzes, die für die Beförderungsbewilligung gemäß § 102 Abs. 1 des Luftfahrtgesetzes sowie die für die Konzession gemäß § 75 des Schifffahrtsgesetzes zuständigen nationalen Behörden sind verpflichtet, der Schienen-Control GmbH auf Anfrage die zur Erfüllung ihrer Aufgaben notwendigen Informationen und Daten zu übermitteln.

**Mitteilungs- und Berichtspflichten**

§ 8. (1) ....

(2) Die Schienen-Control GmbH hat jährlich einen zusammenfassenden Bericht über die Erfüllung ihrer Aufgabe als Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte für die Bereiche Eisenbahnen, Kraftfahrlinien, Luftfahrt und Schifffahrt zu erstellen und der Bundesministerin/dem Bundesminister für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie zu übermitteln, die/der diesen Bericht dem Nationalrat vorzulegen hat. Der Bericht

**Geltende Fassung**

Schienen-Control GmbH als Bericht der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte zu veröffentlichen.

**Inkrafttreten, Übergang**

§ 11. (1) Eine Verordnung gemäß § 4 kann bereits vor der Kundmachung dieses Bundesgesetzes erlassen werden, sie tritt jedoch nicht vor Wirksamkeitsbeginn dieses Bundesgesetzes in Kraft.

(2) Zum Zeitpunkt des Inkrafttretens dieses Bundesgesetzes gemäß § 78a des Eisenbahngesetzes 1957 bei der Schienen-Control GmbH oder gemäß § 139a des Luftfahrtgesetzes beim Bundesminister/bei der Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie anhängige Beschwerden sind von der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte weiter zu behandeln. Dafür sind keine Beiträge gemäß § 4 einzuheben.

(3) § 6 Abs. 4 in der Fassung des 2. Materien-Datenschutz-Anpassungsgesetzes, BGBl. I Nr. 37/2018, tritt mit 25. Mai 2018 in Kraft.

## **Änderung des Bundesgesetzes über Eisenbahnen, Schienenfahrzeuge auf Eisenbahnen und den Verkehr auf Eisenbahnen (Eisenbahngesetz 1957 – EisbG)**

**Tarife samt Bedingungen**

§ 22a. Die Tarife für die Erbringung von Eisenbahnverkehrsdiensten im Personenverkehr auf Hauptbahnen und vernetzten Nebenbahnen haben die

**Vorgeschlagene Fassung**

ist überdies auf der Webseite der Schienen-Control GmbH als Bericht der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte zu veröffentlichen. Die Schienen-Control GmbH kann darüber hinaus über die Kundenzufriedenheit und die Einhaltung der Fahrgastrechte öffentlich Bericht erstatten. Die Unternehmen haben auf Verlangen der Schienen-Control GmbH Auskunft über die Kundenzufriedenheit zu geben, sofern entsprechende Daten oder Informationen den Unternehmen vorliegen.

**Strafbestimmungen**

§ 8a. Wer gegen die Verpflichtungen aus § 5 Abs. 2, 3 und 4 und § 8 Abs. 2 verstößt, begeht eine Verwaltungsübertretung und ist von der Bezirksverwaltungsbehörde mit einer Geldstrafe bis zu 7 000 Euro zu bestrafen.

**Inkrafttreten, Übergang**

§ 11.

(I) § 6 Abs. 4 in der Fassung des 2. Materien-Datenschutz-Anpassungsgesetzes, BGBl. I Nr. 37/2018, tritt mit 25. Mai 2018 in Kraft.

(2) § 1, § 2 Z 1 lit. a, Z 2 und 3, § 4 Abs. 5 § 5 Abs. 2, 3 und 4, § 6, § 8 Abs. 2, § 8a und die Änderung der Gliederungsbezeichnung des § 11 Abs. 3 in der Fassung des Bundesgesetzes BGBl. I Nr. xx/2024 tritt mit X X 2024 in Kraft; gleichzeitig tritt § 11 Abs. 1 und 2 außer Kraft.

**Tarife samt Bedingungen**

§ 22a. Die Tarife für die Erbringung von Eisenbahnverkehrsdiensten im Personenverkehr auf Hauptbahnen und vernetzten Nebenbahnen haben die

### Geltende Fassung

Beförderungsbedingungen einschließlich der Entschädigungsbedingungen insbesondere gemäß dem Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (EisbBFG), BGBl. I Nr. 40/2013, und der *Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr*, ABl. Nr. L 315 vom 03.12.2007 S 14, zu enthalten.

### Notfallpläne für die Hilfeleistungserbringung

§ 22c. Eisenbahnverkehrsunternehmen haben für den Fall, dass bei Erbringung von Personenverkehrsdiensten größere Störungen auftreten, Notfallpläne für die Erbringung von Hilfeleistungen für Fahrgäste im Sinne des *Art. 18 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007* aufzustellen und sicherzustellen, dass diese Pläne ordnungsgemäß aufeinander abgestimmt sind.

### Außergerichtliche Streitbeilegung mit Kunden

§ 78a. (1) Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte *oder der Behörden* können *Gebietskörperschaften*, Interessenvertretungen und Kunden Beschwerden in Streit- bzw. Beschwerdefällen, welche die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck *oder Gütern* auf Haupt- und Nebenbahnen betreffen und die mit einem Eisenbahnunternehmen oder mit einer Verkehrsverbundorganisationsgesellschaft, sofern sie im Zusammenhang mit derartigen Eisenbahnverkehrsdiensten stehen, nicht befriedigend gelöst worden sind, bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte einbringen. Sie hat die von *Gebietskörperschaften und* Interessenvertretungen eingebrachten Beschwerden im Einzelnen zu behandeln. *Die von Kunden eingebrachten Beschwerden von grundsätzlicher Bedeutung oder überdurchschnittlicher Häufung gleich gelagerter Beschwerden können zusammenfassend behandelt werden.*

(2) Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte *oder der Behörden* können *Gebietskörperschaften*, Interessenvertretungen und Fahrgäste insbesondere auch Beschwerden wegen behaupteter Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der *Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr*, ABl. Nr. L 315 vom 03.12.2007 S. 14 in der jeweils geltenden Fassung, *oder* des Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetzes, sowie wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen einschließlich der Entschädigungsbedingungen (§ 22a) bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte einbringen. Diese Beschwerden sind im Einzelnen zu behandeln.

### Vorgeschlagene Fassung

Beförderungsbedingungen einschließlich der Entschädigungsbedingungen insbesondere gemäß dem Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (EisbBFG), BGBl. I Nr. 40/2013, und der *Verordnung (EU) 2021/782 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr*, ABl. Nr. L 172 vom 17.05.2021 S 1, zu enthalten.

### Notfallpläne für die Hilfeleistungserbringung

§ 22c. Eisenbahnverkehrsunternehmen haben für den Fall, dass bei Erbringung von Personenverkehrsdiensten größere Störungen auftreten, Notfallpläne für die Erbringung von Hilfeleistungen für Fahrgäste im Sinne des *Art. 20 der Verordnung (EU) 2021/782* aufzustellen und sicherzustellen, dass diese Pläne ordnungsgemäß aufeinander abgestimmt sind.

### Außergerichtliche Streitbeilegung mit Kunden

§ 78a. (1) Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können Interessenvertretungen und Kunden Beschwerden in Streit- bzw. Beschwerdefällen, welche die Beförderung von Fahrgästen und Reisegepäck auf Haupt- und Nebenbahnen betreffen und die mit einem Eisenbahnunternehmen, *Bahnhofsbetreiber, Reiseveranstalter, Fahrkartenverkäufer sowie mit einem innerstädtischen Verkehrsbetrieb* oder mit einer Verkehrsverbundorganisationsgesellschaft, sofern sie im Zusammenhang mit derartigen Eisenbahnverkehrsdiensten stehen, nicht befriedigend gelöst worden sind, bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte einbringen. Sie hat die von Interessenvertretungen eingebrachte Beschwerden im Einzelnen zu behandeln.

(2) Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können Interessenvertretungen und Fahrgäste insbesondere auch Beschwerden wegen behaupteter Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der *Verordnung (EU) 2021/782, des Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetzes oder der Beilage 1 der Verordnung der Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie über die Einführung des Klimatickets BGBl. II Nr. 363/2021, idF BGBl. II Nr. 136/2023*, sowie wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen einschließlich der Entschädigungsbedingungen (§ 22a) bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte einbringen. Diese

**Geltende Fassung**

(3) ....

(4) Bei der Streitbeilegung gemäß Abs. 1 und 2 ist die im Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte festgelegte Verfahrensweise anzuwenden.

(5) Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte hat die Schienen-Control Kommission über gemäß Abs. 2 behandelte **und die Entschädigungsbedingungen betreffende** Beschwerden zu informieren, wenn es zu keiner einvernehmlichen Lösung kommt. Die Schienen-Control Kommission kann bei einer Beschwerde eines Fahrgasts über die Fahrpreisschädigung bei Verspätungen oder Zugausfällen aussprechen, dass die Empfehlung der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte wegen eines behaupteten Verstoßes gegen anzuwendende Bestimmungen der **Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 oder** des Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetzes für verbindlich erklärt wird.

**Unwirksamkeitserklärung durch die Schienen-Control Kommission**  
**§ 78b. (1) ....**

(2) Die Schienen-Control Kommission hat bei der Unwirksamkeitserklärung gleichzeitig auszusprechen, ab welchem Zeitpunkt welche Bestimmungen neu zu regeln sind. Zugleich mit der gänzlichen oder teilweisen Unwirksamkeitserklärung hat die Schienen-Control Kommission dem Eisenbahnunternehmen oder der Verkehrsverbundorganisationsgesellschaft zu untersagen, die für unwirksam erklärten Bestimmungen zu verwenden und sich

**Vorgeschlagene Fassung**

Beschwerden sind im Einzelnen zu behandeln.

(3) ....

(4) Eine Beschwerde gemäß Abs. 2 kann bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte eingebracht werden, nachdem die Interessenvertretung oder der Fahrgast das Eisenbahnunternehmen, den Fahrkartenverkäufer oder den Bahnhofsbetreiber gemäß Art. 28 Abs. 2 der Verordnung (EU) 2021/782 befasst hat und es zu keiner Einigung gekommen ist oder binnen einen Monat, in begründeten Fällen binnen höchstens drei Monaten ab Eingang der Beschwerde keine endgültige Beantwortung durch das Eisenbahnunternehmen, den Fahrkartenverkäufer oder den Bahnhofsbetreiber erfolgte.

(5) Bei der Streitbeilegung gemäß Abs. 1 und 2 ist die im Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte festgelegte Verfahrensweise anzuwenden.

(6) Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte hat die Schienen-Control Kommission über gemäß Abs. 2 behandelte Beschwerden zu informieren, wenn es zu keiner einvernehmlichen Lösung kommt. Die Schienen-Control Kommission kann bei einer Beschwerde eines Fahrgasts über die Fahrpreisschädigung, **Erstattung sowie Hilfeleistung** bei Verspätungen oder Zugausfällen, **über den erhöhten Fahrpreis oder sonstiger Nebengebühren sowie über den Ausschluss von der Beförderung** aussprechen, dass die Empfehlung der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte wegen eines behaupteten Verstoßes gegen anzuwendende Bestimmungen der **Verordnung (EU) 2021/782, des Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetzes oder der Beilage I der Verordnung der Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie über die Einführung des Klimatickets BGBl. II Nr. 363/2021, idF BGBl. II Nr. 136/2023** für verbindlich erklärt wird.

**Unwirksamkeitserklärung durch die Schienen-Control Kommission**  
**§ 78b. (1) ....**

(2) Die Schienen-Control Kommission hat bei der Unwirksamkeitserklärung gleichzeitig auszusprechen, ab welchem Zeitpunkt welche Bestimmungen neu zu regeln sind. Zugleich mit der gänzlichen oder teilweisen Unwirksamkeitserklärung hat die Schienen-Control Kommission dem Eisenbahnunternehmen, **Fahrkartenverkäufer** oder der Verkehrsverbundorganisationsgesellschaft zu untersagen, die für unwirksam

### Geltende Fassung

auf sie zu berufen. Weiters kann die Schienen-Control Kommission die Modalitäten zur Herstellung des rechtmäßigen Zustandes auftragen.

### Hilfe für Unfallopfer

§ 192. Nach einem schweren Unfall haben die daran beteiligten Eisenbahnverkehrsunternehmen den Fahrgästen, die Opfer des schweren Unfalls geworden sind, Hilfe anzubieten, bestehend in der Unterstützung bei Beschwerdeverfahren gemäß der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 und anderen in einem solchen Zusammenhang eingerichteten unionsrechtlichen Beschwerdeverfahren, und unter anderem bestehend in der Leistung psychologischer Hilfe für diese Fahrgäste und deren Familienangehörige.

§ 232. (1) ....

(2) Wer gegen Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 oder gegen andere Bestimmungen des 1. bis 3. Hauptstückes des 1. Teiles des EisbBFG verstößt, begeht eine Verwaltungsübertretung und ist von der Bezirksverwaltungsbehörde mit einer Geldstrafe bis zu 7 000 Euro, im Wiederholungsfalle mit einer Geldstrafe bis zu 10 000 Euro zu bestrafen.

### Inkrafttreten, Außerkrafttreten

§ 245. (1) bis (13)....

### Vorgeschlagene Fassung

erklärten Bestimmungen zu verwenden und sich auf sie zu berufen. Weiters kann die Schienen-Control Kommission die Herstellung des rechtmäßigen Zustandes auftragen, sofern das Eisenbahnunternehmen, der Fahrkartenverkäufer oder die Verkehrsverbundorganisationsgesellschaft der aufgetragenen Neuregelung nicht angemessen nachkommt.

### Hilfe für Unfallopfer

§ 192. Nach einem schweren Unfall haben die daran beteiligten Eisenbahnverkehrsunternehmen den Fahrgästen, die Opfer des schweren Unfalls geworden sind, Hilfe anzubieten, bestehend in der Unterstützung bei Beschwerdeverfahren gemäß der Verordnung (EU) 2021/782 und anderen in einem solchen Zusammenhang eingerichteten unionsrechtlichen Beschwerdeverfahren, und unter anderem bestehend in der Leistung psychologischer Hilfe für diese Fahrgäste und deren Familienangehörige.

§ 232. (1) ....

(2) Wer gegen Bestimmungen der Verordnung (EU) 2021/782 verstößt, begeht eine Verwaltungsübertretung und ist mit einer Geldstrafe bis zu 7 000 Euro, im Wiederholungsfalle mit einer Geldstrafe bis zu 10 000 Euro zu bestrafen. Zuständige Behörde für das Strafverfahren ist die Bezirksverwaltungsbehörde, sofern nicht gemäß Art. 35 Abs. 2 der Verordnung (EU) 2021/782 die Schienen-Control GmbH zuständig ist.

(3) Wer gegen Bestimmungen des 1. bis 3. Hauptstückes des 1. Teiles des EisbBFG verstößt, begeht eine Verwaltungsübertretung und ist von der Bezirksverwaltungsbehörde mit einer Geldstrafe bis zu 7 000 Euro, im Wiederholungsfalle mit einer Geldstrafe bis zu 10 000 Euro zu bestrafen.

### Inkrafttreten, Außerkrafttreten

§ 245. (1) bis (13)....

(14) § 22a, § 22c, § 78a, § 78b Abs. 2, § 192 und § 232 Abs. 2 und 3 in der Fassung des Bundesgesetzes BGBl. I Nr. xx/2024 treten mit X X 2024 in Kraft.

