



Dezember 2017  
AK Positionspapier

# Verordnung über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr

COM (2017) 548

## Wir über uns

**Die Bundesarbeitskammer ist die gesetzliche Interessenvertretung von rund 3,6 Millionen ArbeitnehmerInnen und KonsumentInnen in Österreich. Sie vertritt ihre Mitglieder in allen sozial-, bildungs-, wirtschafts- und verbraucherpolitischen Angelegenheiten auf nationaler als auch auf der Brüsseler EU-Ebene. Darüber hinaus ist die Bundesarbeitskammer Teil der österreichischen Sozialpartnerschaft. Die BAK ist im EU-Transparenzregister unter der Nummer 23869471911-54 registriert.**

**Das AK EUROPA Büro in Brüssel wurde 1991 errichtet, um die Interessen aller Mitglieder der Bundesarbeitskammer gegenüber den Europäischen Institutionen vor Ort einzubringen.**

### **Zur Organisation und Aufgabe der Bundesarbeitskammer in Österreich**

Die Bundesarbeitskammer Österreichs bildet die Dachorganisation von neun Arbeiterkammern auf Bundesländerebene, die gemeinsam den gesetzlichen Auftrag haben, die Interessen ihrer Mitglieder zu vertreten.

Im Rahmen ihrer Aufgaben beraten die Arbeiterkammern ihre Mitglieder unter anderem in Fragen des Arbeitsrechts, des Konsumentenschutzes, in Sozial- und Bildungsangelegenheiten. Mehr als drei Viertel der rund 2 Millionen Beratungen jährlich betreffen arbeits-, sozial- und insolvenzrechtliche Fragestellungen. Darüber hinaus nimmt die Bundesarbeitskammer im Rahmen von legislativen Begutachtungsverfahren die Aufgabe wahr, die Positionen der ArbeitnehmerInnen und der KonsumentInnen gegenüber dem Gesetzgeber in Österreich als auch auf EU-Ebene einzubringen.

Alle österreichischen ArbeitnehmerInnen sind per Gesetz Mitglied der Arbeiterkammern. Die Mitgliedsbeiträge sind gesetzlich geregelt und betragen 0,5 Prozent des Bruttoeinkommens (maximal bis zur Höchstbemessungsgrundlage in der Sozialversicherung). 816.000 (ua Arbeitslose, Eltern in Karenz, Präsenz- und Zivildienstler) der rund 3,6 Millionen Mitglieder sind von der Zahlung des Mitgliedsbeitrages befreit, haben aber Anspruch auf das volle AK-Leistungsangebot!

Rudi Kaske  
Präsident

Christoph Klein  
Direktor

## Die Position der AK im Einzelnen

Mit diesem Entwurf will die Europäische Kommission einige Unklarheiten der bestehenden Verordnung (EG) Nr 1371/2007 beseitigen und Präzisierungen vornehmen. So werden Fälle von „höherer Gewalt“ – hier erfolgt keine Haftung bei Verspätungen – näher definiert. Auch bei der Barrierefreiheit gibt es detailliertere Bestimmungen. Die Bundesarbeitskammer (BAK) wertet es zwar als positiv, dass eine Tendenz zur Stärkung der Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr zu erkennen ist, sieht aber einige Detailbestimmungen sehr kritisch.

Generell sollten nach Ansicht der BAK die Fahrgastrechte aller Verkehrsträger auf ein möglichst hohes Niveau angeglichen werden, denn unterschiedlich stark ausgebildete Fahrgastrechte führen zu Wettbewerbsverzerrungen zwischen den Verkehrsträgern. Die BAK fordert daher die Europäische Kommission nachdrücklich auf, endlich für ein gleich hohes Schutzniveau für die Passagiere aller Verkehrsbranchen zu sorgen.

### **Erwägungsgrund 15:**

Der Entwurf fordert, dass es für Personen mit Mobilitätseinschränkung auf Bahnhöfen während der gesamten Betriebszeit Hilfestellungen geben muss, bleibt aber die Antwort schuldig, wie dies bei den zahlreichen unbesetzten Bahnhöfen bewerkstelligt werden soll.

### **Art 2 Abs 2 lit a:**

Abgesehen davon, dass aus konsumentInnenpolitischer Sicht möglichst keine bzw wenig Ausnahmen vom Anwendungsbereich der Verordnung an-

zustreben sind, wird begrüßt, dass in Art 2 Abs 2 lit b in Zusammenschau mit Erwägungsgrund 7 der internationale Schienenpersonenverkehrsdienst nunmehr zwar unbefristet, aber nur dann ausgenommen werden kann, wenn die Fahrgastrechte für den auf dem Gebiet dieses Mitgliedstaates durchgeführten Teils angemessen gewährleistet sind. Es ist jedoch nicht nachvollziehbar, wie so es – in Abhängigkeit davon, ob der Personennahverkehr inländisch oder grenzüberschreitend ist – unterschiedliche Ausnahmen bei Verspätungszahlungen geben soll. Die BAK sieht grundsätzlich keine Notwendigkeit, den Regionalverkehr aus der Verordnung ausnehmen zu können.

### **Art 3 Abs 8:**

Hier soll bei der Definition des Begriffs „Durchgangsfahrkarte“ nun das Wort „einzig“ eingefügt werden, womit ein einziger Beförderungsvertrag Voraussetzung für das Vorliegen einer Durchgangsfahrkarte ist. Die BAK schlägt vor, das Wort „einzig“ durch „einheitlich“ zu ersetzen. Sobald ein Hinweis auf eine durchgehende Fahrt zB durch aneinander anschließende gebuchte Strecken vorliegt, sollte jedenfalls von einer Durchgangsfahrt ausgegangen werden.

### **Art 3 Abs 10:**

Auch hier sollte anstelle der Wortfolge „im Rahmen eines einzigen Beförderungsvertrags“ die Wortfolge „im Rahmen eines einheitlichen Beförderungsvertrags“ verwendet werden, um eben klarzustellen, dass auch zwei separate Verträge einen einheitlichen Beförderungsvertrag darstellen können.

#### **Art 6:**

Im Erwägungsgrund 6 wird von der Ermöglichung der Fahrradmitnahme, in der Verordnung im Art 6 jedoch vom Anspruch der Fahrgäste darauf gesprochen. Die BAK begrüßt es, dass die Mitnahme von Fahrrädern in Zügen gefördert werden soll, weist aber gleichzeitig darauf hin, dass ein Rechtsanspruch auf Fahrradmitnahme in überfüllten Zügen zu Lasten anderer Fahrgäste gehen könnte. Hier kann es zu Nutzungskonflikten zwischen Fahrgästen mit und ohne Fahrrad kommen. Aus Sicht der BAK steht der Transport von Personen im Vordergrund, weshalb auf Fahrradmitnahme dann Anspruch bestehen sollte, wenn keine anderen Fahrgäste dadurch beeinträchtigt werden.

Weiters soll hinsichtlich des Anspruchs auf Fahrradmitnahme nunmehr ein „zumutbares“ Entgelt festgelegt werden dürfen. Der Begriff „angemessen“ anstelle von „zumutbar“ erscheint hier passender, da letzterer Begriff – je nach Einzelfall – auch ein höheres und somit nicht angemessenes Entgelt bedeuten kann. In Art 6 soll nach dem Vorschlag nun zusätzlich eingefügt werden, dass der Fahrgast das Fahrrad ständig beaufsichtigen und sicherstellen muss, dass anderen Fahrgästen dadurch keine Unannehmlichkeiten oder Schäden entstehen und dass Mobilitätshilfen, Gepäck oder der Bahnbetrieb nicht beeinträchtigt werden. Diese Pflicht ist aus konsumentInnenpolitischer Sicht zu weit formuliert und in der Praxis oft auch nicht durchführbar. Sollten Fahrgäste nämlich das Fahrrad an das Eisenbahnunternehmen zur Beförderung übergeben haben, so ist das Eisenbahnunternehmen aus dem Beförderungsvertrag verpflichtet, für eine ordnungsgemäße Verwahrung des Fahrrads und nötigenfalls Aufsicht zu sorgen. Der neu eingefügte Satz 2 des Art 6 sollte daher aus

Sicht der BAK ersatzlos gestrichen werden. Dies sollte besser der jeweiligen vertraglichen Vereinbarung obliegen.

Zusätzlich schlägt die BAK vor, dass bei Zügen mit Fahrradmitnahme im Falle eines mittelfristig geplanten Schienenersatzverkehrs auch die verwendeten Busse diese Mitnahme ermöglichen müssen.

#### **Art 10 Abs 2 und Abs 4:**

Das Eisenbahnunternehmen hat laut Verordnung für den Fahrkartenverkauf mindestens eine der folgenden Vertriebskanäle anzubieten:

- an Fahrkartenschaltern oder -automaten
- über Telefon, Internet oder ähnliches
- in den Zügen

Die BAK fordert, dass es zumindest zwei dieser Vertriebskanäle geben muss. Gibt es keine Verkaufsstelle am Ausgangsbahnhof, so muss die Fahrkarte ohne Aufpreis im Zug gekauft werden können. Generell sollte bargeldloses Zahlen und Zahlen mit Bargeld gleichgestellt sein.

#### **Art 10 Abs 6:**

Demnach soll der Fahrgast bei getrennten Fahrkarten für eine einzige Fahrt, die aneinander anschließende Schienenverkehrsdienste umfasst, für die gesamte Fahrt Ansprüche auf Information, Hilfeleistung, Betreuung und Entschädigung wie bei einer Durchgangsfahrkarte haben, sofern ihm nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes mitgeteilt wurde. Diese Möglichkeit der Ausnahme von den Pflichten durch bloße schriftliche Mitteilung sollte aus konsumentInnenpolitischer Sicht ersatzlos gestrichen werden. Es ist wohl davon auszugehen, dass Eisenbahnunternehmen in der Praxis von dieser Aus-



nahmemöglichkeit allzu oft Gebrauch machen werden, womit die Rechte der Fahrgäste erheblich geschmälert werden. Darüber hinaus sollte im Fall von getrennten Fahrkarten für eine einzige Fahrt mit aneinander anschließenden Schienenverkehrsdiensten jedenfalls eine durchgehende Fahrt angenommen werden und die entsprechenden Fahrgastrechte zustehen. Der Halbsatz in Art 10 Abs 6 Satz 1 „sofern ihm nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes mitgeteilt wird“ sowie Satz 2 und 3 des Art 10 Abs 6 sollten daher ersatzlos gestrichen werden.

**Art 16:**

In Art 16 Abs 1 soll nun als Voraussetzung für den Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises oder Fortsetzung der Fahrt eingefügt werden, dass „entweder schon bei der Abfahrt oder im Falle eines verpassten Anschlusses auf einer Fahrt mit einer Durchgangsfahrkarte“ vernünftigerweise mit einer Verspätung von mehr als 60 Minuten am Zielort ausgegangen werden muss. Um hier sämtliche Situationen zu umfassen, in denen eine Verspätung absehbar ist, sollte die Wortfolge wie folgt umformuliert werden: „entweder schon vor oder bei der Abfahrt oder im Falle eines verpassten Anschlusses auf einer Fahrt mit einer Durchgangsfahrkarte“. Eine Verspätung kann sich ja auch schon vor der Abfahrt abzeichnen und KonsumentInnen sollten die Möglichkeit haben, bereits ab dem Zeitpunkt, zu dem die Verspätung absehbar ist, das Wahlrecht nach Art 16 Abs 1 auszuüben. Die Bestimmung im vorgeschlagenen Art 16 Abs 2 wird aus KonsumentInnensicht sehr begrüßt, da die Ausübung dieses Wahlrechts für KonsumentInnen in der Praxis durch unzumutbare – zB wegen zu langer Reisedauer – geänderte Streckenführungen nicht erschwert werden soll.

Wenn bereits vor Abfahrt des Zuges bzw bei verpasstem Anschluss eine übermäßige Verspätung zu erwarten ist, haben Fahrkartenbesitzer weiterhin die Möglichkeit einer Rückerstattung des Tickets, wenn sie die Fahrt nicht antreten. Alternativ dazu können sie die Fahrt auch antreten bzw sie mit gegebenenfalls anderer Streckenführung fortzusetzen. Diese Regelung gilt nun ausdrücklich auch für Durchgangsfahrkarten, also einem Ticket, das zumindest einen Umstieg umfasst. Hierzu sollte präzisiert werden, dass die Entschädigungsrechte dieser Verordnung für die gesamte Reisekette gelten, für die die Durchgangsfahrkarte ausgestellt ist und dies unabhängig davon, ob sie auch einen städtischen Verkehr oder Regionalverkehr umfasst. Sollte die Fahrt gemäß Abs 1 b oder c fortgesetzt werden, sollte klargestellt werden, dass bei verspäteter Ankunft jedenfalls Anspruch auf Fahrpreischädigung gemäß Art 17 besteht.

**Art 17 Abs 1:**

Die Korrektur in Art 17 Abs 1 von „auf der Fahrkarte“ auf „im Beförderungsvertrag“ wird aus konsumentInnenpolitischer Sicht ebenfalls begrüßt, da damit auf die gesamte Verspätung der gebuchten Strecke(n) abgestellt wird und nicht bloß auf die auf der einzelnen Fahrkarte angegebene (Teil-)Strecke.

**Art 17 Abs 2:**

Im Art 17 Abs 2 wird zuerst von Verspätungen und Zugausfällen, in weiterer Folge jedoch nur mehr von Verspätungen gesprochen. Hier könnte es passieren, dass ein Eisenbahnunternehmen bei bereits absehbaren Verspätungen eines Zuges diesen gleich ausfallen lässt, um die Verspätungsstatistik zu schönen bzw um Entschädigungen zu vermeiden.

Der Zusatz in Art 17 Abs 2 lt Satz, wonach bei Fahrgästen mit Zeiffahrkarten wiederholte Verspätungen von weniger als 60 Minuten zusammengerechnet werden, ist aus KonsumentInnensicht zu begrüßen, da auch bei einzelnen Verspätungen unter einer Stunde jedenfalls ein Teil des Entgelts rückerstattet werden sollte.

**Art 17 Abs 8:**

Auch wenn es positiv ist, dass die Fälle von „höherer Gewalt“ klarer definiert werden, ist es nicht nachvollziehbar, warum dieses Risiko zu Gänze auf die Fahrgäste abgewälzt werden soll. In Art 17 Abs 8 wird auf bestimmte Fälle „höherer Gewalt“ hingewiesen, bei denen das Eisenbahnunternehmen keine Entschädigung zu leisten hat. Die Ausnahmen für den Entfall der Pflicht zur Zahlung einer Entschädigung in Art 17 Abs 8, die sich ja bloß am Ticketpreis bemisst, sollten aus KonsumentInnensicht besser ersatzlos gestrichen werden. Für den Fall, dass Umstände höherer Gewalt zu einer Verspätung führen, sollten KonsumentInnen jedenfalls einen Teil des Ticketpreises zurück erhalten. Es fehlt an einer sachlichen Rechtfertigung, warum Eisenbahnunternehmen im Falle einer Verspätung aufgrund höherer Gewalt den Ticketpreis zur Gänze behalten dürfen. Sollte eine ersatzlose Streichung dieses Art 17 Abs 8 nicht möglich sein, so sollten zumindest die „schlechten Witterungsbedingungen“ in Abs 8 sowie im Erwägungsgrund 21 ersatzlos gestrichen werden. Schlechtes Wetter allein kann nicht als außergewöhnlicher Umstand betrachtet werden. Nach Art 17 Abs 8 muss neben dem Vorliegen eines außergewöhnlichen Umstandes auch geprüft werden, ob das Eisenbahnunternehmen alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen hat, um die schlechten Witterungsbedingungen oder großen

Naturkatastrophen zu verhindern. Das Eisenbahnunternehmen kann natürlich nicht die Katastrophen selbst, sondern nur die Folgen (= Verspätungen) mit allen zumutbaren Maßnahmen versuchen zu verhindern. In Art 18 Abs 2 lit a sollen nun beim Anbieten von Mahlzeiten und Erfrischungen bestimmte Kriterien berücksichtigt werden, wie zB die Entfernung vom Lieferanten, die erforderliche Lieferzeit und die Kosten. Gerade auf die Kosten soll es aber nicht ankommen. Im Falle einer Verspätung soll das Eisenbahnunternehmen stets für Mahlzeiten und Erfrischungen für die Fahrgäste sorgen. Die Wortfolge „und der Kosten“ in Art 18 Abs 2 lit a sollte daher ersatzlos gestrichen werden.

**Art 22 Abs 2 und Art 23 Abs 3:**

Dass sich die Bahnunternehmen um Hilfeleistungen lediglich „bemühen“ müssen, ist sehr schwammig formuliert und führt zu Rechtsunsicherheit.

**Art 26:**

Schulungen sollte es nicht nur in Bezug auf den Umgang mit Fahrgästen mit Mobilitätseinschränkungen geben, sondern auch zu den Themen Gewalt und Deeskalation, Fahrgastrechte und zeitgemäßes Beschwerdemanagement.

**Art 28 Abs 1:**

Hier sollen nunmehr zwar – neben Eisenbahnunternehmen – auch Fahrkartenverkäufer, Bahnhofsbetreiber und Infrastrukturbetreiber ein Verfahren zur Beschwerdebearbeitung einrichten, allerdings sollen hier nur die Bahnhof- und Infrastrukturbetreiber von größeren Bahnhöfen – also jenen mit im Jahresdurchschnitt mehr als 10.000 Fahrgästen pro Tag – dazu verpflichtet werden. Auch Betreiber von weniger frequentierten Bahnhöfen und Infrastrukturen sollten aber aus KonsumentInnensicht

über ein Prozedere zur Beschwerdebearbeitung verfügen. Das Erfordernis einer bestimmten Anzahl an Fahrgästen sollte daher gestrichen werden.

**Art 28 Abs 2 Satz 2:**

Eine Beschwerde müsste innerhalb von sechs Monaten nach dem Vorfall, auf den sich die Beschwerde bezieht, eingereicht werden. Dieser Satz sollte aus Sicht der BAK abgeändert werden, so dass Ansprüche aus dieser Verordnung innerhalb der nationalen Verjährungsfristen geltend gemacht werden können; sofern diese länger sind, als die besagten sechs Monate.

**Art 30:**

Informationen der Fahrgäste zu ihren Rechten müssen – nach Meinung der BAK – an jedem Bahnhof und in jedem Zug gut sichtbar und barrierefrei aufliegen bzw angebracht sein. Hat ein Zug eine aktuelle Verspätung von mehr als einer Stunde, sind die Fahrgäste auf ihre Rechte bezüglich Schadensersatzzahlungen zu informieren. Das kann durch verständliche Durchsagen erfolgen oder durch das Verteilen entsprechender Formulare.

**Art 32:**

Im Art 32 werden nun neu bestimmte Aufgaben der nationalen Durchsetzungsstellen grob festgelegt. Aus Gründen der Klarheit könnten aus konsumentInnenpolitischer Sicht hier bestimmte Mindestbefugnisse der nationalen Durchsetzungsstellen (zB Verhängung von Sanktionen und/oder Prüfung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen) normiert werden, um einheitliche EU-weite (Mindest-)Kompetenzen festzulegen.

**Art 33 Abs 6:**

Gemäß Art 33 Abs 6 kann hinsichtlich der Zusammenarbeit der nationalen Durchsetzungsstellen auch eine den Bestimmungen dieser Verordnung abweichende nationale Durchsetzungsstelle genannt werden, wenn dies zB aufgrund der Sprache oder des Wohnsitzes des Fahrgastes gerechtfertigt erscheint. Aus KonsumentInnen-sicht wird dies begrüßt, da die Erfahrung gezeigt hat, dass die Zuständigkeit einer fremdsprachigen Durchsetzungsstelle für KonsumentInnen einen Hinderungsgrund darstellen kann, ihre Ansprüche durchzusetzen. Erfahrungsgemäß wird eine nationale Durchsetzungsstelle im Wohnstaat der KonsumentInnen jedenfalls von diesen vorgezogen.

Für weitere Fragen stehen Ihnen gerne

**Heinz Högelsberger**

T: +43 (0) 1 501 651 2670

heinz.hoegelsberger@akwien.at

**sowie**

**Peter Hilpold**

(in unserem Brüsseler Büro)

T +32 (0) 2 230 62 54

peter.hilpold@akeuropa.eu

zur Verfügung.

**Österreichische Bundesarbeitskammer**

Prinz-Eugen-Straße 20-22

1040 Wien, Österreich

T +43 (0) 1 501 65-0

**AK EUROPA**

Ständige Vertretung Österreichs bei der EU

Avenue de Cortenbergh 30

1040 Brüssel, Belgien

T +32 (0) 2 230 62 54

F +32 (0) 2 230 29 73