



Bundesministerium für Verkehr,  
Innovation und Technologie  
Abt IV/E1 (Legistik, EU und internationale  
Angelegenheiten Eisenbahnen und  
Rohrleitungen)  
Radetzkystraße 2  
1030 Wien

BUNDESARBEITSKAMMER

PRINZ-EUGEN-STRASSE 20-22  
1040 WIEN  
[www.arbeiterkammer.at](http://www.arbeiterkammer.at)  
erreichbar mit der Linie D

Ihr Zeichen      Unser Zeichen      Bearbeiter/in      Tel **501 65**      Fax **501 65**      Datum  
BMVIT-211. UV-GSt/DA/Ma      Doris Artner-Severin DW 12747      DW 142747      23.05.2019  
260/0009-  
IV/E1/2019

## EU-Verordnung über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (Neufassung)

Die Bundesarbeitskammer (BAK) bedankt sich für die Übermittlung des Entwurfs und nimmt dazu wie folgt Stellung.

Inhalt des Entwurfs:

Der ursprüngliche Verordnungsvorschlag, der im Herbst 2017 zur erstmaligen Begutachtung versendet wurde, ist einigen Anpassungen unterzogen worden. Dies betrifft insbesondere die Ausnahmemöglichkeit des grenzüberschreitenden Verkehrs, die Konkretisierung der Bestimmung über Durchgangsfahrkarten, die Planbarkeit des Bedarfes von Fahrradplätzen, die Änderung der Bestimmungen über Verspätungen und Zugausfälle und die Änderung der Bestimmungen über Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität.

Das Wichtigste in Kürze:

- Einige Verbesserungen und notwendige Konkretisierungen wurden in den aktuellen Entwurf aufgenommen, dies wird positiv gesehen.
- Die Möglichkeit nun zusätzlich den grenzüberschreitenden Verkehr von der Anwendbarkeit der Verordnung auszunehmen, ist aus Fahrgastsicht völlig unverständlich und sachlich nicht gerechtfertigt.
- Auch Verspätungen unter 60 Minuten, die kumuliert mehr als 60 Minuten betragen, sollten bei Dauertickets einen Anspruch auf eine Entschädigung auslösen.

- Die Unklarheit, wer bei Verspätungen haftet, darf nicht auf die Fahrgäste abgewälzt werden. Eine einheitliche Haftungsübernahme durch die Eisenbahnunternehmen muss gewährleistet werden.
- Im Entwurf werden keine Anstrengungen unternommen, Service, Information und Sicherheit der Fahrgäste durch Zugpersonal herzustellen und zu garantieren.
- Ein klares Bekenntnis zur Barrierefreiheit und die Aufnahme der entsprechenden Definition gemäß der UN-Behindertenrechtskonvention fehlt.
- Der Ausschluss der Beteiligung der Interessenvertretungen von Menschen mit Behinderungen ist für die BAK unakzeptabel.
- Menschen mit Behinderungen muss eine gleichberechtigte Teilhabe am öffentlichen Eisenbahnverkehr gewährleistet werden.
- Menschen mit und ohne Beeinträchtigungen brauchen Unterstützung beim Bahnfahren durch Zugpersonal. Der Entwurf verabsäumt es, die Eisenbahnunternehmen in Verantwortung zu nehmen.

Zu den wesentlichen Bestimmungen des geplanten Entwurfs:

#### **Ad Artikel 2 Anwendungsbereich**

Das Ziel der Verordnung ist laut Erläuterungen der Schutz der Bahnreisenden. Besonders kritisch sieht daher die BAK, dass nun zusätzlich auch der grenzüberschreitende Verkehr ausgenommen werden kann. Die bereits im ersten Entwurf vorgesehene Möglichkeit den Stadt-, Vorort- und Regionalverkehr von der Anwendbarkeit der Verordnung auszunehmen, wird von der BAK weiterhin abgelehnt. Aus Fahrgastsicht ist es sachlich nicht nachvollziehbar, warum die in Artikel 1 der Verordnung festgelegten Vorschriften, nicht auch für den innerstädtischen, den Vorort- und Regionalverkehr und insbesondere für den grenzüberschreitenden Verkehr gelten sollten. Angesichts der klimabedingten Notwendigkeit der Forcierung des öffentlichen Verkehrs ist eine weitere Attraktivitätssteigerung des Öffentlichen Verkehrs unabdingbar. Einheitliche Qualitätskriterien und ein verlässliches Sicherheitsmanagement sind hierfür Voraussetzung. Gerade die Praxis zeigt, dass es im innerstädtischen, regionalen und grenzüberschreitenden öffentlichen Verkehr einheitliche Qualitätskriterien für die Bereiche Sicherheit, Assistenz, Informationsmanagement und Konfliktmanagement braucht. Die unterschiedliche Rechtslage, je nachdem in welchem Bereich öffentliche Verkehrsmittel benützt wurden, wie das Fehlen einer unabhängigen und neutralen Beschwerdeinstanz für alle Fahrgastangelegenheiten mit einheitlichen und klar definierten Regeln bereitet in der Praxis immer wieder Probleme. Gerade Konfliktsituationen im grenzüberschreitenden Verkehr sind aus Fahrgastsicht besonders langwierig, kompliziert und unerfreulich. Warum daher gerade der grenzüberschreitende Verkehr von dieser Verordnung ausgenommen werden kann, ist aus EU-BürgerInnensicht befremdend. Das Gleiche gilt für die beabsichtigte Streichung des letzten Teiles des Satzes in Art 2 Abs 2 (b). Eine Ausnahme von der Verordnung soll demgemäß im Unterschied zum ursprünglichen Entwurf auch möglich sein, wenn keine adäquaten, vergleichbaren Rechte gewährleistet werden. Die vorgenommenen Differenzierungen des Artikel 2 Absatz 2 sind strikt abzulehnen. Dem Fahrgast ist gleichgültig, ob der Schienenverkehr grenzüberschreitend, innerstädtisch, regional oder im Fernverkehr abgewickelt wird. Er erwartet ein einheitliches Mindestniveau an

Fahrgastrechten, Sicherheit, Information und Qualität im gesamten Bahnverkehr innerhalb der EU.

Äußerst bedauerlich ist zudem, dass die getroffene Systematik dazu führt, dass letztendlich wiederum Ausnahmen von den Ausnahmebestimmungen des Artikel 2 Absatz 2 getroffen werden. Denn auch für die - von der Verordnung ausgenommenen - Verkehre sollen die Art 5, 10, 11, 12 und Kapitel V gelten. Diese Systematik beeinträchtigt die Lesbarkeit und Verständlichkeit der Verordnung massiv.

Im Interesse der UnionsbürgerInnen sollen Verordnungstexte immer auch auf die Verständlichkeit und Lesbarkeit geprüft und tunlichst Ausnahmeregelungen von Ausnahmeregelungen vermieden werden. Dem Fahrgast muss auf den ersten Blick ersichtlich sein, was wann und für wen gilt.

#### **Ad Artikel 6 „Fahrradmitnahme“**

Die BAK begrüßt, dass Eisenbahnunternehmen laut Entwurf dazu verpflichtet werden, Pläne für die Beförderung von Fahrrädern zu erstellen und diese auf dem neuesten Stand zu halten. Diese Pläne sollten der Öffentlichkeit, insbesondere den KonsumentInnen- und PendlerInnenvertretungen zu Verfügung stehen. Die Verpflichtung zur Veröffentlichung dieser Pläne sollte daher ebenso unter Art 6 Absatz 4 aufgenommen werden.

Wie bereits in der 2017 vorgelegten Stellungnahme dargelegt wurde, ist dafür Vorsorge zu treffen, dass das Platzangebot in den Zügen sowohl für Passagiere mit als auch ohne Fahrrad in ausreichendem Maß vorhanden ist. Um Nutzungskonflikte und einen reibungslosen Transport von Fahrgästen mit und ohne Fahrrädern zu gewährleisten, ist sicherzustellen, dass Zugpersonal an Bord ist. Dieses hat dafür zu sorgen, dass Rechte anderer Fahrgäste, wie beispielsweise mit Rollstühlen oder Kinderwägen, nicht beeinträchtigt werden bzw die nicht sachgemäße Unterbringung der Fahrräder andere Fahrgäste nicht gefährdet. Die Verordnung sollte daher dahingehend ergänzt werden, dass die Unternehmen dafür zu sorgen haben, ausreichend Personal im Zug und an den Stationen einzusetzen. Die Entwicklung der jüngeren Vergangenheit in Österreich zu schaffnerlosen Zügen wird aus sicherheitstechnischen und servicetechnischen Erwägungen von Seiten der BAK als äußerst problematisch angesehen.

#### **Ad Art 10 Verfügbarkeit von Tickets, Durchgangstickets und Reservierungen**

Ad 1b. Grundsätzlich sollten aus Sicht der BAK Fahrkarten, die in einem einzigen Kaufvorgang erworben wurden, als Durchgangstickets gelten. Die hier vorgesehene Ausnahme wird abgelehnt. Nur dann, wenn in einer Transaktion erworbene Fahrkarten nicht im Zusammenhang mit einer durchgehenden Reise (mit mehreren Etappen) stehen, ist es gerechtfertigt, diese als Einzeltickets zu betrachten. Lässt man die im Entwurf vorgesehene Ausnahme zu, könnte die Bestimmung des Art 10, 1b rechtlich zulässig dazu verwendet werden die mit einem Durchgangsticket verbundenen Rechtsfolgen auszuschließen.

Ad 3. Die BAK bedauert, dass die Verpflichtung der Eisenbahnunternehmen, den Fahrkartenkauf an Bord des Zuges zu ermöglichen, ersatzlos gestrichen wurde. Es ist allgemein bekannt, dass öffentliche Mobilität dann gut angenommen wird, wenn diese leicht verfügbar ist und ohne großen Zeitaufwand in Anspruch genommen werden kann. Frühzeitige Anreisen um eventuelle Wartezeiten an Ticketschaltern einzuplanen, werden als Belastung erlebt. Die Möglichkeit kurzfristig im Zug einen Fahrschein zu kaufen, erspart Zeit und

ermöglicht so eine zeit- und stressfreie Benützung und somit hohe Akzeptanz der Bahn. Insgesamt ist Service, Orientierung und Sicherheit der Fahrgäste durch Zugpersonal herzustellen und zu garantieren.

#### **Ad Art 16 Erstattung oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung**

Es fehlt die Klarstellung, dass auch bei Fortsetzung der Fahrt nach 1b bei verspäteter Ankunft Anspruch auf eine Entschädigung gemäß § 17 besteht.

#### **Ad Artikel 17 „Fahrpreisentschädigung“**

Die BAK lehnt die Streichung des Punkt 2 letzter Satz entschieden ab. Im Sinne eines gut angenommenen und funktionierenden Eisenbahnverkehrs müssen Eisenbahnunternehmen danach trachten, Verspätungen grundsätzlich zu vermeiden. Wenn lediglich Verspätungen über 60 Minuten eine Rechtsfolge auslösen und bei Zeitkarten wiederholte Verspätungen, die zwar im Einzelnen weniger als 60 Minuten aufweisen, in der Summe kumuliert aber mehr als 60 Minuten betragen, ohne Entschädigungsregelungen bleiben, ist die Motivation der Eisenbahnunternehmen unter 60-minütige Verspätungen durch eine effiziente Organisation zu vermeiden, gering. Dies ist zudem nicht im Sinne des Fahrgastes, der auch durch Verspätungen unter 60 Minuten mit unangenehmen Folgen, wie einem verspäteten Arbeitsantritt, zu rechnen hat. Österreich hat bei Zeitkarten bereits einen solchen Anspruch auf Verspätungsentschädigung umgesetzt.

Es ist zudem zu befürchten, dass die vorgenommenen Haftungs differenzierungen des Artikel 17 Absatz 8 in der Praxis dazu führen, dass Eisenbahnunternehmen berechnigte Ansprüche ablehnen und auf den Rechtsweg verweisen. Dies bedeutet für Fahrgäste nicht nur Rechtsunsicherheit, sondern nervenaufreibende, zeit- und vor allem kostenaufwändige Verfahren bis Ihre Rechtslage ausreichend geklärt ist. Aufgrund dieser Hürden ist zu erwarten, dass viele EU-BürgerInnen enttäuscht auf Ihre Rechte verzichten werden. Die Haftungs differenzierungen gemäß §17 müssten daher so abgeändert werden, dass den BürgerInnen eine einheitliche Haftungsübernahme durch die Eisenbahnunternehmen gewährleistet wird. Liegt die Ursache und das Verschulden für den Kompensationsanspruch nicht beim Eisenbahnunternehmen, so soll es diesem unbenommen sein -, sich am tatsächlichen Verursacher schadlos zu halten.

Die BAK bedauert des Weiteren, dass Entschädigungszahlungen in Form eines Geldbetrages nicht Vorrang eingeräumt wurde. Wenn Bahnunternehmen gute Leistungen erbringen, werden Fahrkarten auch unabhängig von Gutscheinen erworben werden.

#### **Ad Art 18 Hilfeleistung**

Die Streichungen in Artikel 18 werden von Seiten der BAK strikt abgelehnt. Es ist nicht nachvollziehbar, warum nun der Fahrgast bei Verspätungen nicht mehr verpflichtend informiert bzw kein alternativer Transport so schnell wie möglich zur Verfügung gestellt werden soll. Warum nun lediglich Verspätungen über 15 Minuten und nicht auch verpasste Anschlüsse vom Bahnunternehmen bestätigt werden müssen, entzieht sich jeglicher Nachvollziehbarkeit.

#### **Ad Chapter V Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität**

Allgemein ist festzuhalten, dass durch die Abänderungen Menschen mit Behinderungen die gleichberechtigte Teilhabe am öffentlichen Leben erschwert wird und der Entwurf somit weit

hinter den Zielen der Union zurückbleibt. Ein klares Bekenntnis zur Barrierefreiheit und die Aufnahme der entsprechenden Definition gemäß der UN-Behindertenrechtskonvention, die von der Europäischen Gemeinschaft auf der Grundlage eines Beschlusses des Rates der Europäischen Union vom 20. März 2007 unterschrieben wurde, wäre daher angebracht.

Laut Entwurf sollen die meisten Regelungen, die Menschen mit Behinderungen eine gleichberechtigte Teilhabe am öffentlichen Leben gewährleisten, nur in – mit Personal besetzten - Zügen oder Haltestellen gelten. In unbesetzten Zügen/Bahnhöfen haben demzufolge Menschen mit Behinderungen keinen Anspruch auf ausreichende Hilfestellung. Nachdem zu erwarten ist, dass es in Zukunft aufgrund der technischen Möglichkeiten noch in weit größerem Ausmaß zu unbesetzten Haltestellen und Zügen kommen wird, ist dieses Vorgehen völlig unverständlich.

Menschen mit Beeinträchtigungen oder besonderen Bedürfnissen (Mobilität, Kinder, Gehörlose, ...) brauchen Unterstützung beim Bahnfahren. Hierfür braucht es ein Recht auf Unterstützung durch Zugpersonal. Es ist Aufgabe der Eisenbahnunternehmen im Sinne ihrer Fahrgäste dafür Sorge zu tragen. Es kann zudem nicht genug betont werden, dass Personal auf Bahnhöfen und Zügen allen Fahrgästen zugutekommt. BahnmitarbeiterInnen an Bahnhöfen und im Zug gewährleisten Information, Servicequalität, Sicherheit im Regelbetrieb und in Notsituationen. Wer, wenn nicht auf solche Ereignisse geschultes Personal der Eisenbahnunternehmen, ist in der Lage in Not- oder Konfliktsituationen die passenden Schritte einzuleiten, Situationen zu deeskalieren und sicherheitstechnische Vorgaben zu vollziehen.

#### **Ad Art 20 Anspruch auf Beförderung**

Die BAK stellt mit großem Befremden fest, dass in Art 20 Absatz 1 des Entwurfes die Beteiligung der Vertretungen der Menschen mit Behinderungen gestrichen wurde. Für die Verwirklichung der Rechte dieser Menschen ist es unabdingbar, Ihre Interessenvertretungen in allen relevanten Belangen in die Diskussions- und Beratungsprozesse einzubeziehen. Wer, wenn nicht diese, sind in der Lage die Bedürfnisse der Betroffenen einzubringen. Die frühzeitige Einbindung dieser Expertinnen erspart zudem unnötige Folgekosten, die aufgrund fehlenden Sachverstands entstehen könnten. Einen Ausschluss der Beteiligung der Interessenvertretungen von Menschen mit Behinderungen ist für die BAK unakzeptabel.

Die Änderung des Art 20 Abs 3 wird hingegen begrüßt.

#### **Ad Art 21 Information von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität**

Ad Art 21 Abs 1: Derzeit haben Reisende mit Behinderung Anspruch auf die notwendigen Informationen. Nun sollen Unternehmen nur mehr „reasonable efforts“ machen müssen, um Informationen zur Verfügung zu stellen. Dadurch wird für alle Beteiligte unklar, welche Informationen Unternehmen zur Verfügung zu stellen haben. Was sind vernünftige Anstrengungen? Notwendige Informationen, wie bisher erforderlich, sind klar abzugrenzen, da ohne diese eine Reise mit bestimmten Bedürfnissen nicht möglich ist. Der Aufweichung der Verpflichtung der Eisenbahnunternehmer von notwendigen Informationen auf bloß vernünftige Anstrengungen, übersieht auch, dass gerade Reisende mit besonderen Bedürfnissen in der Regel aufgrund der erschwerten Reisebedingungen einen erhöhten Informationsbedarf haben. Noch dazu sind einige Reisende aufgrund ihrer Behinderung nicht

in der Lage sich selbst diese Informationen einzuholen. In Zeiten vernetzter Eisenbahnverkehrsunternehmen und Infrastrukturbetreibern ist es diesen durchaus zumutbar, die notwendigen Informationen zur Verfügung zu stellen. Eine diesbezügliche Bevorzugung der Unternehmen zu Lasten von EU-BürgerInnen, die bereits aufgrund einer Beeinträchtigung unter erschwerten Bedingungen reisen, ist daher keinesfalls nachvollziehbar. Die Abänderung in „reasonable efforts“ wird abgelehnt.

#### **Ad Art 22 Hilfeleistung an Bahnhöfen und im Zug**

Art 22 Abs 1 letzter Satz: Diese Regelung wird begrüßt.

Art 22 Abs 4: Die Streichung des 1. Satzes ist strikt abzulehnen. Der Zugang von Menschen mit Behinderungen kann nicht davon abhängig gemacht werden, ob ein Bahnhof mit oder ohne Personal ausgestattet ist. Das Recht auf diskriminierungsfreien Zugang muss gewährleistet, dass Menschen mit Behinderungen in gleicher Weise wie Menschen ohne Behinderungen öffentliche Verkehrsunternehmen nutzen können. Während der Betriebszeiten muss ein diskriminierungsfreier Zugang sichergestellt werden, auch wenn dies bedeutet, dass Personal zur Verfügung stehen muss. Die BAK setzt sich im Sinne aller Fahrgäste und deren Bedürfnis nach Sicherheit, Hilfeleistung und Information dafür ein, dass Bahnhöfe während der Betriebszeiten mit Personal besetzt werden. Auch in kleineren Bahnhöfen wäre dies wirtschaftlich durch den Einsatz der MitarbeiterInnen in mehreren Bereichen (zB in der allgemeinen Hotline in betriebsschwachen Zeiten) möglich.

Art 22 Abs 2: Auch hier soll es zulasten der Fahrgäste den Unternehmen ermöglicht werden, auf Personal zu verzichten. Keinesfalls kann es dem Ermessen der Bahnunternehmer überlassen werden, ob für Menschen mit besonderen Bedürfnissen Personal eingesetzt wird oder nicht. Gänzlich unverständlich ist demzufolge auch die im Entwurf vorgesehene Befreiung der Unternehmen von der Verpflichtung einer Hilfestellung für Fahrgäste mit Behinderungen auf unbesetzten Bahnhöfen und Zügen, im Gegenzug einer kostenlosen Beförderung, einer vom Fahrgast selbst organisierten Assistenzperson. Die vorgeschlagenen Abänderungen bedeuten in der Praxis, dass Menschen mit besonderen Bedürfnissen de facto der Zugang zur Mobilität insbesondere bei Zügen und Bahnhöfen ohne Personal immens erschwert bzw verwehrt wird. Es ist nicht nachvollziehbar, warum hier Interessen von Bahnunternehmen an der Einsparung von Personal über die Interessen von Fahrgästen mit Behinderungen gestellt werden sollen und somit in Kauf genommen wird, dass Menschen mit Beeinträchtigungen in großem Ausmaß von der Mobilität ausgeschlossen werden. Die Verantwortung für die Mobilität darf nicht auf Privatpersonen, die es sich leisten können eine solche Assistenz zuzukaufen, verlagert werden. Es ist nicht akzeptabel, dass die Verpflichtung der Unternehmen für eine kurzfristige Hilfe beim Aus- und Einsteigen nicht wahrgenommen wird.

#### **Ad Art 23 Absatz 4 Hilfestellung im Zug**

Die Streichung des Satzes ist aus den ab §§ 20 ausgeführten Gründen strikt abzulehnen.

Art 22 Absatz 4 1. Satz sollte dementsprechend lauten: “Assistance shall be available in stations and on board of trains during all times when rail services operate.”

#### **Ad Art 24 Voraussetzungen für das Erbringen von Hilfeleistungen**

Es fehlt die Klarstellung, dass diese Meldung möglichst barrierefrei nach dem Mehrsinne-Prinzip auf unterschiedliche Methoden erfolgen können muss.

Nicht nur die Information anderer beteiligter Unternehmen, sondern auch eine gemeinsame Koordination und Abstimmung der Reise wäre wünschenswert. Es muss zudem sichergestellt werden, dass der Fahrgast über die erfolgte Reiseplanung und -koordination in Kenntnis gesetzt wird.

Die Bestimmung des Art 24 b, letzter Satz, wird aus denselben Gründen wie bereits unter Art 21 Abs 1 angeführt, abgelehnt.

#### **Ad Art 26 Schulung des Personals**

Die erfolgten Abänderungen des Artikel 26 werden zur Gänze von der BAK abgelehnt. Die nun erfolgten Einschränkungen gefährden einen diskriminierungsfreien Umgang mit Fahrgästen mit Behinderung. Zudem müssen Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber auch in die Verantwortung genommen werden, wenn Mitarbeiter, die von einer anderen erbringenden Partei beschäftigt werden, für die Eisenbahnunternehmen tätig werden.

#### **Ad Artikel 30 „Information der Fahrgäste über ihre Rechte“**

Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer, etc sind beim Verkauf von Fahrkarten verpflichtet, KonsumentInnen für Fahrten mit der Bahn über ihre Rechte und Pflichten zu informieren. Dieser Informationspflicht kann nachgekommen werden, indem sie eine Zusammenfassung der gültigen Bestimmungen dieser Verordnung verwenden und darüber hinaus auf dem Ticket in Papierform oder in elektronischer Form hinweisen. Ist eine Anzeige auf dem Ticket nicht möglich, so sollen laut Entwurf Passagiere auf andere Weise über ihre Rechte informiert werden. Welche „andere Weise“ damit gemeint ist, wird nicht näher definiert. Seitens der BAK wird eine genauere Definition angeregt.

Wir ersuchen um Berücksichtigung unserer Anliegen und Anregungen.

