



Brüssel, den 3.7.2015
C(2015) 4089 final

MITTEILUNG DER KOMMISSION

Leitlinien zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr

EINLEITUNG

Die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr¹ (im Folgenden die „Verordnung“) trat am 3. Dezember 2009 in Kraft. Ziel der Verordnung ist es, die Rechte der Bahnreisenden in der Union, insbesondere bei Verkehrsstörungen, zu schützen und die Qualität und Effektivität der Schienenpersonenverkehrsdienste zu verbessern. Dadurch wiederum soll die verstärkte Nutzung des Schienenverkehrs gegenüber anderen Verkehrsträgern gefördert werden.

In ihrem Bericht vom 14. August 2013 an das Europäische Parlament und den Rat über die Anwendung der Verordnung² erklärte die Kommission, dass sie kurzfristig die Annahme von Auslegungsleitlinien prüfen würde, die die Anwendung der Verordnung erleichtern und verbessern sowie bewährte Praktiken fördern sollen³.

In diesen Leitlinien sollen die Fragen behandelt werden, die von den nationalen Durchsetzungsstellen, den Fahrgästen und ihren Verbänden (einschließlich Menschen mit Behinderungen und/oder mit eingeschränkter Mobilität sowie deren Interessenverbänden), dem Europäischen Parlament und Vertretern der Industrie am häufigsten vorgebracht wurden.

In der vorliegenden Mitteilung gibt die Kommission zusätzliche Erläuterungen zu verschiedenen Vorschriften der Verordnung und stellt Leitlinien für bewährte Praktiken bereit. Eine erschöpfende Behandlung aller Bestimmungen ist allerdings nicht beabsichtigt, und es werden auch keine neuen Rechtsvorschriften geschaffen. Ferner wird darauf hingewiesen, dass die Auslegung des EU-Rechts letztlich Sache des Gerichtshofs der Europäischen Union ist.

1. GELTUNGSBEREICH DER VERORDNUNG

1.1. Geltungsbereich der Verordnung bezüglich Beförderern aus Drittländern

Laut Artikel 2 Absatz 1 der Verordnung gilt diese „gemeinschaftsweit für alle Eisenbahnfahrten und -dienstleistungen, die von einem oder mehreren nach der Richtlinie 95/18/EG des Rates vom 19. Juni 1995 über die Erteilung von Genehmigungen an Eisenbahnunternehmen genehmigten Eisenbahnunternehmen erbracht werden“⁴. Die Verordnung gilt nicht für Eisenbahnfahrten und -dienstleistungen, die im Hoheitsgebiet von Drittländern erbracht werden. In Artikel 17 Absatz 4 der Richtlinie 2012/34/EU (die die Richtlinie 95/18/EG ersetzt) heißt es, dass „ein Unternehmen [...] Eisenbahnverkehrsleistungen nur dann erbringen (darf), wenn es die erforderliche Genehmigung für die betreffende

¹ ABl. L 315 vom 3.12.2007, S. 14.

² COM(2013) 587 final vom 14.8.2013.

³ Punkt 5.1 des Berichts vom 14.8.2013.

⁴ ABl. L 143 vom 27.6.1995, S. 70. Neufassung durch die Richtlinie 2012/34/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. November 2012 zur Schaffung eines einheitlichen europäischen Eisenbahnraums (ABl. L 343 vom 14.12.2012, S. 32).

Verkehrsleistung erhalten hat“. Gemäß Artikel 17 Absatz 1 der Richtlinie kann ein Unternehmen in dem Mitgliedstaat, in dem es niedergelassen ist, eine Genehmigung beantragen.

Daraus folgt, dass Unternehmen aus Drittländern, die über keine Niederlassung in einem Mitgliedstaat verfügen, innerhalb der Europäischen Union keine Schienenpersonenverkehrsdienste durchführen dürfen. Bei grenzüberschreitenden Verkehrsdiensten, deren Ausgangs- oder Zielpunkt in einem Drittland liegt, muss die Traktionsleistung innerhalb der Union von einem Unternehmen erbracht werden, das in einem Mitgliedstaat zugelassen ist. Die von den Mitgliedstaaten zugelassenen Unternehmen müssen die Anforderungen der Verordnung erfüllen und sind in deren Sinne gegebenenfalls haftbar, auch in Fällen, in denen die Schienenfahrzeuge einem Unternehmen aus einem Drittland gehören.

1.2. **Ausnahmen**

1.2.1. *Fragen zu Ausnahmen für inländische Schienenpersonenverkehrsdienste gemäß Artikel 2 Absatz 4*

Artikel 2 Absatz 4 der Verordnung gestattet es den Mitgliedstaaten, inländische Verkehrsdienste, einschließlich Fernverkehrsdiensten, von den meisten Bestimmungen der Verordnung für begrenzte Zeit (fünf Jahre, zweimal verlängerbar, d. h. maximal 15 Jahre) auszunehmen. In der Verordnung wird allerdings nicht näher spezifiziert, wie lange nach Inkrafttreten der Verordnung solche Ausnahmen gewährt werden dürfen.

Gleichwohl sollte Artikel 2 Absatz 4 unter Berücksichtigung des Erwägungsgrunds 25 der Verordnung ausgelegt werden, in dem erklärt wird, dass in einer Übergangszeit befristete Ausnahmen für den inländischen Fernverkehr eingeführt werden könnten, um Eisenbahnunternehmen zu helfen, die eventuell Schwierigkeiten haben, sämtliche Bestimmungen der Verordnung zum Zeitpunkt ihres Inkrafttretens anzuwenden. Aufgrund dieser Überlegung sollten mehrere Jahre nach Inkrafttreten der Verordnung keine neuen Ausnahmen mehr gewährt werden.

Darüber hinaus darf die Höchstdauer der durch Artikel 2 Absatz 4 befristeten Ausnahmen nicht überschritten werden, d. h. keine Ausnahme darf sich über den 3. Dezember 2024 (15 Jahre nach Inkrafttreten der Verordnung) hinaus erstrecken.

1.2.2. *Fragen zu Ausnahmen für grenzüberschreitende Schienenverkehrsdienste im Stadt-, Vorort- und Regionalverkehr gemäß Artikel 2 Absatz 5*

Zur Definition von Schienenverkehrsdiensten des Stadt-, Vorort- und Regionalverkehrs in Artikel 2 Absatz 5 der Verordnung wird auf die Richtlinie 91/440/EWG des Rates über die Entwicklung der Eisenbahnunternehmen der Gemeinschaft⁵ Bezug genommen. Die Richtlinie 91/440/EWG wurde aufgehoben und ersetzt durch die Richtlinie 2012/34/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. November 2012 zur Schaffung eines einheitlichen europäischen Eisenbahnraums⁶, und in den Definitionen für Stadt-, Vorort- und

⁵ ABl. L 237 vom 24.8.1991, S. 25.

⁶ ABl. L 343 vom 14.12.2012, S. 32.

Regionalverkehrsdienste in Artikel 3 Absätze 6 und 7 der Richtlinie 2012/34/EU sind ausdrücklich auch grenzüberschreitende Dienste eingeschlossen.

Die Bestimmung, nach der die Mitgliedstaaten Ausnahmen für Stadt-, Vorort- und Regionalverkehrsdienste gewähren können, ist auch auf Verkehrsdienste in länderübergreifenden Regionen oder Ballungsräumen anwendbar. Es steht im Ermessen der Mitgliedstaaten, die betreffenden Verkehrsdienste entsprechend den Kriterien in Artikel 2 Absatz 5 zu bestimmen (d. h. festzulegen, welche Dienste dem Stadt-, Vorort- oder Regionalverkehr zuzurechnen sind). Gleichwohl sind die Mitgliedstaaten aufgefordert, den Fahrgästen im grenzüberschreitenden Stadt-, Vorort- oder Regionalverkehr alle in der Verordnung vorgesehenen Rechte einzuräumen, d. h. keine Ausnahmen für diese Dienste zu gewähren. Dies entspricht dem im zweiten Erwägungsgrund der Verordnung ausdrücklich genannten Ziel, ein hohes Verbraucherschutzniveau im Verkehrsbereich zu erreichen, und würde zudem gewährleisten, dass alle Verkehrsdienste mit grenzübergreifender Dimension in gleicher Weise behandelt werden.

1.2.3. Fragen zu Ausnahmen für teilweise außerhalb der Union durchgeführte Fahrten oder Dienstleistungen gemäß Artikel 2 Absatz 6

Artikel 2 Absatz 6 ermöglicht es den Mitgliedstaaten, bestimmte Dienstleistungen oder Fahrten, die zu einem erheblichen Teil außerhalb der Union durchgeführt werden, für einen Zeitraum von höchstens fünf Jahren von den Bestimmungen der Verordnung auszunehmen. Gemäß Artikel 2 Absatz 6 dürfen die Mitgliedstaaten diese ursprüngliche Höchstdauer allerdings verlängern, ohne dass näher spezifiziert wird, wie oft dies geschehen kann.

Nach Ansicht der Kommission besteht der Zweck des Artikels 2 Absatz 6 darin, den Mitgliedstaaten genügend Zeit zu geben, um ihre Beziehungen zu Drittländern (z. B. bilaterale Vereinbarungen) anzupassen und mit den aufgrund der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 im Gebiet der Mitgliedstaaten geltenden Anforderungen in Einklang zu bringen. In Anbetracht des Ziels, ein hohes Verbraucherschutzniveau innerhalb der Union zu erreichen (Erwägungsgrund 24), sollten die nach Artikel 2 Absatz 6 gewährten Ausnahmen nicht so interpretiert werden, dass sie auf unbestimmte Zeit verlängerbar sind. Reisende sollten auf den Abschnitten im Gebiet der Mitgliedstaaten schrittweise in den Genuss der ihnen nach der Verordnung zustehenden Rechte kommen, auch dann, wenn ein erheblicher Teil der betreffenden Dienstleistung oder Fahrt außerhalb der Union durchgeführt wird.

1.2.4. Anwendung der Verordnung auf Eisenbahnfahrten, die unter Ausnahmen fallende Verkehrsdienste umfassen (Artikel 2 Absätze 4, 5 und 6)

In den Schlussfolgerungen ihres Berichts über die Anwendung der Verordnung betrachtet die Kommission „die umfangreiche Inanspruchnahme von Ausnahmen als ernstes Hindernis für die Verwirklichung der Ziele der Verordnung“⁷. Die umfangreiche Inanspruchnahme von Ausnahmen behindert die Schaffung gleicher Wettbewerbsbedingungen für Eisenbahnunternehmen in der Union und hat zur

⁷ Abschnitt 4 des Berichts vom 14.8.2013.

Folge, dass die Bahnreisenden keine Rechtssicherheit genießen und ihre Rechte nicht voll in Anspruch nehmen können.

Gemäß Artikel 2 Absatz 1 gilt die Verordnung „gemeinschaftsweit für alle Eisenbahnfahrten und -dienstleistungen, die von einem oder mehreren Eisenbahnunternehmen erbracht werden“. Aus Sicht des Fahrgastes ist eine Eisenbahnfahrt eine Beförderung von einem Ausgangs- an einen Zielort, der ein Beförderungsvertrag zugrunde liegt und mindestens einen Schienenverkehrsdienst umfasst. Schienenverkehrsdienste sind Dienste, die von einem Eisenbahnunternehmen zwischen zwei oder mehreren Punkten durchgeführt werden und in Stadt-, Vorort- oder Regionalverkehrsdienste bzw. nationale oder grenzüberschreitende Verkehrsdienste unterteilt werden können.

Hier könnte die Frage auftreten, ob auf einer grenzüberschreitenden Fahrt (d. h. bei der mindestens die Grenze eines Mitgliedstaats überquert wird), deren einzelne Verkehrsdienste zum Teil unter Ausnahmen fallen, die Fahrgastrechte auf der gesamten Reise zum Tragen kommen oder nur auf den Abschnitten, für die keine Ausnahmen gelten.

Fahrgäste, die einen Beförderungsvertrag für eine grenzüberschreitende Fahrt innerhalb der Union geschlossen haben, würden nämlich erwarten, dass sie auf der gesamten Reise den Schutz der EU-Fahrgastrechte genießen. Ein unterschiedlicher Umfang an Fahrgastrechten auf den ausgenommenen und den nicht ausgenommenen Abschnitten einer Reise eines einzigen Beförderungsvertrags würde Verwirrung stiften, die Rechtssicherheit aufheben und sich negativ auf die Fahrgastrechte auswirken. Dies würde den Zielen der Verordnung zuwiderlaufen, insbesondere dem Ziel, allen Reisenden auf grenzüberschreitenden Fahrten innerhalb der Union, die nicht von der Verordnung ausgenommen werden dürfen, ein hohes Schutzniveau zu bieten. Zudem hätte dies eine Ungleichbehandlung von Reisenden auf grenzüberschreitenden Fahrten zur Folge, je nachdem, ob die Fahrt von den Vorschriften ausgenommene inländische Verkehrsdienste umfasst oder nicht.

Die Eisenbahnunternehmen sollten daher dazu angehalten werden, allen Fahrgästen, mit denen sie einen Beförderungsvertrag für eine grenzüberschreitende Fahrt innerhalb der Union geschlossen haben, den in der Verordnung vorgesehenen Schutz zu bieten, und zwar auch auf den Abschnitten, auf denen die Beförderung durch Verkehrsdienste erfolgt, die nach Artikel 2 Absätze 4 und 5 von der Verordnung ausgenommen sind.

2. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

2.1. Begriff des „Beförderers“ (Artikel 3 Absatz 2) und intermodale Beförderungen

Der Begriff „Beförderer“ ist sowohl in der Verordnung als auch in Artikel 3 der „Einheitlichen Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen (CIV)“ definiert, die den Anhang A des Übereinkommens über den internationalen Eisenbahnverkehr (COTIF) vom 9. Juni 1999 bilden.

In den Anhang I der Verordnung wurden die meisten Bestimmungen der CIV übernommen, allerdings nicht deren Artikel 3⁸. Dies bedeutet, dass der EU-Gesetzgeber eine eigene Begriffsbestimmung bevorzugte, die dem rechtlichen Kontext der EU angepasst ist.

Mit Beförderern sind nach Artikel 3 Absatz 2 der Verordnung ausschließlich Eisenbahnunternehmen gemeint. Kann ein Eisenbahnunternehmen aufgrund einer erheblichen Störung im Schienenverkehr keine Weiterreise mit geänderter Streckenführung anbieten und ist diese nur durch ein anderes Verkehrsmittel möglich, so haftet weiterhin das Eisenbahnunternehmen, mit dem der Beförderungsvertrag geschlossen wurde, und bleibt für den Fahrgast der Hauptansprechpartner⁹.

2.2. Begriff der „Verspätung“ (Artikel 3 Absatz 12)

In Artikel 3 Absatz 12 der Verordnung ist „Verspätung“ definiert als „die Zeitdifferenz zwischen der planmäßigen Ankunftszeit des Fahrgasts gemäß dem veröffentlichten Fahrplan und dem Zeitpunkt seiner tatsächlichen oder erwarteten Ankunft“. Verspätungen beziehen sich somit stets auf den Fahrgast und nicht auf den Zug. In der Praxis wird die Verspätung anhand der auf der Fahrkarte angegebenen Ankunftszeit des Zuges am Zielort berechnet.

Schwieriger wird es allerdings, wenn eine Fahrt mehrere Verkehrsdienste und/oder Beförderer umfasst und der Fahrgast aufgrund einer Verkehrsstörung einen Anschluss verpasst. In solchen Fällen muss der Fahrgast unter Umständen auf den nächsten fahrplanmäßigen Zug warten, um an sein Endziel zu gelangen. Selbst wenn dieser Zug pünktlich verkehrt, könnte der Fahrgast sein Ziel dennoch mit erheblicher Verspätung gegenüber der ursprünglich geplanten Ankunftszeit erreichen. In solchen Fällen wird die Verspätung, sofern der Fahrgast einen einzigen Beförderungsvertrag für seine Fahrt geschlossen hat, anhand der tatsächlichen Ankunftszeit bestimmt. Diese Auslegung gilt auch für Situationen, in denen der Fahrgast die Reise mit geänderter Streckenführung fortsetzt.

3. BEFÖRDERUNGSVERTRAG, INFORMATIONEN UND FAHRKARTEN

3.1. Reiseinformationen

3.1.1. Informationen in Echtzeit (Artikel 8 Absatz 2)

Gemäß Artikel 8 Absatz 2 der Verordnung müssen die Eisenbahnunternehmen dem Fahrgast „während der Fahrt mindestens die in Anhang II Teil II genannten Informationen“ erteilen. Dazu gehören auch Echtzeitinformationen über Verspätungen und wichtige Anschlussverbindungen, einschließlich solcher von anderen Eisenbahnunternehmen. In der Rechtssache C-136/11¹⁰ hat der Gerichtshof

⁸ Anhang I beginnt mit Artikel 6 der CIV.

⁹ (Siehe auch Anhang I Artikel 31 Absatz 3, in dem es heißt, dass der Beförderer bei Tötung und Verletzung von Reisenden haftet, wenn diese infolge außerordentlicher Umstände mit einem anderen Beförderungsmittel befördert werden.)

¹⁰ Urteil des Gerichtshofs (Erste Kammer) vom 22. November 2012 in der Rechtssache C-136/11, *Westbahn Management GmbH/ÖBB-Infrastruktur AG*.

der Europäischen Union klargestellt, dass der Infrastrukturbetreiber verpflichtet ist, „den Eisenbahnunternehmen in diskriminierungsfreier Weise Echtzeitdaten der von anderen Eisenbahnunternehmen betriebenen Züge zur Verfügung zu stellen, sofern es sich bei diesen Zügen um die wichtigsten Anschlussverbindungen im Sinne von Anhang II Teil II der Verordnung Nr. 1371/2007 handelt“. Da die Eisenbahnunternehmen die Fahrgäste über Verspätungen, Ausfälle und Anschlussverbindungen zu unterrichten haben, sind daher auch die Infrastrukturbetreiber verpflichtet, die Eisenbahnunternehmen mit allen relevanten Echtzeit-Informationen zu versorgen.

3.1.2. *Mittel zur Bereitstellung von Reiseinformationen für Fahrgäste*

Gemäß Artikel 10 der Verordnung, in dem Reiseinformations- und -Buchungssysteme behandelt werden, müssen die Eisenbahnunternehmen und Fahrkartenverkäufer ein rechnergestütztes Informations- und Buchungssystem für den Eisenbahnverkehr (CIRSRT) verwenden, das von den Eisenbahnunternehmen nach den in diesem Artikel genannten Verfahren eingerichtet werden kann. Nach Artikel 8 Absatz 1 der Verordnung müssen die Eisenbahnunternehmen und Fahrkartenverkäufer unbeschadet des Artikels 10 dem Fahrgast auf Anfrage mindestens die in Anhang II Teil I genannten Informationen bereitstellen. Die Informationspflicht besteht somit unabhängig von der Einrichtung eines rechnergestützten Systems und dem jeweiligen Vertriebsweg.

Informationen, die nicht per EDV-System bereitgestellt werden können, müssen somit in alternativen Formaten, die auch Menschen mit Behinderungen zugänglich sind, verfügbar gemacht werden (Artikel 8 Absatz 3).

3.2. **Fragen im Zusammenhang mit Fahrkarten und der Beförderung von Fahrrädern**

3.2.1. *Form und Inhalt von Fahrkarten und elektronischen Beförderungsausweisen (Artikel 4 und Anhang I Artikel 7)*

Gemäß Artikel 4 der Verordnung unterliegt die Bereitstellung von Fahrkarten den Bestimmungen der Einheitlichen Rechtsvorschriften (CIV) in Anhang I (Titel II und III) der Verordnung. Artikel 7 der Einheitlichen Rechtsvorschriften ermöglicht eine gewisse Flexibilität hinsichtlich Form und Inhalt des Beförderungsausweises. Er enthält eine Liste von Mindestangaben, doch können darüber hinaus Form und Inhalt frei gewählt werden, sofern sie den Allgemeinen Beförderungsbedingungen entsprechen. Deshalb sollten elektronische Beförderungsausweise als Fahrkarte anerkannt werden, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

1. Das Eisenbahnunternehmen, mit dem der Beförderungsvertrag geschlossen wurde, oder die Reihe aufeinanderfolgender Eisenbahnunternehmen, die auf der Grundlage dieses Vertrags haften (Artikel 3 Absatz 2 der Verordnung), müssen den Angaben auf der elektronischen Karte zu entnehmen sein. Bei austauschbaren oder offenen Fahrausweisen (z. B. Interrail) ist es nicht immer möglich, die Namen der einzelnen Eisenbahnunternehmen anzugeben. In solchen Fällen sollte anstelle des Namens eine Angabe wie „Alle an Interrail teilnehmenden Unternehmen“ oder ein gemeinsames Emblem verwendet werden.

Fehlende Angaben zum Beförderungsunternehmen einer bestimmten Fahrt sollten allerdings nicht zu Intransparenz führen. Die Fahrgäste müssen hinreichend darüber informiert werden, welche Rechte ihnen zustehen und an wen sie im Fall einer Verkehrsstörung ihre Beschwerde richten können.

2. Es müssen ein Verweis auf die Einheitlichen Rechtsvorschriften und Angaben enthalten sein, die den Abschluss eines Beförderungsvertrags und dessen Inhalt belegen.

In Anhang I Artikel 7 Absatz 5 ist ausdrücklich festgelegt, dass der Beförderungsausweis auch in elektronischen Datenaufzeichnungen bestehen kann, sofern diese in lesbare Schriftzeichen umwandelbar sind. Der genaue Zeitpunkt des Abschlusses eines Beförderungsvertrags kann allerdings variieren. Während manche elektronische Beförderungsausweise bereits beim Kauf der Fahrkarte aktiviert werden, können in anderen Fällen Einzelfahrten oder einzelne Fahrtabschnitte erst zu Beginn einer Reise aktiviert werden, indem der Fahrausweis entweder im Zug oder unmittelbar vor dem Einsteigen entwertet wird.

3.2.2. *Verfügbarkeit von Fahrkarten*

In Artikel 9 Absatz 2 der Verordnung ist festgelegt, dass die Eisenbahnunternehmen Fahrkarten über mindestens einen der dort aufgeführten Vertriebswege anbieten müssen, wobei die meisten Unternehmen bereits mehrere Vertriebskanäle nutzen. Allerdings werden insbesondere einige ermäßigte Fahrkarten mitunter nur über einen Vertriebskanal (z. B. Internet) angeboten, wodurch bestimmte Nutzergruppen möglicherweise ausgeschlossen werden. Um den Fahrgästen möglichst vielfältige Zugangsmöglichkeiten zu bieten, empfiehlt die Kommission, dass die Eisenbahnunternehmen zumindest die gängigsten Fahrkarten über sämtliche der genutzten Vertriebswege anbieten, insbesondere Fahrkartenschalter, Fahrkartenautomaten und im Zug. Außerdem müssen die Eisenbahnunternehmen gemäß Artikel 8 Absatz 1 und Anhang II Teil I die Fahrgäste über die auf den einzelnen Vertriebswegen verfügbaren Fahrkarten und Tarife informieren. Gemäß Artikel 9 Absatz 1 müssen die Eisenbahnunternehmen Durchgangsfahrkarten anbieten, wann immer dies aufgrund ihrer Geschäftsvereinbarungen und der verfügbaren Daten möglich ist.

Die Fahrkarten müssen zu diskriminierungsfreien Bedingungen angeboten werden. Direkte oder indirekte Diskriminierung aus Gründen der Staatsangehörigkeit stellt einen Verstoß gegen Artikel 18 AEUV dar.

3.2.3. *Mitnahme von Fahrrädern (Artikel 5)*

Gemäß Artikel 5 der Verordnung müssen die Eisenbahnunternehmen den Fahrgästen unter bestimmten Voraussetzungen (z. B. räumliche Gegebenheiten, Betriebserfordernisse, leichte Handhabbarkeit und gegebenenfalls gegen Entgelt) die Mitnahme von Fahrrädern im Zug ermöglichen. In Anhang II der Verordnung ist zudem festgelegt, dass die Eisenbahnunternehmen vor Reisebeginn Informationen über die Möglichkeit zur Mitnahme von Fahrrädern erteilen müssen. Der Europäische Radfahrerverband hat eine Liste von Beispielen bewährter Praktiken für die Beförderung von Fahrrädern herausgegeben¹¹.

4. HAFTUNG, VERSPÄTUNGEN, VERPASSTE ANSCHLÜSSE UND ZUGAUSFÄLLE

4.1. **Haftung und Versicherung von Eisenbahnunternehmen (Artikel 11 und 12)**

Gemäß den Artikeln 11 und 12 der Verordnung müssen die Eisenbahnunternehmen zur Deckung ihrer Haftpflicht, insbesondere bei einem Unfall mit Toten oder Verletzten, in der Lage sein. Darüber hinaus sieht Artikel 22 der Richtlinie 2012/34/EU als eine der Bedingungen für den Erhalt einer Genehmigung vor, dass „ein Eisenbahnunternehmen ausreichend versichert sein oder über angemessene Bürgschaften zu marktüblichen Konditionen verfügen (muss), um die Unfallhaftpflicht insbesondere für Fahrgäste, Gepäck, Fracht, Post und Dritte nach nationalem und internationalem Recht zu decken [...]“. Um zu bestimmen, was unter einer „ausreichenden“ Deckung zu verstehen ist, müsste ein Eisenbahnunternehmen seine Risiken prüfen, z. B. anhand der Zahl der beförderten Fahrgäste oder der Zahl potenzieller Unfälle. Wie bereits in dem Bericht über die Anwendung der Verordnung¹² festgestellt wurde, scheinen die untersuchten Eisenbahnunternehmen ausreichend abgesichert zu sein.

Gemäß Anhang I Artikel 30 der Verordnung können die Mitgliedstaaten die Höhe des bei Tötung oder Verletzung von Fahrgästen durch Unfälle im Eisenbahnverkehr zu leistenden Schadensersatzes festlegen, wobei die Höchstgrenze für jeden Reisenden nicht weniger als 175 000 Rechnungseinheiten¹³ betragen darf. Die nationalen Rechtsvorschriften sollten daher eine Deckung vorschreiben, die dieser Anforderung entspricht und alle nationalen und grenzüberschreitenden Verkehrsdienste nach Maßgabe der Artikel 11 und 12 der Verordnung einschließt. Den Mitgliedstaaten steht es frei, auch höhere Haftungsobergrenzen festzulegen. Die Haftung der Eisenbahnunternehmen für Verletzungen, die gedeckten Schäden und der Umfang von Schadensersatzansprüchen sind in den nationalen Gesetzen festzulegen.

¹¹ http://www.ecf.com/wp-content/uploads/130418_Bike-carriage-on-long-distance-trains_Good-practice_Final-ECF-paper.pdf

¹² Siehe Abschnitt 2.8.2 des Berichts.

¹³ Entsprechend Artikel 9 des Übereinkommens über den internationalen Eisenbahnverkehr (COTIF) handelt es sich bei den in den Anhängen genannten Rechnungseinheiten um das Sonderziehungsrecht des Internationalen Währungsfonds.

4.2. **Erstattung des Fahrpreises, Weiterreise mit geänderter Streckenführung und Entschädigung**

4.2.1. *Erstattung des Fahrpreises, Weiterreise mit geänderter Streckenführung oder Fahrpreisschädigung bei Reisen mit mehreren Teilstrecken (Artikel 16 und 17)*

Gemäß Artikel 9 Absatz 1 der Verordnung müssen die Eisenbahnunternehmen und die Fahrkartenverkäufer, soweit verfügbar, Fahrkarten, Durchgangsfahrkarten und Buchungen anbieten.

Bei Verspätung haben Fahrgäste nur dann Anspruch auf Fahrpreiserstattung und Weiterreise mit geänderter Streckenführung (Artikel 16) bzw. auf Fahrpreisschädigung in Höhe eines prozentualen Anteils des Fahrpreises einschließlich aller Zuschläge (Artikel 17), wenn die Verspätung bei „Ankunft am Zielort gemäß Beförderungsvertrag“ mehr als 60 Minuten beträgt. Dies kann zu Problemen bei Fahrten mit Anschlussverbindungen und eventuell mehreren Beförderern führen, insbesondere wenn der Fahrgast trotz des Versuchs, nur einen Beförderungsvertrag zu schließen, statt einer einzigen Fahrkarte für die gesamte Reise mehrere getrennte Fahrkarten für die einzelnen Teilstrecken erhält. Entsprechend Artikel 4 in Verbindung mit Anhang I Artikel 6 Absatz 2 kann ein Beförderungsvertrag auch mehrere getrennte Beförderungsausweise umfassen. In den vertraglichen Vereinbarungen zwischen dem Fahrgast und dem Eisenbahnunternehmen sollte klar angegeben sein, ob der Fahrgast im Rahmen eines einzigen Vertrags oder mehrerer getrennter Verträge unterwegs ist.

Gemäß Artikel 3 Absatz 10 der Verordnung sind getrennte Fahrkarten, die im Rahmen eines einzigen Beförderungsvertrags verkauft werden, als „Durchgangsfahrkarte“ zu verstehen, wenn sie „einen Beförderungsvertrag für aufeinanderfolgende durch ein oder mehrere Eisenbahnunternehmen erbrachte Eisenbahnverkehrsdienste belegen“. Fahrgäste mit mehreren getrennten Fahrkarten im Rahmen eines einzigen Beförderungsvertrags genießen die Rechte nach den Artikeln 16 und 17, wenn die Verspätung bei Ankunft am Zielort mehr als 60 Minuten beträgt, selbst wenn die Verspätungen auf den einzelnen Teilstrecken jeweils weniger als 60 Minuten betragen (siehe auch Abschnitt 2.2 über Verspätungen). Wie in Artikel 27 festgelegt, können die Fahrgäste bei Problemen ihre Beschwerde bei jedem an der Reise beteiligten Eisenbahnunternehmen einreichen und müssen sich nicht an jedes Unternehmen gesondert wenden. Bei der Bearbeitung solcher Beschwerden müssen die beteiligten Eisenbahnunternehmen zusammenarbeiten.

4.2.2. *Schadenersatzanspruch bei höherer Gewalt*

In dem Urteil des Gerichtshofs der Europäischen Union vom 26. September 2013 in der Rechtssache C-509/11 wurde klargestellt, dass der Grundsatz der höheren Gewalt im Zusammenhang mit Entschädigungsansprüchen bei Verspätungen, verpassten Anschlüssen und Zugausfällen nach Artikel 17 der Verordnung keine Anwendung findet.

Der Gerichtshof stellte insbesondere fest, dass die Verordnung keine Klausel über höhere Gewalt enthält, durch die die Pflicht der Eisenbahnunternehmen zur Fahrpreisschädigung nach Artikel 17 eingeschränkt würde. Nach Rechtsprechung

des EuGH sieht Artikel 17 bei nicht vertragsgemäßer Erbringung einer Beförderungsleistung einen **finanziellen Ausgleich in pauschalierter Form** vor, der bei höherer Gewalt nicht ausgeschlossen werden darf, da der Artikel keine entsprechende Klausel enthält. Im Gegensatz dazu bezieht sich Artikel 32 Absatz 2 der Einheitlichen Rechtsvorschriften in Anhang I auf die Haftung des Beförderers für einzelne Schäden oder Verluste bei Zugverspätungen oder -ausfällen, bei denen Ersatzansprüche individuell geltend gemacht werden müssen.

Den Eisenbahnunternehmen ist es somit nicht gestattet, in ihre Allgemeinen Beförderungsbedingungen eine Klausel aufzunehmen, die sie von Entschädigungszahlungen nach Artikel 17 befreit, wenn die Verspätung auf höhere Gewalt oder eine der in Artikel 32 Absatz 2 der Einheitlichen Rechtsvorschriften genannten Ursachen zurückzuführen ist. Die Fahrgäste haben somit auch bei höherer Gewalt Anspruch auf Entschädigung durch das Eisenbahnunternehmen. In dieser Hinsicht ist der Schienenverkehr nicht mit anderen Verkehrsträgern vergleichbar (vgl. insbesondere Randnr. 47 des Urteils). Wie die Kommission allerdings in ihrem Bericht von 2013 ankündigte¹⁴, wird sie die Möglichkeit prüfen, den Eisenbahnsektor in gleicher Weise zu behandeln wie andere Verkehrsträger und dafür zu sorgen, dass die Fahrgäste bei Verspätungen durch unvorhergesehene und unvermeidbare Ereignisse nicht entschädigt werden müssen.

4.2.3. *Der Begriff „vergleichbare Beförderungsbedingungen“ bei Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung (Artikel 16 Buchstaben b und c)*

Die „Beförderungsbedingungen“ sind die kennzeichnenden Merkmale von Verkehrsdiensten, die vom Beförderer aufgrund eines zwischen einem Eisenbahnunternehmen oder Fahrkartenverkäufer und einem Fahrgast geschlossenen Beförderungsvertrags erbracht werden. Haben die Fahrgäste gemäß Artikel 16 Buchstaben b und c der Verordnung wegen einer Verspätung von mehr als 60 Minuten die Wahl zwischen einer Fortsetzung der Fahrt und der Weiterreise mit geänderter Streckenführung, so muss dies „unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen“ geschehen. Die Vergleichbarkeit der Beförderungsbedingungen hängt von verschiedenen Faktoren ab und muss von Fall zu Fall entschieden werden. Je nach Situation werden folgende bewährte Praktiken empfohlen:

- nach Möglichkeit keine Herabstufung in eine niedrigere Klasse (sollte dies vorkommen, so sollte zum Beispiel Reisenden der 1. Klasse die Differenz des Fahrpreises erstattet werden);
- können Fahrgäste nur mit einem anderen Eisenbahnunternehmen, einem Verkehrsträger einer höheren Klasse oder zu einem höheren Preis als dem des ursprünglichen Verkehrsdienstes weiterbefördert werden, so sollten ihnen dadurch keine zusätzlichen Kosten entstehen;
- es sind angemessene Bemühungen zu unternehmen, um zusätzliches Umsteigen zu vermeiden;

¹⁴ Siehe Abschnitt 5.1 des Berichts.

- bei Nutzung eines anderen Eisenbahnunternehmens oder Verkehrsträgers für den nicht planmäßig durchgeführten Fahrtabschnitt sollte die Gesamtreisezeit möglichst genau der ursprünglichen Reisedauer entsprechen;
- wurden für die ursprüngliche Reise Hilfeleistungen für Menschen mit Behinderungen oder Menschen mit eingeschränkter Mobilität gebucht, so sollten diese Leistungen auch auf der Alternativstrecke zur Verfügung stehen;
- die Weiterreise mit geänderter Streckenführung sollte nach Möglichkeit auch für Menschen mit Behinderungen oder mit eingeschränkter Mobilität zugänglich sein.

4.2.4. *Multimodale Fahrten*

Multimodale Fahrten mit mehr als einem Verkehrsträger im Rahmen eines einzigen Beförderungsvertrags (z. B. kombinierte Bahn-/Flugreisen, die als eine Reise verkauft werden), fallen weder unter die Verordnung, noch unter andere EU-Rechtsvorschriften über Passagierrechte bei anderen Verkehrsträgern. Verpasst ein Fluggast aufgrund einer Zugverspätung seinen Flug, so hätte er nur für die Zugfahrt Anspruch auf die nach der Verordnung vorgesehene Entschädigung und Hilfeleistung, und auch nur dann, wenn die Verspätung am Ziel der Bahnreise im Rahmen eines einzigen Beförderungsvertrags mehr als 60 Minuten beträgt (und die nationalen Gesetze, wie in Anhang I Artikel 32 Absatz 3 der Verordnung festgelegt, nichts anderes vorsehen).

4.3. **Zugausfälle**

Mit Blick auf den Zeitverlust und die Unannehmlichkeiten für den Fahrgast kann der Ausfall eines Schienenverkehrsdienstes die gleichen Folgen haben wie eine Verspätung¹⁵. Auch Fahrgäste, die anstatt des ausgefallenen Zuges die nächste verfügbare Verbindung nutzen, erreichen möglicherweise ihr Ziel (im Vergleich zur fahrplanmäßigen Ankunftszeit des ausgefallenen Zuges) mit größerer Verspätung als 60 Minuten. Sie haben dann den gleichen Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises, Weiterreise mit geänderter Streckenführung oder Entschädigung gemäß den Artikeln 16 und 17, es sei denn, sie wurden angemessen und rechtzeitig im Voraus über den Ausfall informiert.

Hinsichtlich der Verpflichtung zur Hilfeleistung nach Artikel 18 begründet ein Zugausfall dieselben Rechte wie eine verspätete Abfahrt, nämlich den Anspruch der Fahrgäste, gemäß Artikel 18 Absatz 1 informiert zu werden. Sie haben außerdem Anspruch auf Hilfeleistung nach Artikel 18 Absatz 2, wenn die Zeit bis zur Abfahrt des nächsten Zuges bzw. anderen Verkehrsmittels mehr als 60 Minuten beträgt.

¹⁵ Siehe Definition in Abschnitt 2.2, wonach „Verspätung“ sich auf den Fahrgast und nicht den Zug bezieht.

4.4. **Hilfeleistung**

4.4.1. *Bereitstellung von Mahlzeiten, Erfrischungen und Unterbringung (Artikel 18 Absatz 2)*

Bei Verspätungen von mehr als 60 Minuten sind die Eisenbahnunternehmen verpflichtet, Mahlzeiten und Erfrischungen in „angemessenem Verhältnis“ zur Wartezeit bereitzustellen, sofern solche im Zug oder im Bahnhof (in ausreichender Menge) verfügbar sind. Stehen sie im Zug oder im Bahnhof nicht (oder nicht in ausreichender Menge) zur Verfügung, so sind die Eisenbahnunternehmen nur dann zur Bereitstellung verpflichtet, wenn dies nach vernünftigem Ermessen möglich ist. Das Eisenbahnunternehmen hat dabei zu beurteilen, ob die Mahlzeiten und Erfrischungen „vernünftigerweise“ lieferbar sind, und dabei Kriterien wie die Entfernung vom Ort der Bereitstellung, die erforderliche Zeit und den Aufwand für die Bereitstellung sowie die Kosten zu berücksichtigen. Die Unternehmen können allerdings nicht von der Pflicht entbunden werden, jeden Einzelfall individuell einzuschätzen.

Artikel 18 Absatz 2 der Verordnung enthält keine Mindestanforderungen an die Qualität der erbrachten Hilfeleistung. Die Qualität von Mahlzeiten und Erfrischungen, der Hotel- oder sonstigen Unterbringung sowie der übrigen Hilfeleistungen sollte angemessen sein und in vernünftigem Verhältnis zu den Unannehmlichkeiten der Reisenden stehen, was auch die Erfüllung der Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität einschließt. Wenn keine Hotelunterbringung angeboten werden kann, sollte die Qualität der „anderweitigen Unterkunft“ so weit wie möglich der eines Hotels entsprechen. Nach Ansicht der Kommission bedeutet „in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit“, dass die Eisenbahnunternehmen den Fahrgästen Hilfeleistungen zu erbringen haben, die der Dauer der Verspätung und der Tageszeit (bzw. Nachtzeit) angepasst sind. Nach Artikel 18 Absatz 2 ist den Fahrgästen die Hilfeleistung auf klare und zugängliche Weise „anzubieten“, gegebenenfalls auch über alternative Kommunikationsmittel. Von den Fahrgästen kann somit nicht verlangt werden, selbst tätig zu werden und beispielsweise eine Unterkunft zu beschaffen und zu bezahlen. Vielmehr sind die Eisenbahnunternehmen verpflichtet, diese Hilfe soweit wie möglich aktiv anzubieten. Die Eisenbahnunternehmen sollten auch sicherstellen, dass die Unterkunft nach Verfügbarkeit auch für Menschen mit Behinderungen und ihre Begleithunde zugänglich ist.

Artikel 32 des Anhangs I der Verordnung regelt die im Rahmen der Einheitlichen Rechtsvorschriften (CIV) bestehende Haftpflicht der Eisenbahnunternehmen für Verluste und Schäden infolge von großen Verspätungen. Gemäß den CIV (Artikel 32 Absatz 2) können die Eisenbahnunternehmen von der Pflicht zur Deckung der Kosten für Unterbringung und Kommunikationsmöglichkeiten entbunden werden, z. B. wenn die Verspätung auf höhere Gewalt zurückzuführen ist. Diese Schadenshaftpflicht ist allerdings zu unterscheiden von der Verpflichtung zur Hilfeleistung gemäß Artikel 18 der Verordnung, der keine Ausnahme dieser Art vorsieht¹⁶. Unternehmen, die unter die Verordnung fallende Dienstleistungen anbieten, können daher keine Ausnahme geltend machen.

¹⁶

Siehe auch Abschnitt 4.2.2.

In den Allgemeinen Beförderungsbedingungen können bewährte Praktiken oder günstigere Bedingungen festgelegt werden. Voraussetzung hierfür ist allerdings, dass nicht gegen die Verordnung verstoßen wird, weiterhin genügend Spielraum für die Beurteilung von Einzelfällen besteht und die in der Verordnung vorgesehenen Fahrgastrechte nicht eingeschränkt werden¹⁷.

4.4.2. *Bestätigung der Verspätung (Artikel 18 Absatz 4)*

Nach Artikel 18 Absatz 4 sind die Eisenbahnunternehmen verpflichtet, dem Fahrgast auf dessen Wunsch auf der Fahrkarte die Dauer der Verspätung zu bestätigen. Verlangt der Fahrgast eine Entschädigung für die Verspätung nach Artikel 17, so muss der vom Eisenbahnunternehmen oder dessen Personal erstellte Nachweis (z. B. Stempel oder Unterschrift eines Kontrolleurs oder anderen Befugten) anschließend von dem Unternehmen ohne nachträgliche Verhandlungen oder Änderungen akzeptiert werden.

5. RECHTE VON MENSCHEN MIT BEHINDERUNGEN UND MENSCHEN MIT EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

5.1. Beförderungsanspruch

Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität haben bei der Nutzung von Schienenverkehrsdiensten die gleichen Rechte wie andere Fahrgäste. Gemäß Artikel 19 der Verordnung dürfen Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität bei der Buchung, dem Kauf und der Nutzung von Eisenbahnverkehrsleistungen nicht diskriminiert werden. Falls nach Artikel 19 Absatz 2 von diesem Grundsatz abgewichen und Menschen mit Behinderungen oder mit eingeschränkter Mobilität eine Buchung, die Ausstellung von Fahrkarten oder die Beförderung vorenthalten wird, so darf dies nur in ordnungsgemäß begründeten Fällen unter Beachtung der Vorschriften über den diskriminierungsfreien Zugang gemäß Artikel 19 Absatz 1 geschehen.

Wenn Rollstuhlplätze und gemeinsam genutzte Bereiche ausgewiesen sind, sollten diese im Sinne einer guten Praxis stets verfügbar und leicht zugänglich sein¹⁸.

5.2. Behinderungsnachweis

Gemäß der Verordnung haben „Personen mit Behinderungen“ und „Personen mit eingeschränkter Mobilität“ im Sinne des Artikels 3 Absatz 15 Anspruch auf Hilfeleistung. Für den Anspruch auf Hilfeleistung muss kein entsprechender Nachweis vorliegen. Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber sind daher nicht berechtigt, für die Erbringung der Hilfeleistung im Bahnhof oder im Zug einen

¹⁷ Siehe Artikel 6 Absatz 2 der Verordnung.

¹⁸ Siehe auch Verordnung (EU) Nr. 1300/2014 der Kommission vom 18. November 2014 über die technischen Spezifikationen für die Interoperabilität bezüglich der Zugänglichkeit des Eisenbahnsystems der Union für Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität (ABl. L 356 vom 12.12.2014, S. 110), in der spezifische Anforderungen an Rollstuhlplätze enthalten sind.

Behindertenausweis oder sonstigen Nachweis einer Behinderung vom Fahrgast zu verlangen.

5.3. Information von Menschen mit Behinderungen und/oder eingeschränkter Mobilität (Artikel 20)

Gemäß Artikel 20 der Verordnung müssen die Eisenbahnunternehmen, die Fahrkartenverkäufer und Reiseveranstalter die Fahrgäste auf Anfrage über die Zugänglichkeit der Verkehrsdienste sowie der Bahnhöfe informieren. Im Hinblick auf die Ziele des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UNCRPD)¹⁹ empfiehlt die Kommission, dass die Bahnhofsbetreiber, unabhängig von einer vertraglichen Bindung mit den Fahrgästen, ebenfalls Informationen über die Zugänglichkeit bereitstellen (z. B. auf allgemein zugänglichen Websites und anderweitig).

5.4. Anmeldung des Hilfebedarfs, auch bei Mehrfahrtenkarten (Artikel 24 Buchstabe a)

In Artikel 24 Buchstabe a der Verordnung sind die Bedingungen festgelegt, unter denen die Fahrgäste bei vorheriger Anmeldung Anspruch auf Hilfeleistung haben. Da für die Hilfeleistung keine zusätzlichen Entgelte verlangt werden, sollte auch die Buchung selbst kostenlos sein, etwa über gebührenfreie Telefonnummern. Die Hilfeleistung sollte zu allen Zeiten erbracht werden, in denen auch Züge verkehren (auch nachts oder an Wochenenden), und nicht auf die normalen Arbeitszeiten beschränkt sein.

Bei Mehrfahrtenkarten (d. h. Fahrten, die aus mehreren Teilstrecken bestehen oder regelmäßig unternommen werden) muss eine einzige Anmeldung durch den Fahrgast ausreichen, sofern zu den Teilstrecken hinreichende Fahrplanangaben gemacht werden. Somit ist die Partei, die die Meldung empfängt (Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber, Fahrkartenverkäufer oder Reiseveranstalter), für die Weiterleitung der Informationen an die betreffenden Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber verantwortlich. Aber auch ohne Anmeldung müssen sich die Eisenbahnunternehmen und Betreiber von Bahnhöfen, die mit Personal besetzt sind, nach besten Kräften bemühen, die Hilfeleistung so zu erbringen, dass die Person mit Behinderung und/oder eingeschränkter Mobilität ihre Reise durchführen kann. Daher wäre es mit der Verordnung unvereinbar, die Hilfeleistung nur im Fall einer vorherigen Anmeldung zu erbringen oder eine entsprechende Klausel in den Beförderungsvertrag aufzunehmen.

5.5. Schulung von Mitarbeitern, die Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität Hilfe leisten

Die Verordnung enthält keine spezifischen Bestimmungen über die Schulung und Sensibilisierung von Mitarbeitern im Hinblick auf die Wirksamkeit der im Rahmen der Verordnung zu erbringenden Hilfeleistungen. Eine empfehlenswerte Praxis wäre

¹⁹ Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (<http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>). Das Übereinkommen trat in der Europäischen Union am 22. Januar 2011 in Kraft. Es wurde von allen 28 Mitgliedstaaten unterzeichnet und von fast allen ratifiziert. Siehe auch den Bericht über die Anwendung des Übereinkommens durch die EU, SWD(2014) 182 final vom 5. Juni 2014.

allerdings, das Personal regelmäßig zu schulen und für die unterschiedlichen Bedürfnisse von Fahrgästen mit verschiedenen Arten von Behinderungen und Mobilitätseinschränkungen zu sensibilisieren.

6. BESCHWERDEN GEGENÜBER EISENBAHNUNTERNEHMEN

Nach Artikel 27 Absatz 2 der Verordnung kann der Fahrgast seine Beschwerde bei jedem an der betreffenden Fahrt beteiligten Eisenbahnunternehmen einreichen. Die Fahrgäste müssen über die in Artikel 60 der Einheitlichen Rechtsvorschriften in Anhang I der Verordnung genannten Einreichungsfristen für Schadensersatzansprüche unterrichtet werden (siehe auch Abschnitt 7).

7. UNTERRICHTUNG DER FAHRGÄSTE ÜBER IHRE RECHTE

Gemäß Artikel 29 der Verordnung haben die Fahrgäste Anspruch, über ihre Rechte und Pflichten aufgeklärt zu werden. Die Information muss angemessen sein und so rechtzeitig erfolgen, dass die Fahrgäste zum Zeitpunkt des Abschlusses des Beförderungsvertrags über ihre im Rahmen dieses Vertrags bestehenden Rechte und Pflichten unterrichtet sind. Die Information kann in verschiedener Form erteilt werden, muss jedoch auch für Menschen mit Behinderungen zugänglich sein und sich unmittelbar an den Fahrgast richten (z. B. sollten Fahrgäste nicht auf Informationen im Internet verwiesen werden, wenn die Fahrkarten im Bahnhof gebucht oder bezahlt werden können).

Dies gilt unbeschadet sonstiger EU-rechtlicher Informationspflichten, insbesondere Artikel 8 Absatz 2 der Richtlinie 2011/83/EU über die Rechte der Verbraucher²⁰ und Artikel 7 Absatz 4 der Richtlinie 2005/29/EG über unlautere Geschäftspraktiken²¹.

8. DURCHSETZUNG, ZUSAMMENARBEIT ZWISCHEN DEN NATIONALEN DURCHSETZUNGSSTELLEN UND SANKTIONEN

8.1. Bearbeitung von Beschwerden durch die nationalen Durchsetzungsstellen

Die nationalen Durchsetzungsstellen können Beschwerden entweder als Erstinstanz bearbeiten (d. h. wenn zuvor keine Beschwerde oder Anfrage an das Unternehmen, den Bahnhofsbetreiber oder Fahrkartenverkäufer gerichtet wurde) oder in zweiter Instanz in Fällen, in denen der Fahrgast mit der vom Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber oder Fahrkartenverkäufer vorgeschlagenen Lösung nicht einverstanden ist oder keine Antwort erhalten hat. Beschwerden sollten zuerst an das

20 Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher, zur Abänderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 85/577/EWG des Rates und der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates (ABl. L 304 vom 22.11.2011, S. 64).

21 Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Mai 2005 über unlautere Geschäftspraktiken im binnenmarktinternen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern und zur Änderung der Richtlinie 84/450/EWG des Rates, der Richtlinien 97/7/EG, 98/27/EG und 2002/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates (ABl. L 149 vom 11.6.2005, S. 22).

Eisenbahnunternehmen gerichtet werden, die am besten in der Lage sein sollten, effizient damit umzugehen.

Wenngleich die Verordnung kein spezifisches Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden vorschreibt (dies bleibt den Mitgliedstaaten überlassen), müssen solche Beschwerden nach dem Grundsatz der ordnungsgemäßen Verwaltungsführung rasch und effizient bearbeitet werden. Übermäßig lange Verzögerungen würden nicht nur die Einhaltung der Verordnung gefährden, sondern auch zu einer Ungleichbehandlung von Fahrgästen in den einzelnen Mitgliedstaaten führen. Die Beschwerdestellen sollten daher materiell und personell angemessen ausgestattet werden, um ihre Aufgaben erfüllen zu können.

Um die größtmögliche Wirksamkeit und Verfügbarkeit für die Fahrgäste zu gewährleisten, müssten nach bester Praxis bestimmte Bearbeitungsfristen festgelegt werden. Beispielsweise könnte innerhalb von zwei Wochen eine Eingangsbestätigung und nach spätestens drei Monaten eine endgültige Antwort zugestellt werden. In komplizierten Fällen könnte die nationale Durchsetzungsstelle nach eigenem Ermessen die Bearbeitungszeit auf maximal sechs Monate verlängern. Die Fahrgäste sollten dann über die Gründe einer solchen Verlängerung und die voraussichtliche Frist für den Abschluss des Verfahrens unterrichtet werden. Sollte eine nationale Durchsetzungsstelle zugleich auch als Stelle zur alternativen Streitbeilegung gemäß der Richtlinie 2013/11/EU²² tätig sein, so würden die in jener Richtlinie festgelegten Fristen durch die hier genannten keinesfalls beeinträchtigt oder ersetzt.

Die Verordnung schreibt keine Frist vor, in der Beschwerden an die nationale Durchsetzungsstelle zu richten sind. Daher sollten auf nationaler Ebene Fristen festgelegt werden, auch wenn dies unter Umständen zu unterschiedlichen Regelungen in den einzelnen Mitgliedstaaten führt. Um die effiziente Durchführung der Beschwerdeverfahren zu gewährleisten und ein sicheres rechtliches Umfeld für Eisenbahnunternehmen und andere möglicherweise betroffene Unternehmen zu schaffen, empfiehlt die Kommission, die Fahrgäste dazu anzuhalten, ihre Beschwerden innerhalb einer angemessenen Frist einzureichen. Zu einer vorbildlichen Praxis würde auch gehören, dass die Fahrgäste über Rechtsbehelfe und sonstige Maßnahmen unterrichtet werden, falls sie mit der Bewertung ihres Falls nicht einverstanden sind.

8.2. Zusammenarbeit der nationalen Durchsetzungsstellen bei der Bearbeitung grenzübergreifender Beschwerden (Artikel 31) und der Bestimmung der zuständigen nationalen Durchsetzungsstelle

Abgesehen von der Pflicht zur Zusammenarbeit enthält die Verordnung keine spezifischen Bestimmungen über die gemeinsame Bearbeitung grenzübergreifender Beschwerden durch die Mitgliedstaaten. Zur Beschleunigung und Erleichterung der

²² Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 14).

Bearbeitung solcher Beschwerden empfiehlt die Kommission folgende bewährte Praktiken:

Den Eisenbahnunternehmen werden durch die Verordnung Pflichten auferlegt. Fahrgäste können jederzeit bei einer nationalen Durchsetzungsstelle oder anderen benannten Stelle Beschwerde einreichen (Artikel 30 Absatz 2). Wird über einen mutmaßlichen Verstoß gegen eine Verpflichtung der Eisenbahnunternehmen Beschwerde eingereicht, so sollte aus Gründen der Effizienz und Effektivität die nationale Durchsetzungsstelle des Mitgliedstaats, der dem betreffenden Eisenbahnunternehmen eine Genehmigung erteilt hat, für die Bearbeitung zuständig sein.

Steht eine Beschwerde etwa in Zusammenhang mit einem Todesfall oder einer Verletzung infolge eines Eisenbahnunfalls, so wäre die nationale Stelle des Mitgliedstaats zuständig, der dem Eisenbahnunternehmen, das den betreffenden Fahrgast zum Zeitpunkt des Unfalls beförderte, eine Genehmigung erteilt hat. Für eine Beschwerde über fehlende Reiseinformationen vor Fahrtantritt wäre die nationale Durchsetzungsstelle des Mitgliedstaats zuständig, der dem Eisenbahnunternehmen, mit dem der Fahrgast den Beförderungsvertrag geschlossen hat, eine Genehmigung erteilt hat. Dies gilt auch, wenn der Beförderungsvertrag über einen Vermittler (z. B. Fahrkartenverkäufer, Reisebüro usw.) geschlossen wurde. Für Beschwerden in Zusammenhang mit Hilfeleistungen (Erfrischungen, Mahlzeiten oder Unterbringung) wäre die nationale Durchsetzungsstelle des Mitgliedstaats zuständig, der dem für die Erbringung der Hilfeleistung nach Artikel 18 verantwortlichen Eisenbahnunternehmen eine Genehmigung erteilt hat.

In bestimmten Fällen (z. B. komplexe Fälle oder im Zusammenhang mit Sammelbeschwerden, grenzüberschreitenden Fahrten oder z. B. Unfällen im Hoheitsgebiet eines anderen Mitgliedstaats als dem, der dem Eisenbahnunternehmen die Genehmigung erteilt hat) können die nationalen Durchsetzungsstellen gemeinsam beschließen, von den obigen Grundsätzen abzuweichen und eine „federführende“ nationale Durchsetzungsstelle bestimmen. Dies gilt insbesondere für Fälle, in denen Unklarheit über die zuständige Stelle besteht oder die Beilegung der Beschwerde auf diese Weise erleichtert oder beschleunigt werden könnte. Entsprechend ihren Verpflichtungen gemäß Artikel 31 der Verordnung sollten alle beteiligten nationalen Durchsetzungsbehörden mit der „federführenden“ nationalen Durchsetzungsstelle zusammenarbeiten und relevante Informationen liefern, um die Beilegung der Beschwerde zu erleichtern (z. B. durch Informationsaustausch, Hilfe bei der Übersetzung von Unterlagen und Informationen über die Umstände von Ereignissen). Die federführende Stelle sollte dem Fahrgast mitgeteilt werden und anschließend dessen einzige Kontaktstelle sein.

Bezieht sich eine Beschwerde auf mögliche Verstöße durch einen Bahnhofsbetreiber, so sollte die nationale Stelle des Mitgliedstaats zuständig sein, in dessen Hoheitsgebiet sich das Ereignis zugetragen hat.

Um die wirksame Zusammenarbeit zwischen den Durchsetzungsstellen der Mitgliedstaaten zu unterstützen, sollten etwaige Vereinbarungen über die gemeinsame Bearbeitung von Beschwerden vorsehen, dass bei Verstößen gegen die Verordnung mindestens eine Behörde eines Mitgliedstaats Sanktionen verhängen kann.