



Bundesministerium für Verkehr,  
Innovation und Technologie  
IV/SCH1  
(Legistik und Internationale Angelegenheiten  
Eisenbahnen und Rohrleitungen)  
Radetzkystraße 2  
1030 Wien

BUNDESARBEITSKAMMER  
PRINZ EUGEN STRASSE 20-22  
1040 WIEN  
T 01 501 65  
www.arbeiterkammer.at  
DVR 1048384

Ihr Zeichen	Unser Zeichen	Bearbeiter/in	Tel <b>501 65</b> Fax <b>501 65</b>	Datum
BMVIT- 210.802/0007- IV/SCH1/2014	UV/GSt/DU/Ma	Doris Unfried Jutta Repl	DW 2720 DW 2105	18.6.2014

Entwurf eines Bundesgesetzes, mit dem ein Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte erlassen wird und mit dem das Eisenbahngesetz 1957, das Kraftfahrliniengesetz, das Luftfahrtgesetz, das Schifffahrtgesetz und das Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz geändert werden (Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz – PFAG)

Die Bundesarbeitskammer (BAK) begrüßt, dass eine verkehrsträgerübergreifende Schlichtungseinrichtung für Passagier- und Fahrgastrechte geschaffen wird und es damit gleichzeitig auch zur Einrichtung einer Schlichtungsstelle für Fahrgastrechte für die Bereiche Kraftfahrlinien und Schifffahrt kommt. Eine gemeinsame Stelle sowie ihr Serviceangebot lassen sich gut kommunizieren und nachhaltig in der Kundenwahrnehmung verankern. Es ist zu erwarten, dass damit Passagier- und Fahrgastrechte verstärkt wahrgenommen werden und nicht mehr nur von einem kleinen informierten Teil der KonsumentInnen und sich der Zugang zum Recht für Fahrgäste insgesamt verbessern wird. Auch die Berichtspflicht der Agentur, die Kostenbeteiligung der involvierten Unternehmen in zumutbarem Umfang sowie die Mitwirkungspflicht der Verkehrsträger beim Schlichtungsverfahren werden als positiv erachtet.

#### Durchsetzungsstelle:

Geplant ist, dass die Agentur gleichzeitig als Durchsetzungsstelle im Sinne der tangierten EU-Verordnungen fungiert und damit die Einhaltung der Kundenrechte bei den erfassten Verkehrsträgern sicherstellt. Dieser Lösungsansatz kann Vorteile bieten. Insbesondere stammen alle Informationen und Wahrnehmungen, die dann die Grundlage für die grenzüberschreitende Koordination sowie laufende Beobachtung und Kontrolle bilden, aus erster Hand.

Will man die Wahrnehmung der Aufgaben als Durchsetzungsstelle durch die Agentur, müssen aber konsequenterweise im Gesetz Zuständigkeit und Befugnisse in dem Zusammen-

hang viel klarer umrissen sein und ihr vor allem auch effiziente Durchsetzungsmaßnahmen übertragen werden. Im aktuellen Entwurf sind mögliche Durchsetzungsmaßnahmen und Sanktionsmöglichkeiten insgesamt aber wenig ausgebildet und nicht sehr transparent bzw ist die Agentur zu wenig gut mit den allenfalls für die Sanktion zuständigen Behörden verzahnt.

Ein weiteres Manko besteht darin, dass recht unterschiedliche Lösungskonzepte dazu bei den einzelnen Verkehrsträgern bestehen. Nicht wirklich befriedigend ist auch, dass bei grenzüberschreitenden Sachverhalten die Verbraucherbehörden-Kooperation es sehr wohl ermöglicht, verschiedene wirksame Maßnahmen zu setzen, hingegen für innerstaatliche Anlassfälle kein gleichwertiges Instrumentarium vorliegt.

Effiziente Durchsetzungsmaßnahmen wären aus der Sicht der BAK im Übrigen insbesondere dann gefragt, wenn es zu mehrfachen oder systematischen Verstößen gegen Fahrgastrechte durch ein Verkehrsunternehmen kommt. Beispielgebend könnte in dem Zusammenhang das Kraftfahrlinien-Gesetz sein, das im § 25 die Möglichkeit des Konzessionsentzugs bei wiederholten Verstößen gegen verschiedene Unternehmenspflichten nach einer 2-maligen Verwarnung vorsieht.

Wie schon erwähnt, wird die Mitwirkungspflicht der Verkehrsunternehmen beim Schlichtungsverfahren begrüßt und als essentiell erachtet. Eine Mitwirkungspflicht bezüglich der Durchsetzung ist aber nicht explizit geregelt. Bleibt es bei der Doppelfunktion der Agentur, müsste der Gesetzesentwurf in diesem Punkt unbedingt nachgebessert werden.

#### Schlichtungszuständigkeit:

Der Entwurf sieht vor, dass die Agentur bezüglich der Kundenrechte Bahn eine erweiterte Schlichtungszuständigkeit hat. Demnach können nicht nur Verstöße gegen die einschlägigen EU-rechtlichen Regelungen aufgegriffen und geschlichtet werden, sondern auch gegen Ansprüche, die sich aus dem Eisenbahnbeförderungs- und Fahrgastretegesetz sowie gegen behauptete rechtswidrige Regelungen in den Beförderungsbedingungen einschließlich der Entschädigungsbedingungen ergeben. Bezüglich der anderen Verkehrsträger ist das aber leider nicht vorgesehen.

Die BAK würde es ausdrücklich begrüßen, wenn die Schlichtungszuständigkeit dahingehend ausgeweitet würde und regt an, wenn ein Beschwerdefall einen Sachverhalt aufweist, der nicht nur Fahrgastrechte auf der Basis der einschlägigen EU-Verordnungen tangiert, sondern damit gleichzeitig auch sonstige Rechtsprobleme angesprochen sind, diese mit zu erledigen. Ein Splitten der Beschwerde bzw ihre teilweise Zurückweisung wäre wenig kundenfreundlich und scheint auch aus Praktikabilitätsgründen nicht sinnvoll. Es wird in dem Zusammenhang auch auf den Artikel 12 der EU-Verordnung 261/2004 über Fluggastrechte verwiesen, der grundsätzlich regelt, dass im Anlassfall auch weitergehende Schadenersatzansprüche durch den Fluggast geltend gemacht werden können, die Fluggesellschaften dann aber die Möglichkeit haben, die in der Verordnung gewährte Ausgleichsleistung darauf anzurechnen. Auch unter diesem Aspekt wäre eine erweiterte Schlichtungszuständigkeit der Agentur wünschenswert.

Verfahren:

Die Agentur kann nach § 6 Abs 1 des Entwurfs die Behandlung einer Beschwerde ablehnen, wenn der Zeitpunkt, zu dem das Unternehmen damit befasst worden ist, mehr als ein Jahr zurückliegt. Die BAK ist gerade mit Blick auf die Fluggastrechte gegen eine strikte zeitliche Grenze. Unsere Erfahrungen in der Praxis belegen, dass einige Fluggesellschaften die Beschwerdeerledigung gekonnt und systematisch verzögern und VerbraucherInnen hinhalten. Sie verfügen nicht selten auch noch nach mehr als einem Jahr über keine abschließende Stellungnahme der betroffenen Fluggesellschaft. In diesen Fällen wäre es unangemessen, den Fluggästen den Zugang zur Schlichtung zu verwehren. Der BAK ist bewusst, dass es sich hier um eine Kann-Regelung handelt, dh die Agentur in solchen Fällen die Schlichtung ablehnen kann, aber nicht muss. Die Erwähnung einer strikten zeitlichen Grenze in der Verfahrensordnung kann aber für sich genommen schon prohibitiv gegenüber dem Rechtssuchenden wirken. Außerdem sollte die Zurückweisung einer Beschwerde durch die Agentur in jedem Fall begründet erfolgen.

Der § 6 Absatz 2 des Entwurfs zum eigentlichen Schlichtungsablauf ist insgesamt sehr unklar gefasst. So hat die Agentur „die Beteiligten in das Schlichtungsverfahren einzubeziehen und sich zu bemühen, mit ihnen eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen“. Sollte sich keine einvernehmliche Lösung bewerkstelligen lassen, muss die Agentur den Beteiligten ihre Ansicht zum Beschwerdeanliegen mitteilen. Dabei kann sie auch, so das zur Lösung beitragen könnte, eine Empfehlung abgeben, die unverbindlich und nicht anfechtbar ist. Nach Ansicht der BAK sollte die Agentur eine einvernehmliche Lösung ventilieren, die sich grundsätzlich an der geltenden Rechtslage orientiert und auch ihrer Ansicht zum Beschwerdeanliegen bzw letztlich ihrer Schlichtungsempfehlung entspricht. Reine Kulanzlösungen werden nicht als sinnvoll erachtet.

Unklar ist dabei auch, worin der Unterschied zwischen der „Ansicht“ der Agentur zum Beschwerdeanliegen und der „Schlichtungsempfehlung“ bestehen soll. Nicht nachvollziehbar ist weiters, warum die Ansicht bekannt gemacht werden „muss“, hingegen die Empfehlung ausgesprochen werden „kann“.

Außerdem sollte der Verkehrsträger in einem ersten Schritt immer dazu verpflichtet werden, eine substantiierte schriftliche Stellungnahme zur Beschwerde eines Fahr- oder Fluggastes innerhalb einer im Gesetz festzulegenden kurzen Frist abzugeben. Zwar ist in den einzelnen Gesetzen – Eisenbahngesetz, Luftfahrtgesetz, Kraftfahrlinien-Gesetz und Schifffahrtgesetz - die Mitwirkungspflicht des Unternehmens am Schlichtungsverfahren statuiert; das reicht aber für sich genommen nicht. Diese Stellungnahme muss auch dem Kunden weitergeleitet werden.

Unbedingt erforderlich ist auch, dass die Fallbeurteilung bzw die Schlichtungsempfehlung – wenn es zu keiner einvernehmlichen Lösung kommt - schriftlich zu erfolgen hat. Sie sollte zudem leicht verständlich sein und eine Begründung aufweisen.

Wenn es schon zu keiner einvernehmlichen Lösung kommt, soll es der Fahrgast zumindest leichter haben, seine rechtlichen Chancen an Hand dieser Schlichtungsempfehlung sowie

der Stellungnahme des Unternehmens zu prüfen, um eine gut abgesicherte Entscheidung für oder gegen eine gerichtliche Auseinandersetzung treffen zu können.

Die Regelung ist daher entsprechend nachzujustieren und auch sprachlich zu präzisieren.

Verjährung:

Die BAK spricht sich für eine gesetzliche Regelung aus, die eine Hemmung der Verjährung für die Dauer des Schlichtungsverfahrens vorsieht. Fahrgäste können sich damit auf das Verfahren einlassen, ohne sich in einem anschließenden Rechtsstreit mit dem Einwand der Verjährung konfrontiert zu sehen. Besondere Bedeutung gewinnt die Hemmung der Verjährung gerade auch im Hinblick auf die Unverbindlichkeit der Schlichtungsempfehlung.

Mit freundlichen Grüßen

Rudi Kaske  
Präsident  
f.d.R.d.A.

Maria Kubitschek  
iV des Direktors  
f.d.R.d.A.