



KOMMISSION DER EUROPÄISCHEN GEMEINSCHAFTEN

Brüssel, den 3.3.2004  
KOM(2004) 143 final

2004/0049 (COD)

Vorschlag für eine

**Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates**

**über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im grenzüberschreitenden  
Eisenbahnverkehr**

(Vorlage der Kommission)

## BEGRÜNDUNG

Dieser Vorschlag umfasst eine Reihe von Regeln zur Stärkung und Verbesserung der Rechte und Pflichten der Fahrgäste im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr. Er schließt sich an das Weißbuch „Die europäische Verkehrspolitik bis 2010: Weichenstellungen für die Zukunft“<sup>1</sup> an, in dem die Kommission ihre Auffassung bekräftigte, dass die Verkehrsnutzer bei allen Verkehrsträgern wieder in den Mittelpunkt der Verkehrspolitik gerückt werden müssen. Die Notwendigkeit diesbezüglicher Gemeinschaftsmaßnahmen wurde von der Kommission außerdem in ihrer Mitteilung „Schaffung eines integrierten europäischen Eisenbahnraums“<sup>2</sup> belegt, in der anhand einer für die Kommission durchgeführten Studie<sup>3</sup> zur Bewertung des tatsächlichen und potenziellen Markts für grenzüberschreitende Schienenpersonenverkehrsdienste zahlreiche Mängel bei der Dienstqualität grenzüberschreitender Eisenbahnverkehrsdienste aufgezeigt wurden.

Die Notwendigkeit eines besseren Schutzes der Fahrgäste im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr wird auch durch die Beschwerden deutlich, mit denen sich die Bürger Europas an die Kommission wenden und Mängel bei der Dienstqualität der Eisenbahnunternehmen im grenzüberschreitenden Personenverkehr beklagen. Diese Mängel beziehen sich auf viele verschiedene Bereiche, etwa unzureichende Informationen zu Fahrplänen, Tarifen, Verspätungen und Betriebsstörungen; die Sauberkeit der Züge oder die Unzugänglichkeit von Wagen oder Bahnsteigen für Personen eingeschränkter Mobilität.

Außerdem soll dieser Vorschlag auch in allgemeiner Weise den Bedenken Rechnung tragen, die bezüglich Qualität und Quantität grenzüberschreitender Eisenbahnverkehrsdienste in schriftlichen und mündlichen Anfragen von Mitgliedern des Europäischen Parlaments geäußert wurden<sup>4</sup>.

In der verbraucherpolitischen Strategie 2002-2006<sup>5</sup> wurde die Notwendigkeit eines besseren Verbraucherschutzes im grenzüberschreitenden Schienenpersonenverkehr anerkannt, weil der Schienenpersonenverkehr insbesondere häufig auch aus dem Anwendungsbereich von EU-Rechtsvorschriften zum Verbraucherschutz ausgeklammert ist.

Das derzeit geltende Übereinkommen über den internationalen Eisenbahnverkehr (COTIF) vom 9. Mai 1980 enthält einheitliche Bestimmungen über den Vertrag für die grenzüberschreitende Beförderung von Reisenden und Gepäck mit der Eisenbahn, den CIV-Anhang. Diese Bestimmungen wurden von den Staaten vereinbart, die Mitglieder der Zwischenstaatlichen Organisation für den internationalen Eisenbahnverkehr (OTIF) sind.

---

<sup>1</sup> KOM(2001) 370 vom 12.9.2001. Volltext: [http://europa.eu.int/comm/energy\\_transport/en/lb\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/energy_transport/en/lb_en.html).

<sup>2</sup> Mitteilung der Kommission an den Rat und das Europäische Parlament, KOM(2002) 18 endg. Vom 23.1.2002. Volltext: [http://europa.eu.int/comm/transport/rail/newpack/np\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/transport/rail/newpack/np_en.htm). Diese Konsultationsunterlagen sowie die Verknüpfungen zu den darin genannten EU-Rechtsvorschriften sind auf der Internetseite des Referats Eisenbahnverkehr und Interoperabilität zu finden: [http://europa.eu.int/comm/transport/rail/index/index\\_de.html](http://europa.eu.int/comm/transport/rail/index/index_de.html).

<sup>3</sup> „Developing EU (International) Rail Passenger Transport: Assessment of the actual and potential market for international rail passenger services“, durchgeführt von OGM, Brüssel, Februar 2002. Dieser Bericht gibt einen umfassenden Überblick über die Probleme von Fahrgästen im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr. Volltext: <http://europa.eu.int/comm/transport/rail/library/ogm-report.pdf>.

<sup>4</sup> Eine vollständige Auflistung dieser Anfragen und der von der Kommission gegebenen Antworten geht über dieses Konsultationspapier hinaus. Ein Beispiel ist zu finden im ABl. C 172E vom 18.7.1992, S. 80: <http://europa.eu.int/eur-lex/de/oj/2002/ce17220020718de.html>.

<sup>5</sup> KOM(2002) 208 endg. vom 7.5.2002, sieh [http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/intro/intro\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/intro/intro_en.html)

Derzeit gehören der OTIF 41 Staaten als Mitglied an. Alle EU-Mitgliedstaaten beteiligen sich am OTIF, ebenso die Beitrittsländer mit Eisenbahnen, ausgenommen nur Estland. Die OTIF hat ein einheitliches System von Rechtsvorschriften entwickelt, das auf die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck und Fracht im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr anwendbar ist. Das COTIF wurde durch das Protokoll von Vilnius vom 3. Juni 1999 geändert. Es liegt ein Vorschlag für eine Übereinkunft über den Beitritt der Europäischen Gemeinschaft zum COTIF vor<sup>6</sup>. Der Beitritt der Gemeinschaft wird möglich sein, sobald das Protokoll von Vilnius in Kraft getreten ist. Das Inkrafttreten des Protokolls erfolgt nach Ratifizierung durch mindestens zwei Drittel der Unterzeichner des Übereinkommens, voraussichtlich 2005.

Die Beförderungspflicht wurde im neuen COTIF abgeschafft. Der einheitliche Vertrag könnte als Instrument zur Verankerung der Fahrgastrechte angesehen werden. In gewissem Maße wird dies auf der freiwilligen Zusammenarbeit zwischen den Eisenbahnunternehmen beruhen. Bei der Beurteilung der sich aus dem COTIF ergebenden Rechte wurde die revidierte Fassung herangezogen. Der vorliegende Verordnungsvorschlag schafft grobenteils Fahrgastrechte, die nicht vom COTIF erfasst werden. Dies ist der Fall bezüglich der dem Fahrgast zu gebenden Informationen, der Verfügbarkeit von Fahrkarten, des Ausgleichs von Folgeschäden, der Rechte von Personen eingeschränkter Mobilität, der Sicherheitsmaßnahmen und der Bearbeitung von Beschwerden. Bei der Haftung für Tod oder Körperverletzung von Fahrgästen geht der Vorschlag über das COTIF hinaus, um die Eisenbahn dem Luftverkehrssektor anzugleichen. Der Vorschlag geht auch bei der Haftung und dem Ausgleich für Verspätungen und für den Ausfall von Zügen weiter. Während der CIV-Anhang hierbei Unterbringung und den Ersatz von Auslagen für die Benachrichtigung von Personen festlegt, wird die Verordnung dem Fahrgast auch einen Anspruch auf Ausgleichszahlungen geben. Der Vorschlag verpflichtet die Eisenbahnunternehmen zur Zusammenarbeit, um sicherzustellen, dass Durchgangsfahrkarten sowie Informationen über Zugverbindungen verfügbar sind.

Um durchsetzbare und gleichwertige Fahrgastrechte im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr zu schaffen, wird eine Verordnung als am besten geeignet erachtet.

Die Stärkung der Fahrgastrechte wird einen wesentlichen Beitrag zur Förderung des Eisenbahnverkehrs und somit zur Erreichung eines der Hauptziele der gemeinsamen Verkehrspolitik leisten: Konsolidierung und, wenn möglich, Erhöhung des Verkehrsträgeranteils der Eisenbahn von 1998 (6,2 %) <sup>7</sup> bis zum Jahr 2010. Wenn dieses Ziel erreicht werden soll, muss die Verkehrsleistung im Schienenpersonenverkehr in absoluten Zahlen erheblich steigen: von 287 Mrd. Personenkilometern (Pkm) 1998 auf 327 Mrd. Pkm bei Zugrundelegung des erwarteten Trends oder bei einem optimistischen Szenario für den Eisenbahnverkehr sogar auf 400 Mrd. Pkm. Letzteres bedeutet einen Anstieg im Schienenpersonenverkehr um fast 40 %, auch wenn der Verkehrsträgeranteil nur bescheidene 6,7 % betragen wird. In der oben genannten Studie wird geschätzt, dass auf den grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr etwa 10 bis 15 % des Umsatzes der Eisenbahnunternehmen entfallen. Die Studie führt auch das enorme Potenzial im grenzüberschreitenden Schienenpersonenverkehr an, da die Zahl der Auslandsbahnreisen aufgrund des demographischen Wandels in Europa stark zunehmen dürfte: Ältere Menschen reisen der größeren Bequemlichkeit und des Komforts wegen eher mit dem Zug als mit Auto, Reisebus oder Flugzeug.

---

<sup>6</sup> KOM(2003) 696 endg. vom 17.11.2003.

<sup>7</sup> EU Energy and Transport in figures, 2003 edition, table 3.5.2, see [http://europa.eu.int/comm/energy\\_transport/etif/lists/transport.html#top](http://europa.eu.int/comm/energy_transport/etif/lists/transport.html#top)

## Konsultation

Im Oktober 2002 veröffentlichten die Kommissionsdienststellen ein Konsultationsdokument<sup>8</sup>, das einen Überblick über die Hauptprobleme und die auf Gemeinschaftsebene zu behandelnden Themen umfasste. Die in diesem Dokument angesprochenen Probleme bezogen sich auf die allgemeinen Beförderungsbedingungen im grenzüberschreitenden Schienenpersonenverkehr, die Fahrgastrechte vor, während und nach der Fahrt sowie auf die Pflichten des Fahrgastes bei Zugreisen im grenzüberschreitenden Verkehr. Das Dokument wurde bei einer Anhörung<sup>9</sup> im November 2002 erörtert, an der die Hauptbeteiligten wie Eisenbahnunternehmen, Infrastrukturbetreiber, Fahrgast- und Verbraucherorganisationen sowie Vertreter der Mitgliedstaaten teilnahmen. Die Stellungnahmen der Beteiligten zu den im Konsultationsdokument aufgeworfenen Fragen wurden bei der Ausarbeitung dieses Vorschlags berücksichtigt.

Verbraucherorganisationen, Vertreter europäischer Fahrgastorganisationen sowie die Mehrheit der Mitgliedstaaten äußerten sich zustimmend zu einem gesetzgeberischen Ansatz auf Gemeinschaftsebene, während die Eisenbahnunternehmen und in geringerem Maße auch die Infrastrukturbetreiber einen solchen Ansatz ablehnten. Die Eisenbahnunternehmen, vertreten durch die Gemeinschaft europäischer Bahnen (GEB), verwiesen auf die von ihnen durchgeführten Tätigkeiten zur Ausarbeitung einer Fahrgastcharta, mit der die Fahrgastrechte auf freiwilliger Grundlage gestärkt werden sollten.

Die Kommission begrüßte die Anstrengungen der GEB, die Qualität der Eisenbahnverkehrsdienste sowohl national als auch international wesentlich zu verbessern, und erkennt an, dass der mögliche Anwendungsbereich der Fahrgastcharta weiter gefasst ist als ein Gemeinschaftsansatz, der sich auf den grenzüberschreitenden Personenverkehr beschränken wird. Im Konsultationsdokument aufgeworfene Fragen, beispielsweise zur Haftung des Eisenbahnunternehmens, zu Ausgleichszahlungen bei Verspätungen und Zugausfällen oder zum Zugang zu computergesteuerten Buchungssystemen, müssen jedoch gesetzgeberisch statt durch freiwillige Vereinbarungen zwischen Eisenbahnunternehmen geregelt werden, um die Durchsetzbarkeit der Fahrgastrechte zu gewährleisten.

Es wurde eine Studie hauptsächlich zu Ausgleichszahlungen für Verspätungen durchgeführt<sup>10</sup>. Die Studie wurde den Beteiligten im Juni 2003 vorgelegt. Sie zeigt eindeutig, dass die Einführung von Ausgleichsregelungen die Kosten der Eisenbahnunternehmen nur unwesentlich erhöhen würde: Nach groben Schätzungen beliefen sich die Kosten auf weniger als 1 % des Umsatzes der Eisenbahnunternehmen im grenzüberschreitenden Verkehr. Der Nutzen einer Einführung von Ausgleichsregelungen lässt sich nur schwer beziffern, da verlässliche Daten fehlen und die Quantifizierung der Auswirkungen einer Qualitätsverbesserung problematisch ist. Die mit Verspätungen und Zugausfällen verbundenen Kosten dürften ebenso hoch oder höher sein als die Kosten der Einführung von Ausgleichsregelungen, da auch die Kosten für zusätzliches Personal, Überstunden und

---

<sup>8</sup> Konsultationsdokument zu den Rechten und Pflichten der Fahrgäste im grenzüberschreitenden Schienenpersonenverkehr,

siehe [http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passenger/initiative\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passenger/initiative_en.htm). Die Stellungnahmen und Antworten zu diesem Konsultationsdokument sind ebenfalls auf der angegebenen Internetseite zu finden.

<sup>9</sup> Der Bericht der Anhörung vom 15. November 2002 ist auf Deutsch, Englisch und Französisch im Internet abrufbar unter [http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passenger/initiative\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passenger/initiative_en.htm). Eine erste Anhörung zur Sondierung wurde bereits im Oktober 2001 durchgeführt. Der zugehörige Bericht ist auf derselben Internetseite zu finden.

<sup>10</sup> Landwell-Bericht, „Etude sur les systèmes de pénalités dans le domaine ferroviaire“, 14. Februar 2003.

Rollmaterial zu berücksichtigen sind. Die Einführung einer Ausgleichsregelung sollte daher den Eisenbahnunternehmen ein zusätzlicher Anreiz sein, ihre Qualitätsstandards zu verbessern.

#### Rechtsgrundlage

Ausdrückliche Rechtsgrundlage für den Vorschlag ist Artikel 71 EG-Vertrag, wofür das Mitentscheidungsverfahren zur Anwendung kommt.

#### Ziel und Anwendungsbereich

Der Vorschlag bezweckt die Festlegung von Rechten und Pflichten von Reisenden im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr, um die Effektivität und Attraktivität internationaler Eisenbahnverkehrsdienste zu erhöhen. Der Vorschlag legt Mindestanforderungen fest für Informationen, die den Fahrgästen vor, während und nach der Fahrt zu geben sind, für Vertragsbedingungen, die Haftung von Eisenbahnunternehmen bei Unfällen, Verspätungen oder Zugausfällen, für die Bedingungen, unter denen Fahrgästen eingeschränkter Mobilität Hilfestellung zu leisten ist, und schließlich auch für die Bedingungen, unter denen Eisenbahnunternehmen zusammenzuarbeiten haben, um die Ziele der Verordnung zu erreichen.

Außerdem bezweckt dieser Vorschlag die Festlegung der Pflichten, die die Reisenden zu erfüllen haben, etwa die Pflicht zum Kauf einer Fahrkarte und zur Unterlassung eines Verhaltens, das das Zugpersonal oder andere Fahrgäste beeinträchtigen kann.

#### Einzelne Bestimmungen

### **Kapitel 1 – Allgemeine Bestimmungen**

#### Artikel 1

Gegenstand und Anwendungsbereich der Verordnung.

#### Artikel 2

Begriffsbestimmungen.

### **Kapitel 2 – Informationen und Fahrkarten**

#### Artikel 3

Legt das Recht der Fahrgäste auf Informationen fest. Gemäß dem Anhang werden die Informationen in Informationen vor, während und nach der Fahrt unterteilt. Der Artikel betrifft sowohl den Inhalt der Informationen als auch das zu ihrer Übermittlung zu verwendende Format.

#### Artikel 4

Absatz 1 betrifft den Beförderungsvertrag sowie dessen Beweiskraft. Absatz 2 betrifft die Ausgabe von Fahrkarten sowie die Informationen, die die Fahrkarte umfassen sollte. Absatz 3 gibt dem Fahrgast das Recht zur Übertragung einer auf seinen Namen ausgestellten Fahrkarte. Absatz 4 stellt sicher, dass künftige Weiterentwicklungen von Fahrkarten, beispielsweise elektronische Fahrausweise, ebenfalls abgedeckt sind.

## Artikel 5

Dieser Artikel entspricht Artikel 3 der Verordnung 2299/89 über einen Verhaltenskodex im Zusammenhang mit computergesteuerten Buchungssystemen. Die Sicherstellung des Zugangs zu diesen Systemen ist sehr wichtig, um Diskriminierungsfreiheit und den Schutz der Kundeninteressen zu gewährleisten.

## Artikel 6

Gibt dem Fahrgast das Recht, integrierte Durchgangsfahrkarten für die grenzüberschreitende Fahrt zu erwerben. Dieses Recht ist nur gesichert, wenn die Eisenbahnunternehmen zur Zusammenarbeit verpflichtet werden. Diese Zusammenarbeit ist ein Mittel, mit dem die Eisenbahnunternehmen die internationale Zugreise vereinfachen. Absatz 3 betrifft die Vertriebskanäle für internationale Fahrkarten. Dieser Artikel legt auch die Bedingungen fest, unter denen ein Fahrgast die Fahrkarte im Zug erwerben kann.

## **Kapitel 3 – Haftung des Eisenbahnunternehmens**

### Artikel 7

Dieser Artikel betrifft die Haftung bei Tod oder Verletzung eines Fahrgastes. Das Eisenbahnunternehmen haftet bei einem Unfall, wenn sich der Fahrgast im Zug befindet oder ein- oder aussteigt. Das Eisenbahnunternehmen ist in dieser Hinsicht auch für den Infrastrukturbetreiber verantwortlich.

Absatz 2 legt die Versicherungspflicht in bestimmter Höhe fest. Entsprechende Vorschriften gelten für die Luftfahrt, siehe Artikel 3 Absatz 2 der Verordnung 889/2002.<sup>11</sup>

### Artikel 8

Betrifft die Haftung für Handgepäck sowohl im Fall, dass der Fahrgast bei dem Unfall verletzt wird, als auch bei Nichtverletzung des Fahrgastes. Im ersteren Fall haftet das Eisenbahnunternehmen, im letzteren nur bei Schuldhaftigkeit.

### Artikel 9

Betrifft die Haftung für Gepäck. Das Eisenbahnunternehmen haftet, wenn sich der Schaden ereignet hat, während das Gepäck in seiner Obhut war.

### Artikel 10

Führt das Recht des Fahrgastes auf Ausgleichszahlungen für Verspätungen ein. Das Eisenbahnunternehmen haftet für Verspätungen, einschließlich Verspätungen, die zum Verpassen von Anschlüssen führen, wie auch für Zugausfälle, sofern diese nicht Folge außergewöhnlicher Umstände sind.

### Artikel 11

Gibt dem Fahrgast das Recht auf Ausgleichszahlungen für Folgeschäden aufgrund Verspätung, Verpassen des Anschlusses oder Zugausfall.

## **Kapitel 4 – Schäden und Ausgleichszahlungen**

### Artikel 12

Mit diesem Artikel wird die Eisenbahn mit dem Luftfahrtsektor in Einklang gebracht, insoweit eine verschuldensunabhängige Haftung ohne Obergrenze bei Tod oder Verletzung eines Fahrgastes eingeführt wird.

Bis zu einem Betrag von 220 000 Euro, was ungefähr 175 000 Sonderziehungsrechten (SZR) entspricht, kann das Eisenbahnunternehmen die Haftung nicht ablehnen, sofern der Unfall nicht durch den Fahrgast selbst verursacht wurde. Oberhalb dieses Betrags kann es den Anspruch ablehnen, jedoch liegt die Beweislast dafür, dass es nicht schuldhaft gehandelt hat, beim Eisenbahnunternehmen. Die Haftung für Tod oder Verletzung eines Fahrgastes ist nach CIV ebenfalls verschuldensunabhängig, kann aber unter bestimmten Umständen abgelehnt werden. Die hier eingeführte Haftung greift daher stärker. Sonderziehungsrechte (SZR) sind

---

<sup>11</sup> Verordnung 889/2002 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Mai 2002 zur Änderung der Verordnung 2027/97 des Rates über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei Unfällen.

eine internationale Reservewährung, die 1969 vom IWF geschaffen wurde. Das SZR ist als Währungskorb ausgestaltet, der heute aus Euro, japanischem Yen, Pfund Sterling und US-Dollar besteht. Es wird für Bestimmungen in der Luftfahrt ebenso wie im Bereich der Schifffahrt und auch im COTIF verwendet. Aus Sicht des Fahrgastes scheint es angebrachter, in dieser Verordnung den Euro zu verwenden. Die angegebenen Beträge basieren jedoch auf SZR, wodurch die ungeraden Beträge zustande kommen.

Absatz 3 legt Rechte der Rechtsnachfolger fest.

### Artikel 13

Dieser Artikel gibt dem Fluggast ein Anrecht auf Vorabzahlungen, um nach einem Unfall unmittelbar notwendige Auslagen abdecken zu können. Dies entspricht den Bestimmungen im Luftfahrtbereich.

### Artikel 14

Festlegung des Betrags, der bei Beschädigung oder Verlust des Gepäcks fällig ist. Der Betrag für Handgepäck entspricht dem im CIV (Artikel 34) vorgesehenen Betrag, während der Betrag für sonstiges Gepäck dem im Luftfahrtbereich geltenden entspricht. (Artikel 22 Absatz 2 des Beschlusses 2001/539 des Rates<sup>12</sup>).

### Artikel 15

Legt das Recht auf Ausgleichszahlungen für Verspätungen fest. Die Beträge sind im Anhang angegeben und je nach Verkehrsdienst und Dauer unterschiedlich. Festgelegt werden ferner Fristen sowie Modalitäten der Ausgleichszahlung. Beträge bis vier Euro brauchen nicht ausgezahlt zu werden.

### Artikel 16

Gibt dem Fahrgast das Recht auf Erstattung oder Reisewegänderung, wenn eine Verbindung wegen Verspätung oder Zugausfall verpasst wurde. Dasselbe wird im Luftfahrtbereich im Fall der Nichtbeförderung und bei Flugausfall oder langen Verspätungen vorgeschlagen.

### Artikel 17

Gibt dem Fahrgast ein Anrecht auf Betreuung bei Verspätungen, verpassten Anschlüssen oder Zugausfall. Die Betreuung umfasst Mahlzeiten, Unterbringung, Beförderung und Benachrichtigung von Personen. Auf Anfrage hat ein Eisenbahnunternehmen auf der Fahrkarte zu bestätigen, dass ein Zug verspätet war oder ausgefallen ist. Dies erleichtert dem Fahrgast die Wahrnehmung seiner Rechte.

### Artikel 18

Legt fest, dass die Haftungsbestimmungen der Verordnung auch gelten, wenn ein Teil der Bahnbeförderung mit der Fähre erfolgt, wenn z. B. Eisenbahnwagen auf der Fähre befördert

---

<sup>12</sup> Beschluss des Rates vom 5. April 2001 über den Abschluss des Übereinkommens zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr (Übereinkommen von Montreal) durch die Europäische Gemeinschaft.

werden, sofern die für die Fährbeförderung geltenden Rechtsvorschriften für den Fahrgast nicht vorteilhafter sind.

Die Verordnung gilt auch, wenn der Eisenbahnverkehr vorübergehend eingestellt ist und die Fahrgäste mit einem anderen Verkehrsmittel befördert werden.

#### Artikel 19

Legt fest, dass sich der Fahrgast bei grenzüberschreitenden Fahrten mit verschiedenen nacheinander benutzten Eisenbahnunternehmen seine Ansprüche wahlweise bei einem Unternehmen geltend machen kann und die Eisenbahnunternehmen nach dem Grundsatz „alle für einen und einer für alle“ haften.

#### Artikel 20

Gewährleistet den Schutz der Fahrgastrechte, wenn das Eisenbahnunternehmen, mit dem der Fahrgast den Beförderungsvertrag abgeschlossen hat, ein anderes Eisenbahnunternehmen mit der Durchführung des Verkehrsdienstes beauftragt hat.

#### Artikel 21

Legt fest, für wen das Eisenbahnunternehmen verantwortlich ist. Neben der Verantwortlichkeit für das eigene Personal und andere, deren Dienste es in Anspruch nimmt, ist das Eisenbahnunternehmen auch für das Personal des Infrastrukturbetreibers verantwortlich.

#### Artikel 22

Legt fest, dass ein Anspruch auf der Grundlage der Verordnung nur unter Berücksichtigung der Bedingungen und Beschränkungen der Verordnung gegen das Eisenbahnunternehmen geltend gemacht werden kann. Dasselbe gilt für einen Anspruch gegen eine Person, für die das Eisenbahnunternehmen verantwortlich ist.

#### Artikel 23

Betrifft die Verjährung. Absatz 1 entspricht CIV-Artikel 60, während Absatz 2 der im Luftfahrtbereich geltenden Regelung entspricht, wodurch die Frist gegenüber dem CIV um ein Jahr verlängert wird.

#### Artikel 24

Betrifft das Regressrecht.

#### Artikel 25

Absatz 1 schützt den Fahrgast vor Freistellungen von den Verpflichtungen der Verordnung, die null und nichtig sind. Absatz 2 legt fest, dass die Bestimmungen lediglich Mindestanforderungen darstellen und vorteilhaftere Bedingungen geboten werden können.

#### Artikel 26

Legt Ausnahmen von den Haftungsregeln fest. Falls das Eisenbahnunternehmen nachweist, dass der Schaden vom Fahrgast selbst verursacht wurde, haftet es nicht. Dies gilt auch im Fall des Todes oder der Verletzung eines Fahrgastes.

#### Artikel 27

Legt das Recht einer Person eingeschränkter Mobilität fest, eine Fahrkarte und eine Buchung für eine grenzüberschreitende Fahrt zu erwerben.

#### Artikel 28

Gibt der Person eingeschränkter Mobilität ein Anrecht auf Betreuung unter der Voraussetzung, dass die Person dem Eisenbahnunternehmen ihren Betreuungsbedarf im Voraus mitgeteilt hat. Die Betreuung umfasst das Einsteigen, das Umsteigen auf einen Anschlusszug sowie das Aussteigen. Dieser Artikel führt den Begriff Bahnhofsbetreiber ein, unter dem die Person zu verstehen ist, die auf einem Bahnhof für die Betreuung von Personen eingeschränkter Mobilität sorgt.

#### Artikel 29

Legt die Person fest, die für die Betreuung verantwortlich ist. Der Artikel umfasst auch Bestimmungen zu Entgelten.

#### Artikel 30

Gibt der Person eingeschränkter Mobilität das Anrecht, Betreuung im Zug oder beim Einsteigen oder Aussteigen vom Eisenbahnunternehmen oder Reiseveranstalter anzufordern, sofern sie ihren Betreuungsbedarf im Voraus mitgeteilt hat.

#### Artikel 31

Betrifft die Entgegennahme von Mitteilungen sowie die Kommunikation zwischen dem Eisenbahnunternehmen oder dem Reiseveranstalter und der Leitung des Bahnhofs.

### **Kapitel 7 – Dienstqualität**

#### Artikel 32

Betrifft die Sicherheit an Bahnhöfen und im Zug. Zur Gewährleistung der Sicherheit der Fahrgäste haben die Eisenbahnunternehmen zusammenzuarbeiten.

#### Artikel 33

Bezweckt die Gewährleistung einer Dienstqualität eines gewissen Niveaus. Dienstqualitätsnormen für grenzüberschreitende Verkehrsdienste sind festzulegen und die Erfüllung ist von dem Eisenbahnunternehmen zu überwachen, das den Dienst durchführt; die Ergebnisse sind zu veröffentlichen.

#### Artikel 34

Legt ein Verfahren für die Bearbeitung von Fahrgastbeschwerden fest. Festgelegt wird, bei wem Beschwerde eingelegt werden kann, in welcher Sprache, wer die Beschwerde zu

beantworten hat und innerhalb welcher Frist. Weiterhin wird bestimmt, dass das Eisenbahnunternehmen die Zahl der eingegangenen Beschwerden zu veröffentlichen hat.

#### Artikel 35

Legt fest, an wen Haftungsansprüche zu richten sind.

#### Artikel 36

Legt fest, welche Pflichten der Fahrgast zu erfüllen hat. Diese sind: Besitz einer gültigen Fahrkarte und angemessenes Verhalten.

### **Kapitel 8 – Überwachung und Durchsetzung**

#### Artikel 37

Legt fest, dass ein Eisenbahnunternehmen die Öffentlichkeit über stillzulegende Verkehrsdienste zu informieren hat.

#### Artikel 38

Verpflichtet die Mitgliedstaaten, eine Stelle zu benennen, die für die Durchsetzung der Verordnung zuständig ist.

#### Artikel 39

Legt fest, dass die benannten Stellen zusammenzuarbeiten und Informationen auszutauschen haben.

### **Kapitel 9 – Schlussbestimmungen**

#### Artikel 40

Verpflichtet die Mitgliedstaaten zur Festlegung von Strafen für die Nichteinhaltung der Verordnung.

#### Artikel 41

Betrifft die Änderung der Anhänge.

#### Artikel 42

Regelt die Änderung der Bestimmungen zur Höhe der in der Verordnung genannten Beträge.

#### Artikel 43

Festlegung des Ausschussverfahrens.

#### Artikel 44

Berichtspflicht der Kommission gegenüber dem Europäischen Parlament und dem Rat über die Durchführung und die Auswirkungen der Verordnung drei Jahre nach ihrem Inkrafttreten.

#### Artikel 45

Datum des Inkrafttretens.

Vorschlag für eine

**VERORDNUNG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES**

**über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im grenzüberschreitenden  
Eisenbahnverkehr**

DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DER RAT DER EUROPÄISCHEN UNION –

gestützt auf den Vertrag zur Gründung der Europäischen Gemeinschaft, insbesondere Artikel 71 Absatz 1,

auf Vorschlag der Kommission<sup>13</sup>,

nach Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses<sup>14</sup>,

nach Stellungnahme des Ausschusses der Regionen<sup>15</sup>,

gemäß dem Verfahren von Artikel 251 des Vertrags<sup>16</sup>,

in Erwägung nachstehender Gründe:

(1) Im Rahmen der gemeinsamen Verkehrspolitik ist es wichtig, die Qualität der Eisenbahnverkehrsdienste und die Nutzerrechte der Fahrgäste im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr zu schützen und die Qualität und Effektivität grenzüberschreitender Schienenpersonenverkehrsdienste zu verbessern, um dazu beizutragen, den Verkehrsanteil der Eisenbahn im Vergleich zu anderen Verkehrsträgern zu erhöhen.

(2) In der verbraucherpolitischen Strategie 2002-2006<sup>17</sup> wird das Ziel festgelegt, ein hohes Verbraucherschutzniveau im Bereich des Verkehrs zu erreichen und den Verbraucherschutz im Bereich des Verkehrs wie nach Artikel 153 Absatz 2 EG-Vertrag gefordert anzuwenden.

(3) Zu den Rechten der Nutzer von Eisenbahnverkehrsdiensten gehört der Erhalt von Informationen über den Verkehrsdienst vor, während und nach der Fahrt.

(4) Der Fahrgast ist die schwächere Partei eines Beförderungsvertrags und seine diesbezüglichen Rechte sind zu schützen.

(5) Computergesteuerte Buchungssysteme, die beim Verkauf von Eisenbahnfahrkarten eingesetzt werden, können den Fahrgästen bei ordnungsgemäßer Verwendung einen

---

<sup>13</sup> ABl. C [...] vom [...], S. [...].

<sup>14</sup> ABl. C [...] vom [...], S. [...].

<sup>15</sup> ABl. C [...] vom [...], S. [...].

<sup>16</sup> ABl. C [...] vom [...], S. [...].

<sup>17</sup> KOM(2002) 208 endg., ABl. C 137 vom 8.6.2002, S. 2.

wichtigen und nützlichen Dienst erweisen. Es ist daher erforderlich, den diskriminierungsfreien Zugang zu solchen Systemen zu erleichtern.

(6) Eisenbahnunternehmen sollten zusammenarbeiten, um das Umsteigen zwischen Netzen sowie zwischen Betreibern zu erleichtern, und durch diese Zusammenarbeit sicherstellen, dass den Fahrgästen Durchgangsfahrkarten ausgestellt werden können.

(7) Um zu gewährleisten, dass die Fahrgäste im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr Nutzen aus den Bestimmungen dieser Verordnung ziehen, sollten die Eisenbahnunternehmen, die Personenverkehrsdienste anbieten, zusammenarbeiten. Diese Zusammenarbeit sollte diskriminierungsfrei jedem Eisenbahnunternehmen offen stehen, das einen Schienenpersonenverkehrsdienst anbietet.

(8) Grenzüberschreitende Schienenpersonenverkehrsdienste sollten den Bürgern allgemein zugute kommen. Daher sollten Personen, die durch eingeschränkte Mobilität benachteiligt sind, unabhängig davon, ob die Ursache dafür Behinderung, Alter oder andere Faktoren sind, die gleichen Möglichkeiten zur Eisenbahnbenutzung haben.

(9) Eine unbeschränkte Haftung bei Tod oder Verletzung von Fahrgästen ist im Zusammenhang mit einem sicheren und modernen Eisenbahnverkehrssystem angemessen.

(10) Die Einführung von Haftungsgrenzen für den Verlust oder die Beschädigung von Gepäck und für Schäden durch Verspätungen, verpasste Anschlüsse oder den Ausfall von Zügen sollte zu einer größeren Klarheit führen und auf dem Markt für grenzüberschreitende Schienenpersonenverkehrsdienste Anreize zum Nutzen der Fahrgäste bieten.

(11) Es ist wünschenswert, Unfallopfer und deren Angehörige kurzfristiger finanzieller Sorgen unmittelbar im Anschluss an den Unfall zu entheben.

(12) Die Bestimmungen dieser Verordnung müssen auch gelten, wenn die Personenbeförderung als Teil der Bahnreise oder aufgrund vorübergehender Änderungen mit anderen Verkehrsmitteln erfolgt, insbesondere mit See- oder Binnenschiffen. Diese vorrangige Haftung des Eisenbahnunternehmens steht im Einklang mit internationalen Übereinkommen, insbesondere mit Artikel 1 Absatz 3 der Einheitlichen Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck (CIV – Anhang A des Übereinkommens), dem Protokoll von Vilnius von 1999 und Artikel 2 Absatz 2 des Athener Übereinkommens über die Beförderung von Reisenden und ihrem Gepäck auf See von 2002.

(13) Im Fall einer Fahrt mit aufeinander folgenden Eisenbahnunternehmen sollte der Fahrgast in der Lage sein, Ansprüche gegen jedes der an der Beförderung beteiligten Eisenbahnunternehmen geltend zu machen.

(14) Es ist im Interesse des Schienenpersonenverkehrsmarkts, dass auf Bahnhöfen und in den Zügen ein hohes Sicherheitsniveau aufrechterhalten wird.

(15) Im Interesse der anderen Fahrgäste und des Eisenbahnunternehmens muss der Fahrgast gewisse Verhaltensregeln einhalten.

(16) Die Auswirkungen dieser Verordnung sollten insbesondere hinsichtlich der Preisentwicklung und der Entwicklungen beim Wettbewerbsniveau auf den relevanten Schienenpersonenverkehrsmärkten überprüft werden.

(17) Diese Verordnung ergeht unbeschadet der Richtlinie 95/46/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. Oktober 1995 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr<sup>18</sup>.

(18) Die Mitgliedstaaten sollten Strafen für Verstöße gegen diese Verordnung festlegen.

(19) Da die Ziele der beabsichtigten Maßnahme, nämlich die Entwicklung der Eisenbahnen der Gemeinschaft und die Einführung von Fahrgastrechten im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr, auf Ebene der Mitgliedstaaten angesichts der erheblichen internationalen Dimension und der Notwendigkeit einer internationalen Koordinierung im grenzüberschreitenden Personenverkehr nicht ausreichend erreicht werden können, und daher besser auf Gemeinschaftsebene zu erreichen sind, kann die Gemeinschaft im Einklang mit dem in Artikel 5 EG-Vertrag niedergelegten Subsidiaritätsprinzip tätig werden. Entsprechend dem in demselben Artikel genannten Verhältnismäßigkeitsprinzip geht diese Verordnung nicht über das für die Erreichung dieser Ziele erforderliche Maß hinaus.

(20) Die zur Durchführung dieser Verordnung notwendigen Maßnahmen sollten gemäß dem Beschluss 1999/468/EG des Rates vom 28. Juni 1999 zur Festlegung der Modalitäten für die Ausübung der der Kommission übertragenen Durchführungsbefugnisse<sup>19</sup> angenommen werden –

HABEN FOLGENDE VERORDNUNG ERLASSEN:

## KAPITEL 1 ALLGEMEINES

### *Artikel 1*

#### *Gegenstand und Anwendungsbereich*

1. Diese Verordnung legt Rechte und Pflichten der Fahrgäste im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr fest.

2. Die Verordnung gilt für grenzüberschreitende Fahrten innerhalb der Gemeinschaft, bei denen der grenzüberschreitende Verkehrsdienst von einem Eisenbahnunternehmen durchgeführt wird, dem eine Genehmigung nach der Richtlinie 95/18/EG<sup>20</sup> erteilt wurde.

Wenn die Gemeinschaft ein Abkommen über den Eisenbahnverkehr mit einem Drittland geschlossen hat, gilt diese Verordnung auch für grenzüberschreitende Fahrten in oder aus dem betreffenden Land oder im Transit durch dieses Land.

3. Diese Verordnung gilt für computergesteuerte Informations- und Buchungssysteme für den Eisenbahnverkehr, wenn sie innerhalb der Gemeinschaft angeboten und/oder genutzt werden, um Informationen zu grenzüberschreitenden Fahrten im Eisenbahnverkehr bereitzustellen sowie Fahrkarten dafür zu vertreiben und/oder Buchungen dafür vorzunehmen.

---

<sup>18</sup> ABl. L 281 vom 23.11.1995, S. 31.

<sup>19</sup> ABl. L 184 vom 17.7.1999, S. 23.

<sup>20</sup> ABl. L 143 vom 27.6.1995, S. 70.

## Artikel 2

### Begriffsbestimmungen

Im Sinne dieser Verordnung gelten die folgenden Begriffsbestimmungen:

- 1) „Eisenbahnunternehmen“ ist jedes nach geltendem Gemeinschaftsrecht zugelassene öffentlich-rechtliche oder private Unternehmen, dessen Haupttätigkeit im Erbringen von Eisenbahnverkehrsleistungen zur Beförderung von Personen besteht, bei denen das Unternehmen die Traktion sicherstellt;
- 2) „Infrastrukturbetreiber“ ist jede Einrichtung oder jedes Unternehmen, der bzw. dem insbesondere die Einrichtung und Instandhaltung der gesamten oder eines Teils der Eisenbahninfrastruktur, wie sie in Artikel 3 der Richtlinie 91/440/EWG definiert ist, übertragen wurde, was auch die Führung von Betriebsleit- und Sicherheitssystemen der Infrastruktur einschließen kann. Die Aufgaben des Infrastrukturbetreibers in einem Netz oder Netzabschnitt können unterschiedlichen Einrichtungen oder Unternehmen übertragen sein;
- 3) „Zuweisungsstelle“ ist die für die Zuweisung von Eisenbahninfrastrukturkapazität zuständige Stelle;
- 4) „Entgeltstelle“ ist die für die Erhebung von Entgelten für die Nutzung von Eisenbahninfrastrukturkapazität zuständige Stelle;
- 5) „Reiseveranstalter“ ist ein Veranstalter oder Vermittler, der kein Eisenbahnunternehmen ist, im Sinne von Artikel 2 Punkt 2 und 3 der Richtlinie 90/314/EWG des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen<sup>21</sup>;
- 6) „Knotenbahnhof“ ist ein Bahnhof, der von grenzüberschreitenden Verkehrsdiensten und/oder inländischen Fernverkehrsdiensten auf Strecken über 100 km bedient wird;
- 7) „Bahnhofsbetreiber“ ist die Stelle in einem Mitgliedstaat, der die Verantwortung für die Leitung und/oder den Unterhalt von Bahnhöfen übertragen wurde;
- 8) „Beförderungsvertrag“ ist ein Vertrag zwischen einem Eisenbahnunternehmen und/oder Reiseveranstalter einerseits und dem Fahrgast andererseits über die Durchführung einer oder mehrerer grenzüberschreitender Fahrten und gegebenenfalls eine oder mehrere Buchungen, unabhängig davon, welches Eisenbahn- oder sonstiges Verkehrsunternehmen die Beförderung durchführt und/oder im Rahmen einer Auftragsweitervergabe von dem vertragschließenden Eisenbahnunternehmen und/oder Reiseveranstalter beauftragt ist;
- 9) „Fahrkarte“ ist eine von einem Eisenbahnunternehmen ausgestellte oder von diesem genehmigte gültige Urkunde, die den Abschluss eines Beförderungsvertrags nachweist und zur Beförderung berechtigt, oder etwas Gleichwertiges in papierloser, einschließlich elektronischer, Form;

---

<sup>21</sup> ABl. L 158 vom 23.6.1990, S. 59.

- 10) „Buchung“ ist der Nachweis, dass der Fahrgast über eine Fahrkarte oder einen sonstigen Beleg verfügt, und der angibt, dass die Buchung von dem Eisenbahnunternehmen oder Reiseveranstalter akzeptiert und registriert wurde;
- 11) „Durchgangsfahrkarte“ sind eine oder mehrere Fahrkarten, die einen Beförderungsvertrag für die Durchführung einer grenzüberschreitenden Fahrt vom Ausgangs- zum Zielort mit einer Reihe von Verkehrsdiensten und/oder Eisenbahnunternehmen belegen;
- 12) „grenzüberschreitende Fahrt“ ist eine Personenbeförderung mit der Eisenbahn, bei der mindestens eine Binnengrenze der Gemeinschaft überschritten wird und die mit einem grenzüberschreitenden Verkehrsdienst und/oder mit einem inländischen Verkehrsdienst auf dem Inlandsabschnitt der Fahrt durchgeführt werden kann;
- 13) „grenzüberschreitender Verkehrsdienst“ ist ein Schienenpersonenverkehrsdienst, bei dem der Zug mindestens eine Binnengrenze der Gemeinschaft überschreitet; der Zug kann zusammengestellt und/oder getrennt werden und die verschiedenen Zugteile können unterschiedliche Ausgangs- und Zielorte haben, solange jeder Wagen des Zugs mindestens eine Grenze überschreitet;
- 14) „grenzüberschreitender Hochgeschwindigkeitsverkehrsdienst“ ist ein grenzüberschreitender Eisenbahnverkehrsdienst, der zumindest teilweise auf besonderen Hochgeschwindigkeitsstrecken gemäß Artikel 2 Buchstabe a der Richtlinie 96/48/EG<sup>22</sup> durchgeführt wird;
- 15) „Verspätung“ ist die Zeit zwischen der planmäßigen Abfahrt und/oder Ankunft gemäß Netzfahrplan oder veröffentlichtem Fahrplan, einschließlich gemäß den Fahrgästen zur Verfügung gestellten Unterlagen, am Abfahrts- oder Ankunftsbahnhof einerseits und der tatsächlichen Abfahrt und/oder Ankunft des grenzüberschreitenden Verkehrsdienstes oder grenzüberschreitenden Hochgeschwindigkeitsverkehrsdienstes andererseits;
- 16) „Zugausfall“ ist die Streichung eines planmäßigen grenzüberschreitenden Verkehrsdienstes oder grenzüberschreitenden Hochgeschwindigkeitsverkehrsdienstes;
- 17) „Folgeschäden“ sind erhebliche Schäden aufgrund einer Verspätung, einer zum Verpassen eines Anschlusses führenden Verspätung oder eines Zugausfalls;
- 18) „Netzfahrplan“ sind die Daten zur Festlegung aller geplanten Zug- und Rollmaterialbewegungen, die in dem jeweiligen Netz während des betreffenden Geltungszeitraums stattfinden werden;
- 19) „computergesteuertes Informations- und Buchungssystem für den Eisenbahnverkehr“ ist ein computergesteuertes System, das Informationen über alle von Eisenbahnunternehmen angebotenen Personenverkehrsdienste enthält; zu den im System gespeicherten Informationen zu Personenverkehrsdiensten gehören:
  - (a) Fahrpläne von Personenverkehrsdiensten;

---

<sup>22</sup> ABl. L 235 vom 17.9.1996, S. 6.

- (b) Verfügbarkeit von Plätzen auf Personenverkehrsdiensten;
  - (c) Tarife und Sonderbedingungen;
  - (d) Zugänglichkeit der Züge für Personen eingeschränkter Mobilität;
  - (e) Möglichkeiten zur Vornahme von Buchungen oder zur Ausstellung von Fahrkarten, soweit einige oder alle dieser Möglichkeiten abonnierten Benutzern zur Verfügung gestellt werden;
- 20) „Systemverkäufer“ sind ein Unternehmen und seine Tochterunternehmen, die für den Betrieb oder die Vermarktung von computergesteuerten Informations- und Buchungssystemen für den Eisenbahnverkehr verantwortlich sind;
- 21) „Person eingeschränkter Mobilität“ ist eine Person, deren Mobilität aufgrund einer körperlichen Behinderung des Sinnes- oder Bewegungsapparats, einer geistigen Behinderung, Alter, Krankheit oder einer sonstigen Behinderung bei der Benutzung von Verkehrsmitteln eingeschränkt ist und deren Lage besondere Aufmerksamkeit und eine Anpassung der allen Fahrgästen erbrachten Dienstleistung an die persönlichen Bedürfnisse erfordern;
- 22) „aufeinander folgende Eisenbahnunternehmen“ sind Eisenbahnunternehmen, die jeweils einen Teil des grenzüberschreitenden Verkehrsdienstes durchführen;
- 23) „durchführendes Eisenbahnunternehmen“ ist ein anderes Eisenbahnunternehmen als dasjenige, das den Beförderungsvertrag mit dem Fahrgast geschlossen hat, dem das vertragschließende Eisenbahnunternehmen aber die Durchführung der gesamten oder eines Teils der Beförderung übertragen hat.

## KAPITEL II INFORMATIONEN UND FAHRKARTEN

### *Artikel 3*

#### *Reiseinformationen*

Eisenbahnunternehmen und/oder Reiseveranstalter haben dem Fahrgast mindestens die in Anhang I genannten Informationen zu geben.

Die in Anhang I aufgeführten Informationen vor Fahrtbeginn sind auch für Verkehrsdienste anderer Eisenbahnunternehmen zu geben.

Informationen sind in der am besten geeigneten Form bereitzustellen.

### *Artikel 4*

#### *Beförderungsvertrag und Fahrkarten*

1. Durch den Beförderungsvertrag verpflichtet sich das Eisenbahnunternehmen/verpflichten sich die Eisenbahnunternehmen, den Fahrgast sowie

Handgepäck und Gepäck zum Zielort zu befördern. Der Vertrag ist durch einen oder mehrere dem Fahrgast ausgestellte Fahrkarten zu bestätigen. Die Fahrkarten gelten als Augenscheinbeweis für den Vertragsabschluss.

2. Die von Eisenbahnunternehmen ausgestellten Fahrkarten haben mindestens die in Anhang II genannten Informationen zu enthalten.

3. Wurden die Fahrkarten und Buchungen auf den Namen des Fahrgastes ausgestellt, sind sie unter den bei Fahrkartenkauf angegebenen Bedingungen auf eine andere Person übertragbar.

4. Fahrkarten und Buchungen können als registrierte elektronische Daten vorliegen, die in lesbare Schriftzeichen umsetzbar sind.

## *Artikel 5*

### *Zugang zu Reiseinformationssystemen*

1. Die Absätze 2 bis 7 gelten unbeschadet der Bestimmungen der Verordnung (EWG) Nr. 2299/89 des Rates vom 24. Juli 1989<sup>23</sup> über einen Verhaltenskodex im Zusammenhang mit computergesteuerten Buchungssystemen, insbesondere Artikel 21b.

2. Ein Systemverkäufer, der Vertriebsmöglichkeiten für planmäßige Schienenpersonenverkehrsdienste anbietet, gibt jedem Eisenbahnunternehmen, das dies beantragt, die Gelegenheit, gleichberechtigt und ohne Diskriminierung an den Vertriebsmöglichkeiten teilzunehmen, und zwar innerhalb der vorhandenen Systemkapazität und vorbehaltlich technischer Sachzwänge, die sich der Kontrolle des Systemverkäufers entziehen.

3. Ein Systemverkäufer darf

- (a) keine unangemessenen Bedingungen an Verträge mit einem teilnehmenden Eisenbahnunternehmen knüpfen;
- (b) nicht auf der Annahme zusätzlicher Bedingungen bestehen, die weder sachlich noch nach Handelsbrauch in Beziehung zur Teilnahme an seinem Informationssystem stehen, und hat für gleiche Leistungen gleiche Bedingungen zu stellen.

4. Ein Systemverkäufer darf die Teilnahme an seinem Informationssystem nicht an die Bedingung knüpfen, dass ein teilnehmendes Eisenbahnunternehmen nicht gleichzeitig an einem anderen System teilnimmt.

5. Ein teilnehmendes Eisenbahnunternehmen kann seinen Vertrag mit einem Systemverkäufer ohne Vertragsstrafe unter Einhaltung einer Frist von mindestens sechs Monaten nicht vor Ablauf des ersten Jahres kündigen.

6. Die von dem Systemverkäufer bereitgestellten Eingabe- und/oder Verarbeitungsmöglichkeiten stehen allen teilnehmenden Eisenbahnunternehmen ohne Diskriminierung offen.

---

<sup>23</sup> ABl. L 220 vom 29.7.1989, S. 1.

7. Nimmt der Systemverkäufer an den angebotenen Vertriebsmöglichkeiten oder an den für das Angebot dieser Möglichkeiten eingesetzten Geräten Verbesserungen vor, so bietet er diese Verbesserungen allen teilnehmenden Eisenbahnunternehmen vorbehaltlich derzeitiger technischer Sachzwänge gleichermaßen zügig und zu gleichen Bedingungen an.

## *Artikel 6*

### *Verfügbarkeit von Fahrkarten, Durchgangsfahrkarten und Buchungen*

1. Eisenbahnunternehmen und/oder Reiseveranstalter bieten Fahrkarten und/oder Durchgangsfahrkarten für grenzüberschreitende Fahrten mindestens zwischen den Knotenbahnhöfen sowie zu Bahnhöfen in einer Zone um den nächstgelegenen Knotenbahnhof an.
2. Eisenbahnunternehmen arbeiten unbeschadet der Bestimmungen der Artikel 81, 82 und 86 EG-Vertrag zusammen, um dem Fahrgast Durchgangsfahrkarten für grenzüberschreitende Fahrten anzubieten. Die Zusammenarbeit steht allen Eisenbahnunternehmen auf diskriminierungsfreier Grundlage offen. Für die Bereitstellung von Fahrkarten erbrachte Leistungen sind auf der Grundlage der entstandenen Kosten zu berechnen. Eisenbahnunternehmen melden der Kommission ein Jahr nach Inkrafttreten dieser Verordnung die geschlossenen Vereinbarungen zur Zusammenarbeit.
3. Fahrkarten für grenzüberschreitende Fahrten sind dem Fahrgast mindestens an folgenden Verkaufsstellen anzubieten:
  - (a) Fahrkartenschalter und, sofern vorhanden, Fahrkartenautomaten auf allen Knotenbahnhöfen oder
  - (b) über das Telefon / Internet oder jede andere in breitem Umfang verfügbare Informationstechnik ohne zusätzliches Entgelt für die Nutzung dieses Vertriebswegs.
4. Eisenbahnunternehmen haben unter den Bedingungen von Artikel 36 auch die Möglichkeit zum Kauf von Fahrkarten für grenzüberschreitende Fahrten im Zug zu bieten.

## KAPITEL III HAFTUNG DES EISENBAHNUNTERNEHMENS

### *Artikel 7*

#### *Tod und Verletzung von Fahrgästen*

1. Das Eisenbahnunternehmen haftet bei Tod oder körperlicher oder seelischer Verletzung eines Fahrgastes, wenn sich der zum Tod oder zur Verletzung führende Unfall während des Aufenthalts des Fahrgastes im Zug oder beim Einsteigen oder Aussteigen ereignete.
2. Die in Artikel 9 der Verordnung 95/18/EG festgelegte Versicherungspflicht bezüglich der Haftung für Fahrgäste ist als Pflicht eines Eisenbahnunternehmens zu verstehen, über einen Versicherungsschutz in einer Höhe zu verfügen, der ausreicht, alle zu Schadenersatz

Berechtigten voll mit den Beträgen zu entschädigen, auf die sie nach dieser Verordnung Anrecht haben.

Der Mindestversicherungsschutz je Fahrgast beträgt 310 000 Euro.

## *Artikel 8*

### *Handgepäck*

1. Im Fall des Todes oder der Verletzung eines Fahrgastes haftet das Eisenbahnunternehmen für den Gesamt- oder Teilverlust der persönlichen Habe, die der Fahrgast an sich oder als Handgepäck bei sich hatte.

2. Davon abgesehen haftet das Eisenbahnunternehmen nicht für Verlust oder Beschädigung der persönlichen Habe und des Handgepäcks in der Obhut des Fahrgastes, sofern der Verlust oder die Beschädigung nicht durch Verschulden des Eisenbahnunternehmens verursacht wurde.

## *Artikel 9*

### *Sonstiges Gepäck*

Das Eisenbahnunternehmen haftet für den entstandenen Schaden bei Gesamt- oder Teilverlust oder Beschädigung von Gepäck, sofern das Ereignis, das zum Verlust oder zur Beschädigung geführt hat, eintrat, während sich das Gepäck in der Obhut des Eisenbahnunternehmens befand.

## *Artikel 10*

### *Verspätung*

Das Eisenbahnunternehmen haftet für eine Verspätung, einschließlich eine zum Verpassen eines Anschlusses führende Verspätung und/oder den Ausfall eines grenzüberschreitenden Personenverkehrsdienstes und/oder der Gepäckbeförderung.

Das Eisenbahnunternehmen haftet nicht für die Verspätung oder den Ausfall eines grenzüberschreitenden Verkehrsdienstes, wenn dies durch außergewöhnliche Wetterbedingungen, Naturkatastrophen oder Kriegs- und Terrorakte verursacht wurde.

## *Artikel 11*

### *Folgeschäden*

Haftet ein Eisenbahnunternehmen für eine Verspätung, eine zum Verpassen eines Anschlusses führende Verspätung oder einen Zugausfall, haftet das Eisenbahnunternehmen ungeachtet der in Artikel 10 festgelegten Bedingungen für Ausgleichszahlungen bei Verspätungen für Schäden.

Unbeschadet Artikel 16 besteht bei Verspätungen von weniger als einer Stunde kein Anrecht auf Ausgleich von Folgeschäden.

## KAPITEL IV SCHÄDEN UND AUSGLEICHSZAHLUNGEN

### *Artikel 12*

#### *Schadenersatz bei Tod oder Verletzung eines Fahrgastes*

1. Die Haftung eines Eisenbahnunternehmens für Schäden bei Tod oder Verletzung eines Fahrgastes ist in der Höhe unbegrenzt.
2. Schäden nach Artikel 7 Absatz 1, die 220 000 Euro für jeden Fahrgast nicht überschreiten, kann das Eisenbahnunternehmen nicht von seiner Haftung ausschließen oder diesbezüglich seine Haftung begrenzen. Oberhalb dieses Betrags haftet das Eisenbahnunternehmen nicht für Schäden, wenn es nachweist, dass es nicht fahrlässig oder in sonstiger Weise schuldhaft gehandelt hat.
3. Verlieren durch den Tod des Fahrgastes Personen, die er rechtlich verpflichtet war oder gewesen wäre zu unterhalten, ihren Unterhalt, sind diese Personen für diesen Verlust ebenfalls zu entschädigen.

### *Artikel 13*

#### *Vorauszahlungen*

Wird ein Fahrgast getötet oder verletzt, hat das Eisenbahnunternehmen innerhalb von 15 Tagen ab Feststehen der schadenersatzberechtigten Person eine Vorauszahlung zur Deckung der unmittelbaren wirtschaftlichen Bedürfnisse zu leisten.

Im Todesfall beträgt diese Zahlung mindestens 21 000 Euro.

### *Artikel 14*

#### *Entschädigung für Handgepäck und sonstiges Gepäck*

1. Haftet das Eisenbahnunternehmen nach Artikel 8, zahlt es eine Entschädigung bis zu 1800 Euro je Fahrgast.
2. Haftet das Eisenbahnunternehmen nach Artikel 9, zahlt es eine Entschädigung bis zu 1300 Euro je Fahrgast.

## *Artikel 15*

### *Ausgleichszahlungen bei Verspätungen*

1. Ohne das Recht auf Beförderung zu verlieren, kann ein Fahrgast eine Ausgleichszahlung bei Verspätungen vom Eisenbahnunternehmen verlangen, wenn er eine Verspätung erleidet. Die Mindestausgleichszahlungen bei Verspätungen sind in Anhang III festgelegt.
2. Die in Absatz 1 genannte Ausgleichszahlung ist innerhalb von 14 Tagen nach Einreichung des Antrags auf Ausgleichszahlung vorzunehmen. Die Ausgleichszahlung kann nur mit schriftlicher Einverständniserklärung des Fahrgastes in Form von Gutscheinen und/oder anderen Leistungen erfolgen.
3. Die in Absatz 1 genannte Ausgleichszahlung darf nicht um Kosten der Finanztransaktion wie Gebühren, Telefonkosten oder Porti gekürzt werden. Eisenbahnunternehmen dürfen Mindestbeträge festlegen, unterhalb deren keine Ausgleichszahlungen vorgenommen werden. Dieser Mindestbetrag darf höchstens vier Euro betragen.

## *Artikel 16*

### *Verpasste Anschlüsse und Zugausfälle*

1. Im Fall einer zum Verpassen eines Anschlusses führenden Verspätung oder des Ausfalls eines grenzüberschreitenden Verkehrsdienstes gilt Absatz 2, sofern das Eisenbahnunternehmen nicht nachweisen kann, dass der Verkehrsdienst einzig wegen außergewöhnlicher Umstände gestrichen wurde.
2. Bei einer zum Verpassen eines Anschlusses führenden Verspätung oder dem Ausfall oder zu erwartenden Ausfall eines grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehrsdienstes vor der planmäßigen Abfahrtszeit bemüht sich das Eisenbahnunternehmen nach besten Kräften, die Fahrgäste zu informieren.

Den Fahrgästen ist mindestens die Wahl zu bieten zwischen

- (a) der Erstattung des vollen Fahrpreises unter den Bedingungen, zu denen er entrichtet wurde, für den Teil oder die Teile der Fahrt, die nicht durchgeführt wurden, und für den Teil oder die Teile, die bereits durchgeführt wurden, wenn die grenzüberschreitende Fahrt nach den ursprünglichen Reiseplänen des Fahrgastes sinnlos geworden ist, gegebenenfalls zusammen mit einer Rückfahrt zum ersten Ausgangspunkt zu nächster Gelegenheit. Die Erstattung erfolgt unter denselben Bedingungen wie die in Artikel 15 Absatz 2 und 3 genannte Ausgleichszahlung; oder
- (b) der Fortsetzung der Fahrt oder der Weiterreise mit geänderter Streckenführung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen bis zum Zielort zu nächster Gelegenheit; oder
- (c) der Fortsetzung der Fahrt oder der Weiterreise mit geänderter Streckenführung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen bis zum Zielort zu einem späteren Zeitpunkt nach Wahl des Fahrgastes.

## *Artikel 17*

### *Betreuung*

1. Bei einer Verspätung, einer zum Verpassen eines Anschlusses führenden Verspätung oder einem Zugausfall sind die Fahrgäste durch das Eisenbahnunternehmen oder den Bahnhofsbetreiber spätestens zehn Minuten nach der planmäßigen Abfahrtszeit oder nach dem Ausfall des Zuges über die Situation und die geschätzte Abfahrts- und Ankunftszeit zu unterrichten.
2. Bei einer Verspätung, einer zum Verpassen eines Anschlusses führenden Verspätung oder einem Zugausfall ist den Fahrgästen Folgendes kostenlos anzubieten:
  - (a) Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, und/oder
  - (b) Hotelunterbringung in Fällen, in denen ein Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten notwendig wird oder ein zusätzlicher Aufenthalt notwendig wird; und/oder
  - (c) die Beförderung zwischen dem Bahnhof und der Unterkunft (Hotel oder sonstiges);
  - (d) die Beförderung zwischen dem Bahnhof oder dem Zug, wenn dieser auf der Strecke blockiert ist, und dem Zielort des Verkehrsdienstes oder dem Abfahrtsort eines alternativen Verkehrsmittels.
3. Eisenbahnunternehmen haben auf Anfrage des Fahrgastes auf der Fahrkarte zu bestätigen, dass der Verkehrsdienst verspätet war, zum Verpassen eines Anschlusses geführt hat oder ausgefallen ist.
4. Bei der Anwendung der Absätze 1 und 2 richten die Eisenbahnunternehmen besonderes Augenmerk auf die Bedürfnisse von Fahrgästen eingeschränkter Mobilität und etwaigen Begleitpersonen sowie unbegleitet reisender Kinder.

## KAPITEL V ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

## *Artikel 18*

### *Andere Verkehrsmittel*

1. Die Haftungsbestimmungen gelten auch für die Beförderung von Eisenbahnfahrzeugen auf einem oder mehreren Teilen der grenzüberschreitenden Fahrt mit Fähren, sofern nicht die für die Schiffsbeförderung geltenden Rechtsvorschriften für den Fahrgast vorteilhafter sind.
2. Wird die Eisenbahnbeförderung vorübergehend eingestellt und werden die Fahrgäste mit anderen Verkehrsmitteln befördert, haftet das Eisenbahnunternehmen nach den Bestimmungen dieser Verordnung.

## *Artikel 19*

### *Aufeinander folgende Eisenbahnunternehmen*

Wird die grenzüberschreitende Fahrt von aufeinander folgenden Eisenbahnunternehmen durchgeführt, haften die an der Beförderung beteiligten Eisenbahnunternehmen gesamtschuldnerisch bei Tod oder Verletzung des Fahrgastes sowie bei Beschädigung oder Verlust des Gepäcks und bei Verspätungen, zu verpassten Anschlüssen führenden Verspätungen und Zugausfällen.

## *Artikel 20*

### *Durchführende Eisenbahnunternehmen*

Hat ein Eisenbahnunternehmen die Durchführung der Beförderung ganz oder teilweise an ein durchführendes Eisenbahnunternehmen übertragen, haftet das Eisenbahnunternehmen weiterhin für die gesamte Beförderung.

## *Artikel 21*

### *Personen, für die das Eisenbahnunternehmen verantwortlich ist*

Das Eisenbahnunternehmen ist für sein Personal und andere Personen, deren Dienste es zur Durchführung der Beförderung in Anspruch nimmt, verantwortlich, wenn das Personal und/oder die anderen Personen in Ausübung ihrer Funktionen tätig werden.

Die Angehörigen des Personals des Infrastrukturbetreibers, dessen Infrastruktur zur Durchführung der Beförderung genutzt wird, gelten als Personen, deren Dienste das Eisenbahnunternehmen in Anspruch nimmt, um die Beförderung durchzuführen.

## *Artikel 22*

### *Anspruchsgrundlage – Anspruchskumulierung*

In allen Fällen, für die diese Verordnung gilt, können Haftungsansprüche aus welchen Gründen auch immer gegenüber dem Eisenbahnunternehmen nur unter den in dieser Verordnung festgelegten Bedingungen und Einschränkungen geltend gemacht werden.

Dasselbe gilt für Ansprüche gegen das Personal des Eisenbahnunternehmens oder andere Personen, für die das Eisenbahnunternehmen nach Artikel 21 haftet.

Der kumulierte Betrag von Ausgleichszahlungen, den das Eisenbahnunternehmen, das durchführende Eisenbahnunternehmen, ihr Personal und andere Personen, deren Dienste sie für die Durchführung der Beförderung in Anspruch nehmen, zu zahlen haben, überschreitet nicht die in dieser Verordnung festgelegten Höchstgrenzen.

## *Artikel 23*

### *Anspruchsverjährung*

1. Ansprüche auf Schadenersatz aufgrund der Haftung des Eisenbahnunternehmens bei Tod oder Verletzung des Fahrgastes verjähren
  - (a) im Fall des Fahrgastes drei Jahre ab dem Tag nach dem Unfall;
  - (b) im Fall anderer Berechtigter drei Jahre nach dem Tod des Fahrgastes, längstens jedoch nach fünf Jahren nach dem Tag des Unfalls.
2. Andere Ansprüche aus dem Beförderungsvertrag verjähren zwei Jahre nach dem Tag des Vorfalls.

## *Artikel 24*

### *Regressrecht*

Die Bestimmungen dieser Verordnung präjudizieren nicht das Recht einer Person, die für Schäden gemäß dieser Verordnung haftet, eine andere Person in Regress zu nehmen.

Das Eisenbahnunternehmen hat einen Anspruch auf Ausgleichszahlung des Infrastrukturbetreibers zum Ausgleich der vom Eisenbahnunternehmen an die Fahrgäste geleisteten Ausgleichszahlung. Die Haftung des Infrastrukturbetreibers gilt unbeschadet der Anwendung der leistungsabhängigen Entgeltregelung nach Artikel 11 der Richtlinie 2001/14/EG des Europäischen Parlaments und des Rates<sup>24</sup>.

## *Artikel 25*

### *Ausschluss von Verzichtserklärungen und Einschränkungen*

1. Verpflichtungen gegenüber Fahrgästen gemäß dieser Verordnung dürfen nicht begrenzt oder abgedungen werden, insbesondere nicht durch eine Freistellung oder einschränkende Klausel im Beförderungsvertrag.
2. Eisenbahnunternehmen können dem Fahrgast für ihn günstigere Vertragsbedingungen anbieten als die in dieser Verordnung festgelegten Mindestbedingungen.

## *Artikel 26*

### *Haftungsbefreiung*

Weist das Eisenbahnunternehmen nach, dass der Schaden durch Fahrlässigkeit oder sonstiges schuldhaftes Handeln oder Unterlassen der Person, die Schadenersatz begehrt, oder der Person, von denen sich ihre Rechte herleiten, verursacht oder mit verursacht wurde, ist das Eisenbahnunternehmen insoweit ganz oder teilweise von seiner Haftung gegenüber dem

---

<sup>24</sup> ABl. L 75 vom 15.3.2001, S. 29.

Anspruchsteller befreit, als die Fahrlässigkeit oder das sonstige schuldhafte Handeln oder Unterlassen den Schaden verursacht oder mit verursacht hat.

## KAPITEL VI PERSONEN EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

### *Artikel 27*

#### *Beförderungspflicht*

Ein Eisenbahnunternehmen und/oder Reiseveranstalter darf die Ausstellung einer Fahrkarte und die Vornahme einer Buchung für einen grenzüberschreitenden Verkehrsdienst ab einem Knotenbahnhof nicht aus Gründen der eingeschränkten Mobilität des Fahrgastes verweigern.

### *Artikel 28*

#### *Betreuung an Bahnhöfen*

1. Bei Abfahrt, Umsteigen oder Ankunft einer Person eingeschränkter Mobilität auf grenzüberschreitender Fahrt in einem Bahnhof hat der Bahnhofsbetreiber für eine Betreuung auf solche Weise zu sorgen, dass die Person in den abfahrenden Zug einsteigen, zum Anschlusszug umsteigen und aus dem ankommenden Zug aussteigen kann, für den sie eine Fahrkarte erworben hat.
2. Die in Absatz 1 genannte Betreuung ist unter der Voraussetzung zu leisten, dass der Betreuungsbedarf der Person dem Eisenbahnunternehmen und/oder Reiseveranstalter, bei dem die Fahrkarte erworben wurde, spätestens 24 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Betreuung benötigt wird, gemeldet wurde.
3. Erfolgt keine Meldung nach Absatz 1, bemüht sich der Bahnhofsbetreiber des Abfahrts-, Umsteige- oder Ankunftsbahnhofs nach besten Kräften, für eine Betreuung auf solche Weise zu sorgen, dass die Person eingeschränkter Mobilität auf grenzüberschreitender Fahrt in den abfahrenden Zug einsteigen, zum Anschlusszug umsteigen und aus dem ankommenden Zug aussteigen kann, für den sie eine Fahrkarte erworben hat.

### *Artikel 29*

#### *Betreuung an Bahnhöfen*

1. Der Bahnhofsbetreiber ist für die Betreuung von Personen eingeschränkter Mobilität verantwortlich.
2. Der Bahnhofsbetreiber legt Punkte innerhalb und außerhalb des Bahnhofs fest, an denen Personen eingeschränkter Mobilität ihre Ankunft am Bahnhof melden und gegebenenfalls eine Betreuung anfordern können.

## *Artikel 30*

### *Betreuung im Zug*

Eisenbahnunternehmen und/oder Reiseveranstalter haben eine Person eingeschränkter Mobilität im Zug und während des Ein- und Aussteigens zu betreuen, sofern die Person die Bedingungen von Artikel 28 Absatz 2 erfüllt hat.

## *Artikel 31*

### *Anmeldung des Betreuungsbedarfs*

1. Eisenbahnunternehmen und Reiseveranstalter ergreifen alle erforderlichen Maßnahmen zur Entgegennahme von Anmeldungen des Betreuungsbedarfs von Personen eingeschränkter Mobilität an allen Verkaufsstellen.
2. Eisenbahnunternehmen und/oder Reiseveranstalter teilen der Leitung der Abfahrt-, Umsteige- und Ankunftsbahnhöfe die Anmeldung 24 Stunden im Voraus mit, um die Betreuung nach Artikel 28 Absatz 1 zu ermöglichen.
3. Unmittelbar nach Abfahrt des Inlands- oder Auslandszugs informiert das Eisenbahnunternehmen den Bahnhofsbetreiber des Umsteige- und des Ankunftsbahnhofs über die Zahl der Personen eingeschränkter Mobilität mit Betreuungsbedarf und über die Art der Betreuung.

## KAPITEL VII QUALITÄT UND SICHERHEIT DES VERKEHRSDIENSTES

## *Artikel 32*

### *Sicherheit*

1. Die Eisenbahnunternehmen ergreifen geeignete Maßnahmen, um ein hohes Sicherheitsniveau in Bahnhöfen und in den Zügen zu gewährleisten. Sie verhindern eine Gefährdung der Sicherheit der Fahrgäste und treten solchen Risiken wirksam entgegen, wenn sie in ihrem Verantwortungsbereich auftreten.
2. Unbeschadet der Bestimmungen der Artikel 81, 82 und 86 EG-Vertrag arbeiten die Eisenbahnunternehmen zusammen, um ein hohes Sicherheitsniveau zu erreichen und aufrechtzuerhalten und Informationen über vorbildliche Praktiken zur Verhinderung von Aktivitäten, die geeignet sind, das Sicherheitsniveau zu beeinträchtigen, auszutauschen.

## *Artikel 33*

### *Dienstqualitätsnormen*

1. Die Eisenbahnunternehmen legen Dienstqualitätsnormen für grenzüberschreitende Verkehrsdienste fest und wenden ein Qualitätsmanagementsystem zur Aufrechterhaltung der Dienstqualität an. Die Dienstqualitätsnormen haben mindestens die in Anhang IV aufgeführten Bereiche abzudecken.
2. Die Eisenbahnunternehmen überwachen die eigene Leistung anhand der Dienstqualitätsnormen. Die Eisenbahnunternehmen veröffentlichen jährlich zusammen mit ihrem Geschäftsbericht einen Bericht über die erreichte Dienstqualität. Die Ergebnisse sind auch auf den Internetseiten der Eisenbahnunternehmen zu veröffentlichen.

## *Artikel 34*

### *Beschwerden*

1. Eisenbahnunternehmen, die grenzüberschreitende Verkehrsdienste anbieten, richten ein Verfahren zur Beschwerdebearbeitung ein. Das Eisenbahnunternehmen macht unter den Fahrgästen bekannt, wie sie mit der Beschwerdestelle in Verbindung treten können.
2. Die Fahrgäste können Beschwerden zu grenzüberschreitenden Fahrten bei jedem der am Verkehrsdienst beteiligten Eisenbahnunternehmen oder bei der Verkaufsstelle, bei der die Fahrkarte erworben wurde, einreichen.
3. Eine Beschwerde kann in der Sprache/den Sprachen des Mitgliedstaats, in dessen Hoheitsgebiet die Fahrt erfolgt ist, in der Sprache/den Sprachen des Orts, an dem die Fahrkarte erworben wurde, oder in deutscher, englischer oder französischer Sprache eingereicht werden.
4. Das Eisenbahnunternehmen oder die Verkaufsstelle, bei dem/der eine Beschwerde nach Absatz 2 eingelegt wird, antwortet dem Beschwerdeführer in derselben Sprache, in der die Beschwerde eingereicht wurde, im Namen aller an der Durchführung des grenzüberschreitenden Verkehrsdienstes beteiligten Parteien. Dies kann die Beantwortung im Namen durchführender oder aufeinander folgender Eisenbahnunternehmen, eines Bahnhofsbetreibers, eines Reiseveranstalters und/oder eines Infrastrukturbetreibers einschließen. Falls die Verkaufsstelle, bei der die Beschwerde eingereicht wird, nicht mit dem oder den Eisenbahnunternehmen, die den Teil des Verkehrsdienstes durchgeführt haben, identisch ist, kann die Verkaufsstelle die Beschwerde an die zutreffende Stelle weiterleiten und den Fahrgast entsprechend informieren.
5. Das Eisenbahnunternehmen oder die Verkaufsstelle, denen eine Beschwerde nach Absatz 2 zugeht, ist verpflichtet, dem Fahrgast innerhalb von 20 Arbeitstagen nach Zugang der Beschwerde eine begründete Antwort zu geben. In der Antwort ist auf die Möglichkeit eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens und anwendbare Rechtsmittel hinzuweisen. Ist eine substantielle Beantwortung innerhalb von 20 Arbeitstagen aufgrund fehlender Informationen nicht möglich, ist der Beschwerdeführer über die voraussichtliche Verzögerung zu informieren. In jedem Fall muss die Antwort auf die Beschwerde innerhalb von drei Monaten erfolgen.

6. Das Eisenbahnunternehmen veröffentlicht in seinem in Artikel 33 genannten Geschäftsbericht die Zahl und Art der eingegangenen und der bearbeiteten Beschwerden, die Beantwortungsdauer und durchgeführte Abhilfemaßnahmen.

### *Artikel 35*

#### *Adressat von Haftungsansprüchen*

Haftungsansprüche an das Eisenbahnunternehmen sind schriftlich an das Eisenbahnunternehmen zu richten.

Falls eine grenzüberschreitende Fahrt von aufeinander folgenden Eisenbahnunternehmen oder von einem oder mehreren durchführenden Eisenbahnunternehmen durchgeführt wurde, können die Ansprüche bei jedem der an der Beförderung beteiligten Eisenbahnunternehmen geltend gemacht werden. Ein Anspruch, der an eines der an der Beförderung beteiligten Eisenbahnunternehmen gerichtet ist, gilt als auch an die anderen Eisenbahnunternehmen gerichtet.

### *Artikel 36*

#### *Fahrgastpflichten*

1. Der Fahrgast muss sich bei Erhalt der Fahrkarte vergewissern, dass sie gemäß seinen Anweisungen ausgestellt wurde. Der Fahrgast muss bei Fahrtbeginn im Besitz einer gültigen Fahrkarte sein, es sei denn, es war ihm wegen geschlossener Fahrkartenschalter und/oder nicht betriebsbereiter Fahrkartenautomaten nicht möglich, seine Fahrkarte am Abfahrt-Knotenbahnhof zu erwerben. Im letzteren Fall hat der Fahrgast dies dem zuständigen Zugpersonal unverzüglich mitzuteilen. Auf Verlangen hat der Fahrgast seine Fahrkarte dem zuständigen Zugpersonal vorzuweisen.

2. Eisenbahnunternehmen können vorschreiben, dass

- (a) ein Fahrgast, der keine gültige Fahrkarte vorweist, zusätzlich zum Beförderungsentgelt einen Aufschlag zu zahlen hat, der 100 % des Beförderungsentgelts nicht überschreiten darf;
- (b) ein Fahrgast, der der Aufforderung zur Entrichtung des Beförderungsentgelts oder des Aufschlags nicht nachkommt, von der Weiterbeförderung ausgeschlossen wird.

3. Eisenbahnunternehmen schließen einen Fahrgast ohne Anspruch auf Erstattung der Fahrkarten und/oder Buchungen von der Weiterbeförderung aus, der

- (a) eine Gefahr für die Sicherheit des Zugpersonals und/oder andere Fahrgäste darstellt; oder
- (b) eine Gefahr für die Sicherheit des Zuges darstellt; oder
- (c) das Zugpersonal und/oder andere Fahrgäste durch unangebrachtes Verhalten belästigt, beispielsweise durch Rauchen in Nichtraucherbereichen, Vandalismus, Beleidigung oder Gewalttätigkeit.

## Kapitel VIII INFORMATIONEN UND DURCHSETZUNG

### *Artikel 37*

#### *Informationspflicht*

Eisenbahnunternehmen haben die Öffentlichkeit durch angemessene Mittel über etwaige Pläne zur Einstellung grenzüberschreitender Verkehrsdienste zu informieren.

### *Artikel 38*

#### *Durchsetzung*

1. Jeder Mitgliedstaat ernennt eine für die Durchsetzung dieser Verordnung zuständige Stelle. Gegebenenfalls ergreift diese Stelle die notwendigen Maßnahmen, um die Einhaltung der Fahrgastrechte zu gewährleisten.

Die Stelle ist in Aufbau, Finanzierung, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung von Infrastrukturbetreibern, Entgeltstellen, Zuweisungsstellen und Eisenbahnunternehmen unabhängig.

Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission die gemäß diesem Absatz benannte Stelle mit.

2. Jeder Fahrgast kann bei jeder nach Absatz 1 benannten Stelle oder jeder anderen, von einem Mitgliedstaat benannten zuständigen Stelle Beschwerde über einen behaupteten Verstoß gegen diese Verordnung einreichen.

### *Artikel 39*

#### *Zusammenarbeit der Durchsetzungsstellen*

Die in Artikel 38 Absatz 1 genannten Durchsetzungsstellen tauschen Informationen über ihre Arbeit und Entscheidungsgrundsätze und -praktiken aus, um die Entscheidungsgrundsätze gemeinschaftsweit zu koordinieren. Die Kommission unterstützt sie bei dieser Aufgabe.

## Kapitel IX

### SCHLUSSBESTIMMUNGEN

#### *Artikel 40*

##### *Strafen*

Die Mitgliedstaaten legen Strafvorschriften für Verstöße gegen die Bestimmungen dieser Verordnung fest und ergreifen alle erforderlichen Maßnahmen, um ihre Anwendung zu gewährleisten. Die Strafen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein. Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission diese Bestimmungen bis ...<sup>25</sup> mit und teilen ihr unverzüglich spätere diese Vorschriften betreffende Änderungen mit.

#### *Artikel 41*

##### *Anhänge*

Änderungen der Anhänge erfolgen gemäß dem Verfahren von Artikel 43 Absatz 2.

#### *Artikel 42*

##### *Änderungsbestimmungen*

1. Die zur Durchführung der Artikel 3 bis 6 und 27 bis 31 erforderlichen Maßnahmen werden nach dem Verfahren von Artikel 43 Absatz 2 angenommen.
2. Die in Artikel 11 und Artikel 13 bis 15 genannten Beträge werden nach dem Verfahren von Artikel 43 Absatz 2 angepasst.

#### *Artikel 43*

##### *Ausschuss*

1. Die Kommission wird von dem nach Artikel 11a der Richtlinie 91/440/EWG des Rates<sup>26</sup> eingerichteten Ausschuss unterstützt.

---

<sup>25</sup> Sechs Monate nach Inkrafttreten dieser Verordnung.

<sup>26</sup> ABl. L 237 vom 24.8.1991, S. 25.

2. Wird auf diesen Absatz Bezug genommen, so ist das Regelungsverfahren nach Artikel 5 des Beschlusses 1999/468/EG unter Beachtung von dessen Artikel 7 und Artikel 8 anzuwenden.

Die in Artikel 5 Absatz 6 des Beschlusses 1999/468/EG vorgesehene Frist wird auf drei Monate festgesetzt.

3. Der Ausschuss gibt sich eine Geschäftsordnung.

#### *Artikel 44*

##### *Bericht*

Die Kommission legt dem Europäischen Parlament und dem Rat drei Jahre nach Inkrafttreten dieser Verordnung einen Bericht über die Durchführung der Verordnung und deren Ergebnis, insbesondere bezüglich des Dienstqualitätsniveaus, vor.

Dem Bericht werden die gemäß Artikel 33 Absatz 2, Artikel 34 Absatz 6 und Artikel 39 Absatz 1 dieser Verordnung sowie Artikel 10b der Richtlinie 91/440/EWG bereitgestellten Informationen zugrunde gelegt. Zusammen mit dem Bericht werden gegebenenfalls geeignete Vorschläge vorgelegt.

#### *Artikel 45*

Diese Verordnung tritt am zwanzigsten Tag nach ihrer Veröffentlichung im *Amtsblatt der Europäischen Union* in Kraft.

Diese Verordnung ist in allen ihren Teilen verbindlich und gilt unmittelbar in jedem Mitgliedstaat.

Geschehen zu Brüssel am

*Im Namen des Europäischen Parlaments*  
*Der Präsident*

*Im Namen des Rates*  
*Der Präsident*

**ANHANG I**  
**Von Eisenbahnunternehmen anzugebende Mindestinformationen**

**Informationen vor Fahrtantritt**

Alle einschlägigen auf den Vertrag anwendbaren Bedingungen

Fahrpläne und Bedingungen der Fahrt mit der kürzesten Fahrtzeit

Fahrpläne und Bedingungen der Fahrt zu den günstigsten Fahrpreisen

Zugänglichkeit und Zugangsbedingungen für Personen eingeschränkter Mobilität

Zugänglichkeit und Zugangsbedingungen für Fahrgäste, die Fahrräder mitführen

Verfügbarkeit von Sitzen in Raucher- und Nichtraucherbereichen, erster und zweiter Klasse sowie Liege- und Schlafwagen

etwaige Aktivitäten, die voraussichtlich zu Störungen oder Verspätungen von Verkehrsdiensten führen

Verfügbarkeit von Dienstleistungen im Zug

**Informationen während der Fahrt**

Dienstleistungen im Zug

nächster Haltebahnhof

Verspätungen

wesentliche Anschlusszüge

Sicherheit

Diese Informationen sind mindestens in den Sprachen der Mitgliedstaaten zu geben, in denen der Zug verkehrt.

**Informationen nach der Fahrt**

Verfahren und Meldestellen bei Gepäckverlust

Beschwerdeverfahren

**ANHANG II**  
**Auf der Fahrkarte anzugebende Mindestinformationen**

Eisenbahnunternehmen, die die Beförderung durchführen

Gültigkeit der Fahrkarten (Daten, Züge, Klasse)

Angabe, ob die Fahrkarte vor Fahrtantritt zu entwerfen ist, und für die Fahrkarte geltende Nutzungsbedingungen

Preis einschließlich Steuern und sonstiger Abgaben und Entgelte

**ANHANG III**  
**Mindestausgleichszahlungen bei Verspätungen**

<b>Art des Verkehrs- dienstes</b>	<b>Fahrtdauer</b>	<b>50 % Ausgleichs- zahlung bei</b>	<b>100 % Ausgleichs- zahlung bei</b>
grenzüberschreitende Fahrten (zum Teil) mit Hochgeschwindigkeitszügen im Linienverkehr	bis zu 2 Stunden	Verspätung von 30 bis 60 Minuten	Verspätung über 60 Minuten
	über 2 Stunden	Verspätung von 60 bis 120 Minuten	Verspätung über 120 Minuten
grenzüberschreitende Fahrten mit anderen Linienverkehrszügen als Hochgeschwindigkeitszügen	bis zu 4 Stunden	Verspätung von 60 bis 120 Minuten	Verspätung über 120 Minuten
	über 4 Stunden	Verspätung von 120 bis 240 Minuten	Verspätung über 240 Minuten

**ANHANG IV**  
**Mindestnormen für die Dienstqualität**

Informationen und Fahrkarten

Pünktlichkeit der grenzüberschreitenden Verkehrsdienste, allgemeine Grundsätze zur Handhabung von Betriebsstörungen

Zugausfälle im grenzüberschreitenden Verkehr

Sauberkeit des Rollmaterials und der Bahnhofseinrichtungen (Luftqualität in den Wagen, Hygiene der sanitären Einrichtungen usw.)

Befragung zur Kundenzufriedenheit

Beschwerdebearbeitung, Erstattungen und Ausgleichszahlungen bei Nichterfüllung der Qualitätsanforderungen

Betreuung von Personen eingeschränkter Mobilität