

# Verordnung (EU) 2021/782 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr

(Neufassung) (Text von Bedeutung für den EWR)

(ABl. L 172 S. 1)

Celex-Nr. 3 2021 R 0782

DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DER RAT DER EUROPÄISCHEN UNION –

gestützt auf den Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union, insbesondere auf Artikel 91 Absatz 1, auf Vorschlag der Europäischen Kommission, nach Zuleitung des Entwurfs des Gesetzgebungsakts an die nationalen Parlamente, nach Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses<sup>1</sup>, nach Anhörung des Ausschusses der Regionen, gemäß dem ordentlichen Gesetzgebungsverfahren<sup>2</sup>, in Erwägung nachstehender Gründe:

(1) Die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates<sup>3</sup> ist in einigen Punkten zu ändern, damit die Fahrgäste besser geschützt werden und um die Zunahme des Schienenverkehrs zu fördern, insbesondere unter gebührender Berücksichtigung der Artikel 11, 12 und 14 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union (AEUV). Angesichts dieser Änderungen und aus Gründen der Klarheit sollte die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 daher neu gefasst werden.

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

(3) Trotz beträchtlicher Fortschritte beim Schutz der Verbraucher in der Union sind noch weitere Verbesserungen zum Schutz der Rechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr nötig.

(4) Insbesondere da der Fahrgast im Eisenbahnverkehr die schwächere Partei eines Beförderungsvertrags ist, sollten die Rechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr geschützt werden.

(5) Durch die Gewährung der gleichen Rechte für Fahrgäste im Eisenbahnverkehr im internationalen Verkehr und im Inlandsverkehr sollen das Verbraucherschutzniveau in der Union erhöht, gleiche Ausgangsbedingungen für die Eisenbahnunternehmen sichergestellt und ein einheitliches Niveau der Fahrgastrechte garantiert werden. Die Fahrgäste sollten so ausführlich wie möglich über ihre Rechte informiert werden. Da es bei bestimmten modernen Fahrkartenformaten nicht möglich ist, Informationen darauf zu drucken, sollten die nach dieser Verordnung vorgeschriebenen Informationen auf anderem Wege zur Verfügung gestellt werden können.

(6) Schienenverkehrsdienste, die ausschließlich zu historischen oder touristischen Zwecken angeboten werden, dienen in der Regel nicht zur Deckung des normalen Beförderungsbedarfs. Solche Dienste sind üblicherweise vom übrigen Eisenbahnsystem der Union getrennt und verwenden Technik, die unter Umständen ihre Barrierefreiheit begrenzt. Mit Ausnahme einiger Bestimmungen, die in der gesamten Union für alle Schienenpersonenverkehrsdienste gelten sollten, sollten Mitgliedstaaten die Möglichkeit haben, für Schienenverkehrsdienste, die ausschließlich zu historischen oder touristischen Zwecken angeboten werden, Ausnahmen von der Anwendung der Bestimmungen dieser Verordnung zu gewähren.

(7) Schienenpersonenverkehrsdienste des Stadtverkehrs, Vorortverkehrs oder Regionalverkehrs unterscheiden sich ihrer Art nach von Schienenpersonenverkehrsdiensten des Fernverkehrs. Die Mitgliedstaaten sollten daher die Möglichkeit haben, solche Dienste von bestimmten Vorschriften der vorliegenden Verordnung über Fahrgastrechte auszunehmen. Solche Ausnahmen sollten sich jedoch nicht auf wesentliche Vorschriften erstrecken, insbesondere nicht auf die Bestimmungen über die nichtdiskriminierenden Bedingungen von Beförderungsverträgen, über das Recht, Bahnfahrkarten ohne unangemessene Schwierigkeiten zu kaufen, über die Haftung der Eisenbahnunternehmen in Bezug auf Fahrgäste und ihr Gepäck, über das Erfordernis, dass Eisenbahnunternehmen ausreichend versichert sein müssen, sowie das Erfordernis, dass geeignete Maßnahmen getroffen werden, um die persönliche Sicherheit von Fahrgästen in Bahnhöfen und Zügen zu gewährleisten. Regionalverkehrsdienste sind stärker in das übrige Eisenbahnsystem der Union integriert, und die betreffenden Fahrten sind länger. Daher sollte die Möglichkeit von Ausnahmen bei Schienenpersonenverkehrsdiensten des Regionalverkehrs noch stärker eingeschränkt werden. In Bezug auf Schienenpersonenverkehrsdienste des Regionalverkehrs sollten Ausnahmen von den Bestimmungen dieser Verordnung, die Personen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität die Nutzung von Schienenverkehrsdiensten erleichtern, schrittweise vollständig aufgehoben werden, und für die Bestimmungen dieser Verordnung, durch die die Nutzung von Fahrrädern unterstützt wird, sollten keine Ausnahmen gelten. Außerdem sollte die Möglichkeit, Schienenverkehrsdienste des Regionalverkehrs von bestimmten Verpflichtungen in Bezug auf das Angebot von Durchgangsfahrkarten und die Weiterreise mit geänderter Streckenführung auszunehmen, befristet sein.

(8) Es ist ein Ziel dieser Verordnung, die Schienenpersonenverkehrsdienste in der Union zu verbessern. Die Mitgliedstaaten sollten deshalb die Möglichkeit haben, Ausnahmen für Dienste in Gebieten zu gewähren, bei denen ein erheblicher Teil des Dienstes außerhalb der Union betrieben wird.

(9) Zudem sollten, um einen reibungslosen Übergang von dem mit der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 geschaffenen Rahmen zu dem mit der vorliegenden Verordnung geschaffenen Rahmen zu ermöglichen, frühere nationale Ausnahmen schrittweise aufgehoben werden, um die erforderliche Rechtssicherheit und Kontinuität sicherzustellen. Mitgliedstaaten, die derzeit Ausnahmen gemäß Artikel 2 Absatz 4 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 gewähren, sollten inländische Schienenpersonenverkehrsdienste nur von solchen Bestimmungen dieser Verordnung ausnehmen dürfen, die eine erhebliche Anpassung erfordern, und in jedem Fall nur für einen begrenzten Zeitraum. Die Mitgliedstaaten sollten ferner die Möglichkeit haben, während eines Übergangszeitraums eine Ausnahme von der Verpflichtung zur Weitergabe von Verkehrs- und Reiseinformationen zwischen Betreibern zu gewähren, jedoch nur in Fällen, in denen es nur in der Infrastrukturbetreiber nicht technisch durchführbar ist, Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufern, Reiseveranstaltern oder Bahnhofsbetreibern die Daten in Echtzeit zur Verfügung zu stellen. Eine Bewertung der technischen Durchführbarkeit sollte mindestens alle zwei Jahre erfolgen.

(10) Die Mitgliedstaaten sollten die Kommission informieren, wenn sie Schienenpersonenverkehrsdienste von gewissen Bestimmungen dieser Verordnung ausnehmen. Im Rahmen dieser Mitteilung sollten die Mitgliedstaaten auch die Gründe für die Gewährung der Ausnahmen und die Maßnahmen erläutern, die ergriffen wurden oder geplant sind, um den Verpflichtungen aus dieser Verordnung bei Ablauf der betreffenden Ausnahmen nachzukommen.

<sup>1</sup> **Amtl. Anm.:** ABl. C 197 vom 8.6.2018, S. 66.

<sup>2</sup> **Amtl. Anm.:** Standpunkt des Europäischen Parlaments vom 15. November 2018 (ABl. C 363 vom 28.10.2020, S. 296) und Standpunkt des Rates in erster Lesung vom 25. Januar 2021 (ABl. C 68 vom 26.2.2021, S. 1). Standpunkt des Europäischen Parlaments vom 29. April 2021 (noch nicht im Amtsblatt veröffentlicht).

<sup>3</sup> **Amtl. Anm.:** Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (ABl. L 315 vom 3.12.2007, S. 14).

(11) Wenn für einen Bahnhof verschiedene Bahnhöfbetreiber zuständig sind, sollten die Mitgliedstaaten die Möglichkeit haben, die Stelle zu benennen, die für die in dieser Verordnung genannten Aufgaben verantwortlich ist.

(12) Durch den Zugang zu Reiseinformationen in Echtzeit, einschließlich Tarifen, wird der Zugang zu Bahnreisen für Neukunden verbessert, und ihnen steht eine größere Auswahl an Reiseumöglichkeiten und Tarifen zur Verfügung. Eisenbahnunternehmen sollten anderen Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufern und Reiseveranstaltern, die ihre Dienste verkaufen, Zugang zu solchen Reiseinformationen gewähren sowie Buchungen und Stornierungen ermöglichen, um Bahnreisen zu erleichtern. Infrastrukturbetreiber sollten Echtzeitdaten über die Ankunft und die Abfahrt von Zügen an Eisenbahnunternehmen und Bahnhöfbetreiber sowie Fahrkartenverkäufer und Reiseveranstalter weitergeben, um Bahnreisen zu erleichtern.

(13) Ausführlichere Anforderungen für die Bereitstellung von Reiseinformationen sind in den Technischen Spezifikationen für die Interoperabilität nach der Verordnung (EU) Nr. 454/2011 der Kommission<sup>4</sup> festgelegt.

(14) Bei der Stärkung der Rechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr sollte das bereits bestehende internationale Regelwerk in Anhang A – Einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck (CIV) – zum Übereinkommen über den internationalen Eisenbahnverkehr (COTIF) vom 9. Mai 1980, geändert durch das Protokoll vom 3. Juni 1999 betreffend die Änderung des Übereinkommens über den internationalen Eisenbahnverkehr (Protokoll 1999) zugrunde gelegt werden. Es ist jedoch wünschenswert, den Anwendungsbereich dieser Verordnung auszuweiten und nicht nur Fahrgäste im internationalen Eisenbahnverkehr, sondern auch die Fahrgäste im inländischen Eisenbahnverkehr zu schützen. Die Union trat dem COTIF am 23. Februar 2013 bei.

(15) Die Mitgliedstaaten sollten Diskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit des Fahrgasts oder des Niederlassungsorts des Eisenbahnunternehmens, Fahrkartenverkäufers oder Reiseveranstalters innerhalb der Union verbieten. Sozialtarife und Maßnahmen, die die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel attraktiver machen, sollten hingegen nicht verboten sein, sofern sie verhältnismäßig sind, und unabhängig von der Staatsangehörigkeit des Fahrgasts gelten. Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer und Reiseveranstalter können ihre Geschäftspraktiken, einschließlich des Einsatzes von Sonderangeboten und der Förderung bestimmter Vertriebswege, nach eigenem Ermessen festlegen. Angesichts der Entwicklung von Online-Plattformen, die Fahrkarten zur Personenbeförderung verkaufen, sollten die Mitgliedstaaten besonders darauf achten, dass es im Rahmen des Zugriffs auf Online-Schnittstellen oder des Fahrkartenkaufs zu keiner Diskriminierung kommt. Darüber hinaus sollte unabhängig davon, wie eine bestimmte Art von Fahrkarte erworben wird, für den Fahrgast dasselbe Schutzniveau greifen.

(16) Die steigende Beliebtheit des Radfahrens in der gesamten Union wirkt sich auch auf die Mobilität und den Tourismus aus. Da im Rahmen der Verkehrsverlagerung zunehmend auf Eisenbahn und Fahrrad zurückgegriffen wird, nehmen die verkehrsbedingten Umweltauswirkungen ab. Deshalb sollten Eisenbahnunternehmen die Kombination von Radfahren und Reisen mit der Eisenbahn soweit möglich erleichtern. Insbesondere sollten sie bei Erwerb neuer Fahrzeuge oder umfangreicher Aufrüstung vorhandener Fahrzeuge eine angemessene Anzahl von Fahrradstellplätzen zur Verfügung stellen, sofern es sich nicht um den Erwerb oder die Aufrüstung von Speise-, Schlaf- oder Liegewagen handelt. Um negative Auswirkungen auf die Sicherheit der vorhandenen Fahrzeuge zu vermeiden, sollte diese Verpflichtung nur im Fall einer umfangreichen Aufrüstung gelten, die eine neue Genehmigung für das Inverkehrbringen von Fahrzeugen erforderlich macht.

(17) Die für die Zusammensetzung des Zuges angemessene Anzahl von Fahrradstellplätzen sollte unter Berücksichtigung der Größe der Zugbildung, der Art des Dienstes und der Nachfrage nach Fahrradbeförderung festgelegt werden. Eisenbahnunternehmen sollten die Möglichkeit haben, nach Anhörung der Öffentlichkeit Pläne mit genauen Zahlen der Fahrradstellplätze für ihre Dienste zu erstellen. Wenn Eisenbahnunternehmen keine Pläne erstellen, sollte jedoch eine gesetzlich vorgeschriebene Zahl gelten. Diese gesetzlich vorgeschriebene Zahl sollte den Eisenbahnunternehmen auch als Richtwert bei der Erstellung ihrer Pläne dienen. Eine geringere als die gesetzlich vorgeschriebene Zahl sollte nur dann als angemessen gelten, wenn dies aufgrund besonderer Umstände gerechtfertigt ist – beispielsweise für Fahrten von Schienenverkehrsdiensten im Winter, wenn eindeutig keine oder nur eine geringe Nachfrage nach Fahrradbeförderung besteht. Außerdem ist die Nachfrage nach Fahrradbeförderung in einigen Mitgliedstaaten bei bestimmten Arten von Diensten besonders hoch. Daher sollten die Mitgliedstaaten die Möglichkeit haben, die angemessenen Mindestzahlen von Fahrradstellplätzen für bestimmte Arten von Diensten festzulegen. Diese Zahlen sollten Vorrang vor den in den Plänen der Eisenbahnunternehmen aufgeführten Zahlen haben. Der freie Verkehr von Schienenfahrzeugen innerhalb der Union sollte dadurch nicht behindert werden. Fahrgäste sollten über den für Fahrräder verfügbaren Platz informiert werden.

(18) Die Rechte und Pflichten in Bezug auf die Beförderung von Fahrrädern in Zügen sollten für Fahrräder gelten, die vor und nach der Eisenbahnfahrt sofort fahrbereit sind. Die Beförderung von Fahrrädern in Verpackungen und Taschen fällt gegebenenfalls unter die für Gepäck geltenden Bestimmungen dieser Verordnung.

(19) Zu den Rechten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr gehört das Erhalten von Informationen über den Dienst sowohl vor als auch während der Fahrt. Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer und Reiseveranstalter sollten vor Reisebeginn allgemeine Informationen über den Schienenverkehrsdienst bereitstellen. Die Informationen sollten in für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität barrierefrei zugänglichen Formaten bereitgestellt werden. Eisenbahnunternehmen und, soweit möglich, Fahrkartenverkäufer und Reiseveranstalter sollten dem Fahrgast während der Fahrt weitere nach dieser Verordnung vorgeschriebene Informationen zur Verfügung stellen. Wenn ein Bahnhöfbetreiber über solche Informationen verfügt, sollte er diese auch den Fahrgästen zur Verfügung stellen.

(20) Die Unternehmensgröße von Fahrkartenverkäufern variiert erheblich – von Kleinunternehmen bis zu Großunternehmen – und einige Fahrkartenverkäufer bieten ihre Dienste außerdem ausschließlich offline oder ausschließlich online an. Die Verpflichtung, den Fahrgästen Reiseinformationen bereitzustellen, sollte daher in einem angemessenen Verhältnis zu den unterschiedlichen Unternehmensgrößen und damit den unterschiedlichen Möglichkeiten der Fahrkartenverkäufer stehen.

(21) Diese Verordnung sollte Eisenbahnunternehmen, Reiseveranstalter oder Fahrkartenverkäufer nicht daran hindern, Fahrgästen günstigere als die in dieser Verordnung festgelegten Bedingungen anzubieten. Diese Verordnung sollte jedoch nicht dazu führen, dass ein Eisenbahnunternehmen an die günstigeren Vertragsbedingungen eines Reiseveranstalters oder Fahrkartenverkäufers gebunden ist, es sei denn, das Eisenbahnunternehmen und der Reiseveranstalter oder Fahrkartenverkäufer haben eine andere Vereinbarung getroffen.

(22) Durchgangsfahrkarten ermöglichen nahtlose Fahrten für Fahrgäste; daher sollten angemessene Anstrengungen unternommen werden, solche Fahrkarten für Schienenpersonenverkehrsdienste des Fernverkehrs, Schienenpersonenverkehrsdienste des Stadt- und Vorortverkehrs und Schienenpersonenverkehrsdienste des Regionalverkehrs, unabhängig davon, ob es sich um internationale oder inländische Dienste handelt, einschließlich der von dieser Verordnung ausgenommenen Schienenpersonenverkehrsdienste, anzubieten. Bei der Berechnung der gesamten Verspätungsdauer, für die Entschädigungen verfügbar sind, sollten Verspätungen ausgenommen werden dürfen, die auf den Teilen der mit Schienenverkehrsdiensten verbundenen Fahrt aufgetreten sind, die nicht in den Anwendungsbereich dieser Verordnung fallen.

(23) Bei Verkehrsdiensten, die von denselben Eisenbahnunternehmen betrieben werden, sollte Fahrgästen im Eisenbahnverkehr das Umsteigen von einem Dienst zu einem anderen durch die Einführung einer Verpflichtung zur Bereitstellung von Durchgangsfahrkarten erleichtert werden, da keine gewerblichen Vereinbarungen zwischen Eisenbahnunternehmen notwendig sind. Die Verpflichtung zur Bereitstellung von Durchgangsfahrkarten sollte auch für Dienste gelten, die von Eisenbahnunternehmen betrieben werden, die demselben Eigentümer gehören oder hundertprozentige Tochtergesellschaften eines der Eisenbahnunternehmen sind, die Schienenverkehrsdienste im Rahmen der Fahrt betreiben. Das Eisenbahnunternehmen sollte die Möglichkeit haben, auf einer Durchgangsfahrkarte die Abfahrtszeit für jeden Schienenverkehrsdienst, einschließlich Regionalverkehrsdienste, anzugeben, für den bzw. die die Durchgangsfahrkarte gilt.

<sup>4</sup> **Amtl. Anm.:** Verordnung (EU) Nr. 454/2011 der Kommission vom 5. Mai 2011 über die Technische Spezifikation für die Interoperabilität (TSI) zum Teilsystem „Telematikanwendungen für den Personenverkehr“ des transeuropäischen Eisenbahnsystems (ABl. L 123 vom 12.5.2011, S. 11).

(24) Fahrgäste sollten klar darüber informiert werden, ob Fahrkarten, die von einem Eisenbahnunternehmen im Rahmen einer einzigen geschäftlichen Transaktion verkauft werden, als Durchgangsfahrkarte gelten. Wenn Fahrgäste nicht ordnungsgemäß informiert werden, sollte das Eisenbahnunternehmen so haften, als wären diese Fahrkarten Durchgangsfahrkarten.

(25) Das Angebot an Durchgangsfahrkarten sollte gefördert werden. Allerdings sind ordnungsgemäße Informationen über den Schienenverkehrsdienst auch dann von wesentlicher Bedeutung, wenn Fahrgäste ihre Fahrkarten bei einem Fahrkartenverkäufer oder einem Reiseveranstalter erwerben. Wenn die Fahrkartenverkäufer oder Reiseveranstalter getrennte Fahrkarten gebündelt verkaufen, sollten Fahrgäste eindeutig darüber informiert werden, dass diese Fahrkarten nicht das gleiche Schutzniveau wie Durchgangsfahrkarten bieten und nicht von dem oder den die Dienste erbringenden Eisenbahnunternehmen als Durchgangsfahrkarten ausgestellt wurden. Kommen Fahrkartenverkäufer oder Reiseveranstalter dieser Anforderung nicht nach, sollte ihre Haftung über der Rückerstattung der Fahrkarten hinausgehen.

(26) Wenn Durchgangsfahrkarten angeboten werden, müssen die Eisenbahnunternehmen Mindestanschlusszeiten, die zum Zeitpunkt der ursprünglichen Buchung realistisch und gültig sind, sowie sonstige einschlägige Faktoren wie Größe und Lage der betreffenden Bahnhöfe und Bahnsteige berücksichtigen.

(27) Im Lichte des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen sowie um Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität Reisemöglichkeiten im Eisenbahnverkehr zu eröffnen, die denen anderer Bürger vergleichbar sind, sollten Regeln für die Nichtdiskriminierung dieser Personen und die ihnen zu leistende Hilfe während der Fahrt festgelegt werden. Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität haben die gleichen Rechte auf Freizügigkeit und Nichtdiskriminierung wie alle anderen Bürger. Unter anderem sollte besonders darauf geachtet werden, dass Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität Informationen über die Barrierefreiheit von Schienenverkehrsdiensten, über die Bedingungen für den Zugang zu den Fahrzeugen und über deren Ausstattung erhalten. Damit auch Fahrgäste mit eingeschränkter Sinneswahrnehmung bestmöglich über Verspätungen unterrichtet werden, sollten gegebenenfalls akustische und optische Systeme genutzt werden. Personen mit Behinderungen sollten die Möglichkeit haben, Fahrkarten im Zug ohne Aufpreis zu kaufen, wenn keine andere barrierefreie Möglichkeit besteht, um im Voraus eine Fahrkarte zu kaufen. Jedoch sollte dieses Recht unter sicherheitsrelevanten Umständen oder bei Reservierungspflicht eingeschränkt werden können. Das Personal sollte in Bezug auf die Bedürfnisse von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität – insbesondere bei der Hilfeleistung – entsprechend geschult werden. Um gleiche Reisebedingungen sicherzustellen, sollte den betreffenden Personen an Bahnhöfen und in Zügen Hilfe geleistet werden; wenn weder der Zug noch der Bahnhof mit geschultem Begleitpersonal ausgestattet ist, sollten alle zumutbaren Bemühungen unternommen werden, um diesen Personen die Fahrt mit dem Zug zu ermöglichen.

(28) Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber sollten aktiv mit Vertretungsorganisationen von Personen mit Behinderungen zusammenarbeiten, um die Barrierefreiheit von Verkehrsdiensten zu verbessern.

(29) Um Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität den Zugang zu Schienenpersonenverkehrsdiensten zu erleichtern, sollten die Mitgliedstaaten Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber dazu verpflichten können, zur Koordinierung der Bereitstellung von Informationen und Hilfeleistungen auf nationaler Ebene zentrale Anlaufstellen einzurichten.

(30) Um sicherzustellen, dass Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität Hilfe geleistet wird, ist es aus praktischen Gründen nötig, dem Eisenbahnunternehmen, dem Bahnhofsbetreiber, dem Fahrkartenverkäufer oder dem Reiseveranstalter im Voraus zu melden, dass Hilfe benötigt wird. Diese Verordnung legt für solche Voranmeldungen zwar eine allgemeine Höchstfrist fest, doch freiwillige Vereinbarungen über kürzere Fristen sind für die Verbesserung der Mobilität von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität von großem Wert. Um zu gewährleisten, dass Informationen über solche verkürzten Fristen möglichst weite Verbreitung finden, muss die Kommission in ihren Bericht über die Umsetzung und die Ergebnisse dieser Verordnung auch Informationen zu den Entwicklungen bei Vereinbarungen über verkürzte Voranmeldefristen und zur Verbreitung der betreffenden Informationen aufnehmen.

(31) Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber sollten durch die Einhaltung der Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates<sup>5</sup> und der Verordnung (EU) Nr. 1300/2014 der Kommission<sup>6</sup> die Bedürfnisse von Personen mit Behinderungen und von Personen mit eingeschränkter Mobilität berücksichtigen. Wird in der vorliegenden Verordnung auf Bestimmungen der Richtlinie (EU) 2019/882 Bezug genommen, so sollten diese Bestimmungen von den Mitgliedstaaten ab dem 28. Juni 2025 und im Einklang mit den Übergangsmaßnahmen gemäß Artikel 32 der genannten Richtlinie angewendet werden. In Bezug auf Schienenpersonenverkehrsdienste ist der Anwendungsbereich dieser Bestimmungen in Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe c der genannten Richtlinie festgelegt.

(32) Bestimmte Tiere werden dafür ausgebildet, Personen mit Behinderungen so zu unterstützen, dass sie sich unabhängig fortbewegen können. Für eine solche Mobilität ist es von wesentlicher Bedeutung, dass diese Tiere in Zügen mitgenommen werden dürfen. Die allgemeinen Rechte und Verpflichtungen in Bezug auf Assistenzhunde sind in dieser Verordnung festgelegt. Die Mitgliedstaaten sollten jedoch die Möglichkeit haben, Versuche mit anderen Mobilitätsassistenten durchzuführen und diese in ihren inländischen Schienenverkehrsdiensten an Bord von Zügen zuzulassen. Es ist wichtig, dass die Kommission die Entwicklung in diesem Bereich mit Blick auf künftige Arbeiten zu Mobilitätsassistenten verfolgt.

(33) Es ist wünschenswert, mit dieser Verordnung ein System für die Entschädigung von Fahrgästen bei Verspätungen zu schaffen, das sich auch auf Verspätungen erstreckt, die durch Zugausfall oder einen verpassten Anschluss bedingt sind. Bei Verspätungen von Schienenpersonenverkehrsdiensten sollten die Eisenbahnunternehmen den Fahrgästen eine Entschädigung in Höhe eines prozentualen Anteils des Fahrpreises leisten.

(34) Eisenbahnunternehmen sollten die Pflicht haben, hinsichtlich ihrer Haftung gegenüber Fahrgästen im Eisenbahnverkehr bei Unfällen versichert zu sein oder über angemessene Bürgschaften zu verfügen.

(35) Die Stärkung der Rechte auf Entschädigung und Hilfeleistungen bei Verspätungen, verpassten Anschlüssen oder Zugausfällen sollte auf dem Markt für Schienenpersonenverkehrsdienste zu größeren Anreizen zum Nutzen der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr führen.

(36) Bei Verspätungen sollte den Fahrgästen die Fortsetzung der Fahrt ermöglicht werden, oder ihnen sollten Optionen für die Weiterreise mit geänderter Streckenführung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen angeboten werden. Dabei sollten die Bedürfnisse von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität berücksichtigt werden.

(37) Ein Eisenbahnunternehmen sollte jedoch nicht zur Zahlung einer Entschädigung verpflichtet sein, wenn es nachweisen kann, dass die Verspätung durch außergewöhnliche Umstände wie extreme Witterungsbedingungen oder große Naturkatastrophen, die den sicheren Betrieb des Verkehrsdienstes gefährdeten, verursacht wurde. Solche Ereignisse sollten im Unterschied zu normalen jahreszeitlich bedingten Witterungsbedingungen, wie Herbststürmen oder regelmäßig auftretenden städtischen Überflutungen aufgrund der Gezeiten oder der Schneeschmelze, außergewöhnliche Naturkatastrophen darstellen. Darüber hinaus sollte ein Eisenbahnunternehmen nicht zur Zahlung einer Entschädigung verpflichtet sein, wenn es nachweisen kann, dass die Verspätung durch eine schwere Krise im Bereich der öffentlichen Gesundheit, wie beispielsweise eine Pandemie, verursacht wurde. Außerdem sollte das Eisenbahnunternehmen nicht verpflichtet sein, eine Entschädigung für eine Verspätung zu zahlen, die durch den Fahrgast oder durch bestimmte Handlungen von Dritten verursacht wurde. Eisenbahnunternehmen sollten nachweisen, dass sie weder derartige Ereignisse hätten vorhersehen oder vermeiden noch die Verspätung hätten verhindern können, selbst wenn alle zumutbaren Maßnahmen, einschließlich der geeigneten vorbeugenden Instandhaltung ihrer Fahrzeuge, ergriffen worden wären. Streiks des Personals des Eisenbahnunternehmens sowie Handlungen oder Unterlassungen anderer Eisenbahnbetreiber, die dieselbe

<sup>5</sup> **Amtl. Anm.:** Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. April 2019 über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen (ABl. L 151 vom 7.6.2019, S. 70).

<sup>6</sup> **Amtl. Anm.:** 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).

Infrastruktur, denselben Infrastrukturbetreiber oder dieselben Bahnhofsbetreiber nutzen, sollten sich nicht auf die Haftung für Verspätungen auswirken. Die Umstände, unter denen Eisenbahnunternehmen nicht zur Zahlung einer Entschädigung verpflichtet sind, sollten objektiv gerechtfertigt sein. Wenn Eisenbahnunternehmen über eine Mitteilung oder Unterlage des Eisenbahninfrastrukturbetreibers, einer Behörde oder sonstigen von den Eisenbahnunternehmen unabhängigen Stelle verfügen, in der die Umstände angegeben sind, aufgrund derer das Eisenbahnunternehmen geltend macht, dass es von der Verpflichtung zur Zahlung einer Entschädigung befreit ist, sollten sie die Fahrgäste und gegebenenfalls die betreffenden Behörden über diese Mitteilungen oder Unterlagen in Kenntnis setzen.

(38) Eisenbahnunternehmen sollten zur Vereinfachung des Verfahrens ermutigt werden, mit dem Fahrgäste eine Entschädigung oder Rückerstattung beantragen können. Insbesondere sollten Mitgliedstaaten vorschreiben können, dass Eisenbahnunternehmen Anträge annehmen, die über bestimmte Kommunikationswege eingereicht werden, beispielsweise über Websites oder mobile Anwendungen, insoweit derartige Vorschriften diskriminierungsfrei sind.

(39) Um Fahrgästen die Beantragung einer Erstattung oder Entschädigung gemäß dieser Verordnung zu erleichtern, sollten für solche Anträge Formulare erstellt werden, die in der gesamten Union gelten. Fahrgäste sollten die Möglichkeit haben, ihre Anträge über ein solches Formular zu stellen.

(40) In Zusammenarbeit mit den Infrastrukturbetreibern und Bahnhofsbetreibern sollten Eisenbahnunternehmen Notfallpläne aufstellen, um die Folgen größerer Störungen so gering wie möglich zu halten, indem sie festsitzende Fahrgäste angemessen informieren und betreuen.

(41) Es ist auch wünschenswert, für Unfallopfer und ihre Angehörigen kurzfristige finanzielle Härten unmittelbar nach dem Unfall zu mildern.

(42) Im Interesse der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr sollten im Einvernehmen mit den staatlichen Stellen geeignete Maßnahmen ergriffen werden, um die persönliche Sicherheit der Fahrgäste in den Bahnhöfen und in den Zügen zu gewährleisten.

(43) Die Fahrgäste im Eisenbahnverkehr sollten die Möglichkeit haben, hinsichtlich der durch diese Verordnung begründeten Rechte und Pflichten bei jedem beteiligten Eisenbahnunternehmen, bei den Betreibern bestimmter Bahnhöfe oder gegebenenfalls bei Fahrkartenverkäufern und Reiseveranstaltern – je nach Zuständigkeitsbereich – eine Beschwerde einzureichen. Sie sollten Anspruch darauf haben, dass ihnen innerhalb einer angemessenen Frist eine Antwort erteilt wird.

(44) Damit Beschwerden effizient bearbeitet werden, sollten Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber berechtigt sein, gemeinsame Kundendienstangebote und Beschwerdemechanismen einzurichten. Informationen über die Verfahren der Beschwerdebearbeitung sollten öffentlich und für alle Fahrgäste leicht zugänglich sein.

(45) Das Recht der Fahrgäste, bei einer nationalen Stelle Beschwerde einzureichen oder nach nationalem Recht Rechtsbehelf einzulegen, sollte von dieser Verordnung unberührt bleiben.

(46) Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber sollten Dienstqualitätsstandards für Schienenpersonenverkehrsdienste festlegen, anwenden und überwachen. Eisenbahnunternehmen sollten Informationen über ihre Dienstqualität auch öffentlich zugänglich machen.

(47) Zur Wahrung eines hohen Verbraucherschutzniveaus im Eisenbahnverkehr sollten die Mitgliedstaaten verpflichtet sein, nationale Durchsetzungsstellen zu benennen, die die Durchführung dieser Verordnung genau überwachen und für ihre Durchsetzung auf nationaler Ebene sorgen. Diese Stellen sollten in der Lage sein, vielfältige Durchsetzungsmaßnahmen zu ergreifen. Die Fahrgäste sollten sich bei diesen Stellen über mutmaßliche Verstöße gegen diese Verordnung beschweren können. Um eine zufriedenstellende Bearbeitung solcher Beschwerden zu gewährleisten, sollten diese Stellen auch mit den nationalen Durchsetzungsstellen anderer Mitgliedstaaten zusammenarbeiten.

(48) Für Mitgliedstaaten, die über kein Eisenbahnsystem verfügen und auch in nächster Zukunft nicht über ein solches verfügen werden, wäre es eine unverhältnismäßige und zwecklose Belastung, wenn sie den nach dieser Verordnung geltenden Durchsetzungspflichten in Bezug auf Bahnhofsbetreiber und Infrastrukturbetreiber unterliegen würden. Dasselbe gilt auch für die Durchsetzungspflichten in Bezug auf Eisenbahnunternehmen, solange ein Mitgliedstaat kein Eisenbahnunternehmen zugelassen hat. Daher sollten diese Mitgliedstaaten von diesen Verpflichtungen ausgenommen werden.

(49) Die Verarbeitung personenbezogener Daten sollte im Einklang mit den Rechtsvorschriften der Union über den Schutz personenbezogener Daten, insbesondere mit der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates<sup>7</sup>, erfolgen.

(50) Die Mitgliedstaaten sollten für Verstöße gegen diese Verordnung Sanktionen festlegen und die zu ihrer Anwendung erforderlichen Maßnahmen treffen. Die Sanktionen, zu denen auch die Zahlung einer Entschädigung an die betreffende Person gehören könnte, sollten wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein.

(51) Da die Ziele dieser Verordnung, nämlich die Entwicklung der Eisenbahnen der Union und die Stärkung der Rechte von Fahrgästen im Eisenbahnverkehr, auf Ebene der Mitgliedstaaten nicht ausreichend verwirklicht werden können und daher besser auf Unionsebene zu verwirklichen sind, kann die Union im Einklang mit dem in Artikel 5 des Vertrags über die Europäische Union niedergelegten Subsidiaritätsprinzip tätig werden. Entsprechend dem in demselben Artikel genannten Grundsatz der Verhältnismäßigkeit geht diese Verordnung nicht über das für die Erreichung dieser Ziele erforderliche Maß hinaus.

(52) Um ein hohes Schutzniveau für Fahrgäste zu gewährleisten, sollte der Kommission die Befugnis übertragen werden, gemäß Artikel 290 AEUV Rechtsakte zur Änderung des Anhangs I über die einheitlichen Rechtsvorschriften der CIV zu erlassen und den Mindestbetrag des bei Tod eines Fahrgasts zu zahlenden Vorschusses anzupassen, um den Änderungen des EU-weiten harmonisierten Verbraucherpreisindex Rechnung zu tragen. Es ist von besonderer Bedeutung, dass die Kommission im Zuge ihrer Vorbereitungsarbeit angemessene Konsultationen, auch auf der Ebene von Sachverständigen, durchführt, die mit den Grundsätzen im Einklang stehen, die in der Interinstitutionellen Vereinbarung vom 13. April 2016 über bessere Rechtsetzung<sup>8</sup> niedergelegt wurden. Um insbesondere für eine gleichberechtigte Beteiligung an der Vorbereitung delegierter Rechtsakte zu sorgen, erhalten das Europäische Parlament und der Rat alle Dokumente zur gleichen Zeit wie die Sachverständigen der Mitgliedstaaten, und ihre Sachverständigen haben systematisch Zugang zu den Sitzungen der Sachverständigengruppen der Kommission, die mit der Vorbereitung der delegierten Rechtsakte befasst sind.

(53) Zur Gewährleistung einheitlicher Bedingungen für die Durchführung dieser Verordnung sollten der Kommission Durchführungsbefugnisse übertragen werden. Diese Befugnisse sollten im Einklang mit der Verordnung (EU) Nr. 182/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates<sup>9</sup> ausgeübt werden.

(54) Diese Verordnung steht im Einklang mit den Grundrechten und Grundsätzen, die insbesondere mit der Charta der Grundrechte der Europäischen Union anerkannt worden sind, insbesondere in den Artikeln 21, 26, 38 und 47 in Bezug auf das Verbot jeglicher Diskriminierung, die Integration von Personen mit Behinderungen, die Sicherstellung eines hohen Verbraucherschutzniveaus und das Recht auf einen wirksamen Rechtsbehelf und ein unparteiisches Gericht. Bei der Anwendung dieser Verordnung müssen die Gerichte der Mitgliedstaaten diese Rechte und Grundsätze achten –  
**HABEN FOLGENDE VERORDNUNG ERLASSEN:**

<sup>7</sup> **Amtl. Anm.:** Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen mit Behinderungen durch die Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung) (ABl. L 119 vom 4.5.2016, S. 1).

<sup>8</sup> **Amtl. Anm.:** ABl. L 123 vom 12.5.2016, S. 1.

<sup>9</sup> **Amtl. Anm.:** Verordnung (EU) Nr. 182/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 zur Festlegung der allgemeinen Regeln und Grundsätze, nach denen die Mitgliedstaaten die Wahrnehmung der Durchführungsbefugnisse durch die Kommission kontrollieren (ABl. L 55 vom 28.2.2011, S. 13).

**Kapitel I. Allgemeine Bestimmungen**

**Art. 1 Gegenstand und Ziele.** Damit die Fahrgäste wirksam geschützt sind und der Schienenverkehr gefördert wird, sind in dieser Verordnung Vorschriften für den Eisenbahnverkehr festgelegt, die Folgendes betreffen:

- a) die Nichtdiskriminierung zwischen Fahrgästen hinsichtlich der Beförderungsbedingungen und der Bereitstellung von Fahrkarten;
- b) die Haftung von Eisenbahnunternehmen und ihre Versicherungspflicht gegenüber den Fahrgästen und deren Gepäck;
- c) die Rechte der Fahrgäste bei einem Unfall im Zusammenhang mit der Nutzung von Schienenverkehrsdiensten, der zum Tod, zur Verletzung oder zum Verlust oder zur Beschädigung von deren Gepäck führt;
- d) die Rechte der Fahrgäste bei Störungen wie Ausfall oder Verspätung, einschließlich deren Entschädigungsansprüche;
- e) präzise Mindestinformationen, auch in Bezug auf die Ausstellung von Fahrkarten, die Fahrgästen in einem barrierefreien Format und rechtzeitig bereitzustellen sind;
- f) die Nichtdiskriminierung von und Hilfeleistungen für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität;
- g) die Festlegung und Überwachung von Dienstqualitätsnormen und das Risikomanagement für die persönliche Sicherheit der Fahrgäste;
- h) die Bearbeitung von Beschwerden;
- i) allgemeine Durchsetzungsvorschriften.

**Art. 2 Anwendungsbereich.** (1) Diese Verordnung gilt unionsweit für internationale und inländische Eisenbahnfahrten und Schienenverkehrsdienste, die von einem oder mehreren nach der Richtlinie 2012/34/EU des Europäischen Parlaments und des Rates<sup>10</sup> genehmigten Eisenbahnunternehmen erbracht werden.

(2) <sup>1</sup>Die Mitgliedstaaten können Dienste, die ausschließlich zu historischen oder touristischen Zwecken betrieben werden, vom Anwendungsbereich dieser Verordnung ausnehmen. <sup>2</sup>Diese Ausnahme gilt nicht bezüglich der Artikel 13 und 14.

(3) <sup>1</sup>Ausnahmen, die gemäß Artikel 2 Absätze 4 und 6 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 vor dem 6. Juni 2021 gewährt wurden, bleiben bis zum Ablauf dieser Ausnahmen gültig. <sup>2</sup>Ausnahmen, die gemäß Artikel 2 Absatz 5 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 vor dem 6. Juni 2021 gewährt wurden, bleiben bis zum 7. Juni 2023 gültig.

(4) Vor Ablauf einer inländischen Schienenpersonenverkehrsdienste gemäß Artikel 2 Absatz 4 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 gewährten Ausnahme können die Mitgliedstaaten die betreffenden inländischen Schienenpersonenverkehrsdienste für einen weiteren Zeitraum von höchstens fünf Jahren von der Anwendung der Artikel 15, 17 und 19, des Artikels 20 Absatz 2 Buchstaben a und b und des Artikels 30 Absatz 2 der vorliegenden Verordnung ausnehmen.

(5) <sup>1</sup>Bis zum 7. Juni 2030 können Mitgliedstaaten festlegen, dass Artikel 10 nicht zur Anwendung kommt, wenn es für einen Infrastrukturbetreiber nicht technisch durchführbar ist, Echtzeitdaten im Sinne von Artikel 10 Absatz 1 an Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufern, Reiseveranstaltern oder Bahnhöfbetreibern weiterzugeben. <sup>2</sup>Die Mitgliedstaaten überprüfen mindestens alle zwei Jahre, inwieweit es technisch durchführbar ist, solche Daten weiterzugeben.

(6) Vorbehaltlich des Absatzes 8 können die Mitgliedstaaten die folgenden Dienste von der Anwendung dieser Verordnung ausnehmen:

- a) Schienenpersonenverkehrsdienste des Stadtverkehrs, Vorortverkehrs und Regionalverkehrs,
- b) internationale Schienenpersonenverkehrsdienste, bei denen ein erheblicher Teil, der mindestens einen fahrplanmäßigen Bahnhofshalt umfasst, außerhalb der Union betrieben wird.

(7) Die Mitgliedstaaten setzen die Kommission von den gemäß den Absätzen 2, 4, 5 und 6 gewährten Ausnahmen in Kenntnis und legen die Gründe für diese Ausnahmen dar.

(8) [1] Gemäß Absatz 6 Buchstabe a gewährte Ausnahmen gelten nicht in Bezug auf die Artikel 5, 11, 13, 14, 21, 22, 27 und 28. [2] Wenn diese Ausnahmen Schienenpersonenverkehrsdienste des Regionalverkehrs betreffen, gelten sie außerdem nicht in Bezug auf Artikel 6 und 12, Artikel 18 Absatz 3 und Kapitel V. [3] Ungeachtet des Unterabsatzes 2 des vorliegenden Absatzes können Schienenpersonenverkehrsdiensten des Regionalverkehrs gewährte Ausnahmen von der Anwendung des Artikels 12 Absatz 1 und des Artikels 18 Absatz 3 bis zum 7. Juni 2028 gelten.

**Art. 3 Begriffsbestimmungen.** Im Sinne dieser Verordnung bezeichnet der Ausdruck

1. „Eisenbahnunternehmen“ ein Eisenbahnunternehmen im Sinne des Artikels 3 Nummer 1 der Richtlinie 2012/34/EU;
2. „Infrastrukturbetreiber“ einen Infrastrukturbetreiber im Sinne des Artikels 3 Nummer 2 der Richtlinie 2012/34/EU;
3. „Bahnhöfbetreiber“ eine Stelle in einem Mitgliedstaat, der die Verantwortung für die Leitung eines oder mehrerer Bahnhöfe übertragen wurde und bei der es sich um den Infrastrukturbetreiber handeln kann;
4. „Reiseveranstalter“ einen Veranstalter oder Vermittler im Sinne des Artikels 3 Nummer 8 beziehungsweise 9 der Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments und des Rates<sup>11</sup>, der kein Eisenbahnunternehmen ist;
5. „Fahrkartenverkäufer“ jeden Vermittler von Schienenverkehrsdiensten, der auf der Grundlage eines Vertrags oder einer anderen Vereinbarung zwischen dem Vermittler und einem oder mehreren Eisenbahnunternehmen Fahrkarten, einschließlich Durchgangsfahrkarten, verkauft;
6. „Beförderungsvertrag“ einen Vertrag über die entgeltliche oder unentgeltliche Eisenbahnbeförderung zwischen einem Eisenbahnunternehmen und einem Fahrgast über die Durchführung eines oder mehrerer Verkehrsdienste;
7. „Fahrkarte“ einen in beliebiger Form vorliegenden, gültigen Nachweis über den Abschluss eines Beförderungsvertrags;
8. „Buchung“ eine in Papierform oder elektronisch erteilte Beförderungsberechtigung aufgrund einer zuvor bestätigten personenbezogenen Beförderungsvereinbarung;
9. „Durchgangsfahrkarte“ eine Durchgangsfahrkarte im Sinne des Artikels 3 Nummer 35 der Richtlinie 2012/34/EU;
10. „Dienst“ einen Schienenpersonenverkehrsdienst, der zwischen Bahnhöfen nach einem Fahrplan betrieben wird, einschließlich Verkehrsdienste, die für eine Weiterreise mit geänderter Streckenführung angeboten werden;

<sup>10</sup> **Amtl. Anm.:** 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).

<sup>11</sup> **Amtl. Anm.:** Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen, zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 90/314/EWG des Rates (ABl. L 326 vom 11.12.2015, S. 1).

11. „Fahrt“ die Beförderung eines Fahrgasts zwischen einem Abfahrtsbahnhof und einem Ankunftsbahnhof;
12. „inländischer Schienenpersonenverkehrsdienst“ einen Schienenpersonenverkehrsdienst, bei dem keine Grenze eines Mitgliedstaats überschritten wird;
13. „Schienenpersonenverkehrsdienst des Stadt- und Vorortverkehrs“ einen Schienenpersonenverkehrsdienst im Sinne des Artikels 3 Nummer 6 der Richtlinie 2012/34/EU;
14. „Schienenpersonenverkehrsdienst des Regionalverkehrs“ einen Schienenpersonenverkehrsdienst im Sinne des Artikels 3 Nummer 7 der Richtlinie 2012/34/EU;
15. „Schienenpersonenverkehrsdienst des Fernverkehrs“ einen Schienenpersonenverkehrsdienst, bei dem es sich nicht um einen Schienenpersonenverkehrsdienst des Stadtverkehrs, Vorortverkehrs oder Regionalverkehrs handelt;
16. „internationaler Schienenpersonenverkehrsdienst“ einen Schienenpersonenverkehrsdienst, der mindestens eine Grenze eines Mitgliedstaats überquert und dessen Hauptzweck die Beförderung von Fahrgästen zwischen Bahnhöfen in verschiedenen Mitgliedstaaten oder in einem Mitgliedstaat und einem Drittland ist;
17. „Verspätung“ die Zeitdifferenz zwischen der planmäßigen Ankunftszeit des Fahrgasts gemäß dem veröffentlichten Fahrplan und dem Zeitpunkt seiner tatsächlichen oder erwarteten Ankunft am Zielbahnhof;
18. „Ankunft“ den Zeitpunkt, zu dem die Türen des Zuges am Bahnsteig des Bestimmungsorts geöffnet werden und das Aussteigen gestattet wird;
19. „Zeitfahrkarte“ eine für eine unbegrenzte Anzahl von Fahrten gültige Fahrkarte, die es dem berechtigten Inhaber erlaubt, auf einer bestimmten Strecke oder in einem bestimmten Netz während eines festgelegten Zeitraums mit der Eisenbahn zu reisen;
20. „verpasster Anschluss“ die Situation, in der ein Fahrgast während einer in Form einer Durchgangsfahrkarte verkauften Eisenbahnfahrt einen oder mehrere Dienste infolge der Verspätung oder des Ausfalls eines oder mehrerer vorheriger Dienste oder der Abfahrt eines Dienstes vor der planmäßigen Abfahrtszeit verpasst;
21. „Person mit Behinderung“ und „Person mit eingeschränkter Mobilität“ jede Person mit einer dauerhaften oder vorübergehenden körperlichen, geistigen, intellektuellen Behinderung oder sensorischen Beeinträchtigung, die in Wechselwirkung mit verschiedenen Barrieren der vollen, tatsächlichen und mit anderen Fahrgästen gleichberechtigten Benutzung von Beförderungsmitteln durch diese Person entgegenstehen kann, oder eine Person, die bei der Benutzung von Beförderungsmitteln aufgrund des Alters nur eingeschränkt mobil ist;
22. „Bahnhof“ eine Eisenbahnanlage, in der Schienenpersonenverkehrsdienste abfahren, halten oder enden können.

## Kapitel II. Beförderungsvertrag, Informationen und Fahrkarten

**Art. 4 Beförderungsvertrag.** Vorbehaltlich der Bestimmungen dieses Kapitels unterliegen der Abschluss und die Ausführung eines Beförderungsvertrags sowie die Bereitstellung von Informationen und Fahrkarten den Bestimmungen in Anhang I Titel II und III.

**Art. 5 Nichtdiskriminierende Vertragsbedingungen und Tarife.** [1] Unbeschadet etwaiger Sozialtarife bieten Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer und Reiseveranstalter der allgemeinen Öffentlichkeit Vertragsbedingungen und Tarife ohne direkte oder indirekte Diskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit des Fahrgasts oder des Niederlassungsorts des Eisenbahnunternehmens, Fahrkartenverkäufers oder Reiseveranstalters innerhalb der Union an.

[2] Absatz 1 dieses Artikels gilt auch für Eisenbahnunternehmen und Fahrkartenverkäufer, wenn sie Buchungen von Fahrgästen gemäß Artikel 11 akzeptieren.

**Art. 6 Fahrräder.** (1) [1] Vorbehaltlich der Einschränkungen gemäß Absatz 3 und gegebenenfalls gegen Zahlung eines zumutbaren Entgelt haben Fahrgäste Anspruch auf Mitnahme von Fahrrädern im Zug. [2] Bei reservierungspflichtigen Zügen muss die Möglichkeit bestehen, eine Buchung für die Beförderung eines Fahrrads zu tätigen. [3] Hat ein Fahrgast eine Buchung für ein Fahrrad getätigt und wird die Beförderung des Fahrrads ohne berechtigten Grund verweigert, so hat der Fahrgast Anspruch auf Weiterreise mit geänderter Streckenführung oder eine Erstattung gemäß Artikel 18, eine Entschädigung gemäß Artikel 19 und Hilfeleistung gemäß Artikel 20 Absatz 2.

(2) <sup>1</sup>Wenn im Zug für Fahrräder vorgesehene Stellplätze verfügbar sind, müssen die Fahrgäste ihre Fahrräder dort unterbringen. <sup>2</sup>Wenn keine Fahrradstellplätze verfügbar sind, müssen die Fahrgäste ihre Fahrräder ständig beaufsichtigen und nach besten Kräften sicherstellen, dass anderen Fahrgästen durch ihre Fahrräder keine Verletzungen oder Schäden entstehen und dass Mobilitätshilfen, Gepäck oder der Bahnbetrieb nicht beeinträchtigt werden.

(3) <sup>1</sup>Eisenbahnunternehmen können das Recht von Fahrgästen auf Mitnahme von Fahrrädern in Zügen aus Sicherheitsgründen oder aus betrieblichen Gründen einschränken, insbesondere aufgrund begrenzter Kapazität während der Hauptverkehrszeiten oder wenn dies aufgrund der eingesetzten Fahrzeuge nicht möglich ist. <sup>2</sup>Eisenbahnunternehmen können die Beförderung von Fahrrädern auch nach Gewicht und Abmessungen der Fahrräder einschränken. <sup>3</sup>Sie veröffentlichen ihre Bedingungen für die Beförderung von Fahrrädern einschließlich aktueller Informationen über die verfügbaren Kapazitäten auf ihren offiziellen Websites unter Verwendung der in der Verordnung (EU) Nr. 454/2011 genannten Telematikanwendungen.

(4) *(noch nicht in Kraft)*

(5) [1] Eisenbahnunternehmen können Pläne für die verstärkte und verbesserte Beförderung von Fahrrädern sowie für andere Lösungen zur Förderung der kombinierten Nutzung von Eisenbahn und Fahrrad aufstellen und diese Pläne auf dem neuesten Stand halten. [2] <sup>1</sup>Die zuständigen Behörden im Sinne des Artikels 2 Buchstabe b der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates<sup>12</sup> können solche Pläne im Rahmen gemeinwirtschaftlicher Verträge aufstellen. <sup>2</sup>Die Mitgliedstaaten können vorschreiben, dass solche Pläne von diesen zuständigen Behörden oder von den in ihrem Hoheitsgebiet tätigen Eisenbahnunternehmen aufzustellen sind.

(6) <sup>1</sup>Die in Absatz 5 genannten Pläne werden nach Anhörung der Öffentlichkeit und einschlägiger Vertretungsorganisationen aufgestellt. <sup>2</sup>Sie werden auf der Website des Eisenbahnunternehmens bzw. der zuständigen Behörde veröffentlicht.

**Art. 7 Ausschluss des Rechtsverzichts und der Rechtsbeschränkung.** (1) <sup>1</sup>Die Verpflichtungen gegenüber Fahrgästen gemäß dieser Verordnung dürfen – insbesondere durch abweichende oder einschränkende Bestimmungen im Beförderungsvertrag – nicht eingeschränkt oder ausgeschlossen werden. <sup>2</sup>Vertragsbedingungen, die direkt oder

<sup>12</sup> **Amtl. Anm.:** Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße und zur Aufhebung der Verordnungen (EWG) Nr. 1191/69 und (EWG) Nr. 1107/70 des Rates (ABl. L 315 vom 3.12.2007, S. 1).

indirekt vorgeben, dass die Rechte gemäß dieser Verordnung aufgehoben oder eingeschränkt werden oder davon abgewichen wird, sind für die Fahrgäste nicht verbindlich.

(2) Die Eisenbahnunternehmen, Reiseveranstalter oder Fahrkartenverkäufer können Vertragsbedingungen anbieten, die für den Fahrgast günstiger sind als die in dieser Verordnung festgelegten Bedingungen.

**Art. 8 Verpflichtung, den Fahrgästen Informationen über die Einstellung von Diensten zur Verfügung zu stellen.** Eisenbahnunternehmen oder gegebenenfalls die für einen gemeinwirtschaftlichen Vertrag zuständigen Behörden veröffentlichen Beschlüsse über die vorübergehende oder dauerhafte Einstellung von Schienenverkehrsdiensten auf angemessenem Wege – auch in barrierefreien Formaten gemäß den Bestimmungen der Richtlinie (EU) 2019/882 und der Verordnungen (EU) Nr. 454/2011 und (EU) Nr. 1300/2014 – vor deren Umsetzung.

**Art. 9 Reiseinformationen.** (1) Eisenbahnunternehmen, Reiseveranstalter und Fahrkartenverkäufer, die für ein oder mehrere Eisenbahnunternehmen Beförderungsverträge anbieten, erteilen dem Fahrgast auf Anfrage mindestens die in Anhang II Teil I genannten Informationen zu den Fahrten, für die das betreffende Eisenbahnunternehmen einen Beförderungsvertrag anbietet.

(2) <sup>1</sup>Eisenbahnunternehmen und, soweit möglich, Fahrkartenverkäufer und Reiseveranstalter erteilen dem Fahrgast während der Fahrt mindestens die in Anhang II Teil II genannten Informationen. <sup>2</sup>Wenn Bahnhofsbetreiber über solche Informationen verfügen, haben auch sie diese Informationen den Fahrgästen zur Verfügung zu stellen.

(3) <sup>1</sup>Die Informationen nach den Absätzen 1 und 2 sind in der am besten geeigneten Form, nach Möglichkeit auf der Grundlage von Reiseinformationen in Echtzeit – auch unter Einsatz geeigneter Kommunikationstechnik –, zu erteilen. <sup>2</sup>Dabei wird besonders darauf geachtet, dass diese Informationen gemäß den Bestimmungen der Richtlinie (EU) 2019/882 und der Verordnungen (EU) Nr. 454/2011 und (EU) Nr. 1300/2014 barrierefrei sind.

**Art. 10 Zugang zu Verkehrs- und Reiseinformationen.** (1) Infrastrukturbetreiber geben Echtzeitdaten über die Ankunft und die Abfahrt von Zügen an Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer, Reiseveranstalter und Bahnhofsbetreiber weiter.

(2) Eisenbahnunternehmen gewähren anderen Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufern und Reiseveranstaltern, die ihre Dienste verkaufen, Zugang zu den in Anhang II Teile I und II genannten Mindestreiseinformationen sowie zu den Vorgängen in Buchungssystemen gemäß Anhang II Teil III.

(3) [1] <sup>1</sup>Die Weitergabe der Informationen und die Gewährung des Zugangs zu ihnen erfolgen in nichtdiskriminierender Weise und unverzüglich. <sup>2</sup>Um kontinuierlichen Zugang zu den Informationen zu erhalten, genügt eine einmalige Antragstellung. <sup>3</sup>Der Infrastrukturbetreiber und das Eisenbahnunternehmen, die zur Bereitstellung der in den Absätzen 1 und 2 genannten Informationen verpflichtet sind, können verlangen, dass ein Vertrag oder eine andere Vereinbarung geschlossen wird, auf dessen bzw. deren Grundlage Informationen weitergegeben werden oder Zugang zu Informationen gewährt wird. [2] Durch die Geschäftsbedingungen eines Vertrages oder einer Vereinbarung über die Nutzung der Informationen darf weder die Möglichkeit ihrer Weiterverwendung unnötig eingeschränkt noch der Wettbewerb beschränkt werden. [3] Eisenbahnunternehmen können von anderen Eisenbahnunternehmen, Reiseveranstaltern und Fahrkartenverkäufern eine faire, angemessene und verhältnismäßige finanzielle Entschädigung für die Kosten verlangen, die mit der Zugangsgewährung verbunden sind, und Infrastrukturbetreiber können eine Entschädigung gemäß den geltenden Vorschriften verlangen.

(4) Zur Weitergabe von Informationen und zur Gewährung des Zugangs zu ihnen werden geeignete technische Optionen wie Anwendungsprogrammierschnittstellen genutzt.

(5) Soweit die Bereitstellung der in den Absätzen 1 oder 2 genannten Informationen im Einklang mit anderen Rechtsakten der Union, insbesondere der Delegierten Verordnung (EU) 2017/1926 der Kommission<sup>13</sup>, erfolgt, gelten die entsprechenden Verpflichtungen nach diesem Artikel als erfüllt.

**Art. 11 Verfügbarkeit von Fahrkarten und Buchungen.** (1) Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer und Reiseveranstalter bieten Fahrkarten und, soweit verfügbar, Durchgangsfahrkarten und Buchungen an.

(2) [1] Unbeschadet der Absätze 3 und 4 verkaufen Eisenbahnunternehmen Fahrgästen Fahrkarten entweder direkt oder über Fahrkartenverkäufer oder Reiseveranstalter auf mindestens einem der folgenden Vertriebswege:

- a) an Fahrkartenschaltern, anderen Verkaufsstellen oder Fahrkartenautomaten;
- b) über das Telefon, das Internet oder jede andere in weitem Umfang verfügbare Informationstechnik;
- c) in den Zügen.

[2] Die zuständigen Behörden im Sinne des Artikels 2 Buchstabe b der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 können vorschreiben, dass Eisenbahnunternehmen für im Rahmen gemeinwirtschaftlicher Verträge geleistete Verkehrsdienste über mehr als einen Vertriebsweg Fahrkarten anbieten.

(3) Ist im Abfahrtsbahnhof kein Fahrkartenschalter oder Fahrkartenautomat vorhanden, so werden die Fahrgäste im Bahnhof unterrichtet über

- a) die Möglichkeit, telefonisch, über das Internet oder im Zug eine Fahrkarte zu erwerben, und über die dafür geltenden Verfahren,
- b) den nächsten Bahnhof oder sonstigen Ort, an dem Fahrkartenschalter oder Fahrkartenautomaten zur Verfügung stehen.

(4) [1] <sup>1</sup>Gibt es am Abfahrtsbahnhof keinen Fahrkartenschalter oder keinen barrierefreien Fahrkartenautomaten und keine andere barrierefreie Möglichkeit, eine Fahrkarte im Voraus zu kaufen, so wird Personen mit Behinderungen gestattet, Fahrkarten im Zug ohne Aufpreis zu kaufen. <sup>2</sup>Eisenbahnunternehmen können dieses Recht aus vernünftigen Gründen der Sicherheit oder der Reservierungspflicht einschränken oder verweigern. [2] Ist kein Personal im Zug anwesend, beraten die Eisenbahnunternehmen Personen mit Behinderungen dazu, ob und informieren sie darüber, wie sie eine Fahrkarte kaufen können. [3] Die Mitgliedstaaten können Eisenbahnunternehmen gestatten vorzuschreiben, dass Personen mit Behinderungen gemäß den einschlägigen nationalen Rechtsvorschriften und Gepflogenheiten ihres Wohnsitzlandes als solche anerkannt sein müssen. [4] <sup>1</sup>Die Mitgliedstaaten können das in Unterabsatz 1 genannte Recht auf alle Fahrgäste ausweiten. <sup>2</sup>Machen Mitgliedstaaten von dieser Möglichkeit Gebrauch, so müssen sie die Kommission davon in Kenntnis setzen. <sup>3</sup>Die Europäische Eisenbahngesellschaft veröffent-

<sup>13</sup> **Amtl. Anm.:** Delegierte Verordnung (EU) 2017/1926 der Kommission vom 31. Mai 2017 zur Ergänzung der Richtlinie 2010/40/EU des Europäischen Parlaments und des Rates hinsichtlich der Bereitstellung EU-weiter multimodaler Reiseinformationendienste (ABl. L 272 vom 21.10.2017, S. 1).

licht die Informationen zur Umsetzung der Verordnungen (EU) Nr. 454/2011 und (EU) Nr. 1300/2014 auf ihrer Website.

**Art. 12 Durchgangsfahrkarten.** (1) [1] <sup>1</sup>Wenn Schienenpersonenverkehrsdienste des Fernverkehrs oder Schienenpersonenverkehrsdienste des Regionalverkehrs von einem einzigen Eisenbahnunternehmen betrieben werden, bietet dieses Unternehmen für diese Dienste Durchgangsfahrkarten an. <sup>2</sup>Bei anderen Schienenpersonenverkehrsdiensten unternehmen Eisenbahnunternehmen alle zumutbaren Anstrengungen, um Durchgangsfahrkarten anzubieten, und arbeiten zu diesem Zweck zusammen. [2] Für die Zwecke von Unterabsatz 1 erstreckt sich der Ausdruck „ein einziges Eisenbahnunternehmen“ auch auf alle Eisenbahnunternehmen, die demselben Eigentümer gehören oder hundertprozentige Tochtergesellschaften eines der beteiligten Eisenbahnunternehmen sind.

(2) Bei Fahrten, die einen oder mehrere Anschlüsse umfassen, ist der Fahrgast vor dem Fahrkartenkauf darüber zu informieren, ob die Fahrkarte oder Fahrkarten als Durchgangsfahrkarte gilt bzw. gelten.

(3) Für Reisen mit einem oder mehreren Anschlüssen gilt bzw. gelten eine Fahrkarte oder mehrere Fahrkarten, die im Rahmen einer einzigen geschäftlichen Transaktion bei einem Eisenbahnunternehmen erworben wird bzw. werden, als Durchgangsfahrkarte, und das Eisenbahnunternehmen haftet nach den Artikeln 18, 19 und 20, wenn der Fahrgast einen oder mehrere Anschlüsse verpasst.

(4) [1] Wenn eine Fahrkarte oder mehrere Fahrkarten im Rahmen einer einzigen geschäftlichen Transaktion erworben wird bzw. werden und der Fahrkartenverkäufer oder Reiseveranstalter die Fahrkarten auf eigene Initiative kombiniert hat, ist der Fahrkartenverkäufer oder Reiseveranstalter, der die Fahrkarte oder Fahrkarten verkauft hat, für die Erstattung des im Rahmen dieser Transaktion für die Fahrkarte oder Fahrkarten gezahlten Gesamtbetrags zuzüglich einer Entschädigung in Höhe von 75 % dieses Betrags haftbar, wenn der Fahrgast einen oder mehrere Anschlüsse verpasst. [2] Das in Unterabsatz 1 genannte Recht auf Erstattung und Entschädigung gilt unbeschadet geltender nationaler Rechtsvorschriften, die Fahrgästen weitergehenden Schadensersatz gewähren.

(5) Die in den Absätzen 3 und 4 genannten Haftungsansprüche gelten nicht, wenn auf den Fahrkarten oder einer anderen Unterlage oder in einem elektronischen Format auf eine Weise, die dem Fahrgast die Wiedergabe dieser Information zur späteren Verwendung ermöglicht, angegeben ist, dass die Fahrkarten getrennte Beförderungsverträge darstellen, und der Fahrgast vor dem Kauf darüber informiert wurde.

(6) Die Beweislast dafür, dass dem Fahrgast die in diesem Artikel genannten Informationen erteilt wurden, liegt bei dem Eisenbahnunternehmen, dem Reiseveranstalter oder dem Fahrkartenverkäufer, das bzw. der die Fahrkarte oder Fahrkarten verkauft hat.

(7) <sup>1</sup>Für die Bearbeitung von unter Absatz 4 fallenden Anfragen und möglichen Beschwerden der Fahrgäste sind die Fahrkartenverkäufer oder Reiseveranstalter zuständig. <sup>2</sup>Die Zahlung der Erstattung und der Entschädigung gemäß Absatz 4 erfolgt binnen 30 Tagen nach Eingang des Antrags.

### Kapitel III. Haftung von Eisenbahnunternehmen für Fahrgäste und deren Gepäck

**Art. 13 Haftung für Fahrgäste und Gepäck.** Vorbehaltlich der Bestimmungen dieses Kapitels und unbeschadet geltender nationaler Rechtsvorschriften, die Fahrgästen weitergehenden Schadensersatz gewähren, ist die Haftung von Eisenbahnunternehmen in Bezug auf Fahrgäste und deren Gepäck in Anhang I Titel IV Kapitel I, III und IV sowie Titel VI und Titel VII geregelt.

**Art. 14 Versicherung und Haftungsdeckung.** Ein Eisenbahnunternehmen muss im Einklang mit Artikel 22 der Richtlinie 2012/34/EU ausreichend versichert sein oder über angemessene Bürgschaften zu marktüblichen Konditionen verfügen, um die Haftpflicht zu decken.

**Art. 15 Vorschuss.** (1) Wird ein Fahrgast getötet oder verletzt, so zahlt das gemäß Anhang I Artikel 26 Absatz 5 haftende Eisenbahnunternehmen unverzüglich, spätestens jedoch 15 Tage nach der Feststellung der Identität der entschädigungsberechtigten natürlichen Person einen Vorschuss zur Deckung der unmittelbaren wirtschaftlichen Bedürfnisse, und zwar im Verhältnis zur Schwere des erlittenen Schadens.

(2) Unbeschadet des Absatzes 1 beläuft sich dieser Vorschuss im Todesfall auf einen Betrag von mindestens 21 000 EUR je Fahrgast.

(3) Der Vorschuss stellt keine Haftungsanerkennung dar und kann mit später auf der Grundlage dieser Verordnung gezahlten Beträgen verrechnet werden; er kann nur zurückgefordert werden, wenn der Schaden durch Vorsatz oder Fahrlässigkeit des Fahrgasts verursacht wurde, oder wenn die Person, die den Vorschuss erhalten hat, keinen Entschädigungsanspruch hatte.

**Art. 16 Bestreiten der Haftung.** Selbst wenn das Eisenbahnunternehmen bestreitet, für Personenschäden, die einem von ihm beförderten Fahrgast entstanden sind, zu haften, unternimmt es alle zumutbaren Bemühungen zur Unterstützung des Fahrgasts im Zusammenhang mit der Geltendmachung seiner Schadensersatzansprüche gegenüber Dritten.

### Kapitel IV. Verspätungen, verpasste Anschlüsse und Zugausfälle

**Art. 17 Haftung für Verspätungen, verpasste Anschlüsse und Zugausfälle.** Vorbehaltlich der Bestimmungen dieses Kapitels ist die Haftung der Eisenbahnunternehmen für Verspätungen, verpasste Anschlüsse und Zugausfälle in Anhang I Titel IV Kapitel II geregelt.

**Art. 18 Erstattung oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung.** (1) Muss entweder bei der Abfahrt oder im Falle eines verpassten Anschlusses oder eines Zugausfalls vernünftigerweise davon ausgegangen werden, dass bei Ankunft am Zielort gemäß Beförderungsvertrag die Verspätung 60 Minuten oder mehr betragen wird, so bietet das Eisenbahnunternehmen, das den verspäteten oder ausfallenden Dienst betreibt, dem Fahrgast unverzüglich an, sich für eine der folgenden Möglichkeiten zu entscheiden, und trifft die dazu notwendigen Vorkehrungen:

- Erstattung des vollen Fahrpreises unter den Bedingungen, zu denen er entrichtet wurde, für den Teil oder die Teile der Fahrt, der bzw. die nicht durchgeführt wurde bzw. wurden, und für den Teil oder die Teile, der bzw. die bereits durchgeführt wurde bzw. wurden, wenn die Fahrt nach den ursprünglichen Reiseplänen des Fahrgasts sinnlos geworden ist, gegebenenfalls zusammen mit einer Rückfahrt zum ersten Ausgangspunkt bei nächster Gelegenheit;
- Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen bis zum Zielort bei nächster Gelegenheit;
- Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen bis zum Zielort zu einem späteren Zeitpunkt nach Wahl des Fahrgasts.

(2) <sup>1</sup>Wenn für die Zwecke von Absatz 1 Buchstaben b und c eine vergleichbare geänderte Strecke von demselben Eisenbahnunternehmen betrieben wird oder ein anderes Unternehmen mit der Bedienung der geänderten Strecke beauftragt ist, entstehen dem Fahrgast dadurch keine zusätzlichen Kosten. <sup>2</sup>Diese Anforderung gilt auch, wenn die Weiterreise mit geänderter Streckenführung die Beförderung in einer höheren Klasse sowie die Benutzung alternativer Verkehrsmittel einschließt. <sup>3</sup>Seitens der Eisenbahnunternehmen sind angemessene Bemühungen zu unternehmen, um zusätzliches Umsteigen zu vermeiden und sicherzustellen, dass Verlängerungen der Gesamtreisezeit möglichst kurz sind. <sup>4</sup>Die Fahrgäste dürfen nur dann auf Verkehrsmittel in einer niedrigeren Klasse herabgestuft werden, wenn diese die einzige anderweitige Beförderungsmöglichkeit darstellen.

(3) [1] Unbeschadet des Absatzes 2 kann das Eisenbahnunternehmen sich auf Anfrage des Fahrgasts damit einverstanden erklären, dass der Fahrgast Verträge mit anderen Anbietern von Verkehrsdiensten schließt, die es ihm ermöglichen, den Zielort unter vergleichbaren Bedingungen zu erreichen; in diesem Fall erstatten das Eisenbahnunternehmen dem Fahrgast die ihm entstandenen Kosten. [2] <sup>1</sup>Wenn dem Fahrgast die verfügbaren Optionen für eine Weiterreise mit geänderter Streckenführung nicht binnen 100 Minuten nach der planmäßigen Abfahrtszeit des verspäteten oder ausgefallenen Verkehrsdienstes oder des verpassten Anschlusses mitgeteilt werden, ist der Fahrgast berechtigt, einen solchen Vertrag mit anderen Anbietern öffentlicher Verkehrsdienste mit der Eisenbahn, dem Reisebus oder dem Bus zu schließen. <sup>2</sup>Das Eisenbahnunternehmen erstattet dem Fahrgast die dadurch entstandenen notwendigen, angemessenen und zumutbaren Kosten. [3] Dieser Absatz berührt nicht die nationale Rechts- und Verwaltungsvorschriften, die Fahrgästen günstigere Bedingungen für die Weiterreise mit geänderter Streckenführung gewähren.

(4) <sup>1</sup>Erbringer von Verkehrsdiensten für die Weiterreise mit geänderter Streckenführung bieten Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vergleichbare Unterstützung und einen vergleichbaren barrierefreien Zugang, wenn sie einen alternativen Verkehrsdienst anbieten. <sup>2</sup>Sie können Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität alternative Dienste anbieten, die ihren Bedürfnissen entsprechen und die sich von den anderen Fahrgästen angebotenen Diensten unterscheiden.

(5) <sup>1</sup>Die Zahlung von Erstattungen nach Absatz 1 Buchstabe a und Absatz 3 erfolgt binnen 30 Tagen nach Eingang des Antrags. <sup>2</sup>Die Mitgliedstaaten können Eisenbahnunternehmen zur Annahme solcher Anträge über bestimmte Kommunikationsmittel verpflichten, sofern die Verpflichtung keine Diskriminierung zur Folge hat. <sup>3</sup>Die Erstattung kann in Form von Gutscheinen und/oder der Erbringung anderer Leistungen erfolgen, sofern die Bedingungen dieser Gutscheine und/oder Leistungen flexibel sind, insbesondere bezüglich des Gültigkeitszeitraums und des Zielorts, und der Fahrgast sich damit einverstanden erklärt, diese Gutscheine und/oder Leistungen zu akzeptieren. <sup>4</sup>Der Erstattungsbetrag darf nicht um Kosten der Finanztransaktion wie Gebühren, Telefonkosten oder Porti gekürzt werden.

(6) <sup>1</sup>Die Kommission erlässt bis zum 7. Juni 2023 einen Durchführungsrechtsakt mit einem einheitlichen Formular für Anträge auf Erstattung gemäß dieser Verordnung. <sup>2</sup>Dieses einheitliche Formular wird in einem für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zugänglichen Format erstellt. <sup>3</sup>Dieser Durchführungsrechtsakt wird gemäß dem in Artikel 38 Absatz 2 genannten Prüfverfahren erlassen.

(7) <sup>1</sup>Fahrgäste haben das Recht, ihre Anträge unter Verwendung des in Absatz 6 genannten einheitlichen Formulars einzureichen. <sup>2</sup>Eisenbahnunternehmen dürfen Anträge auf Erstattung nicht allein aus dem Grund ablehnen, dass der Fahrgast dieses Formular nicht verwendet hat. <sup>3</sup>Ist ein Antrag nicht präzise genug, so ersucht das Eisenbahnunternehmen den Fahrgast um Klarstellung des Antrags und leistet ihm dabei Unterstützung.

**Art. 19 Entschädigung.** (1) <sup>1</sup>Ohne das Recht auf Beförderung zu verlieren, hat ein Fahrgast bei Verspätungen Anspruch auf eine Entschädigung durch das Eisenbahnunternehmen, wenn er zwischen dem auf der Fahrkarte oder Durchgangsfahrkarte angegebenen Abfahrts- und Zielort eine Verspätung erleidet, für die keine Fahrpreiserstattung nach Artikel 18 erfolgt ist. <sup>2</sup>Die Mindestentschädigung bei Verspätungen beträgt

- a) 25 % des Preises der Fahrkarte bei einer Verspätung von 60 bis 119 Minuten;
- b) 50 % des Preises der Fahrkarte ab einer Verspätung von 120 Minuten.

(2) <sup>1</sup>Absatz 1 gilt auch für Fahrgäste, die eine Zeitfahrkarte besitzen. <sup>2</sup>Wenn diesen Fahrgästen während der Gültigkeitsdauer ihrer Zeitfahrkarte wiederholt Verspätungen oder Zugausfälle widerfahren, haben sie Anspruch auf eine angemessene Entschädigung gemäß den Entschädigungsbedingungen des Eisenbahnunternehmens. <sup>3</sup>In den Entschädigungsbedingungen werden die Kriterien zur Bestimmung der Verspätung und für die Berechnung der Entschädigung festgelegt. <sup>4</sup>Treten während der Gültigkeitsdauer der Zeitfahrkarte wiederholt Verspätungen von weniger als 60 Minuten auf, so können diese Verspätungen zusammengerechnet werden, und die Fahrgäste können dafür gemäß den Entschädigungsbedingungen des Eisenbahnunternehmens entschädigt werden.

(3) <sup>1</sup>Unbeschadet des Absatzes 2 wird die Entschädigung für eine Verspätung im Verhältnis zu dem vollen Preis berechnet, den der Fahrgast für den verspäteten Verkehrsdienst tatsächlich entrichtet hat. <sup>2</sup>Wurde der Beförderungsvertrag für eine Hin- und Rückfahrt abgeschlossen, so wird die Entschädigung für eine entweder auf der Hin- oder auf der Rückfahrt aufgetretene Verspätung auf der Grundlage des Fahrpreises berechnet, der auf der Fahrkarte für die betreffende Teilstrecke angegeben ist. <sup>3</sup>Wenn der Fahrpreis für die Einzelstrecken der Reise nicht angegeben ist, wird die Entschädigung dafür auf der Grundlage des halben entrichteten Fahrpreises berechnet. <sup>4</sup>In gleicher Weise wird der Preis für einen verspäteten Verkehrsdienst, der im Rahmen eines sonstigen Beförderungsvertrags, der den Fahrgast berechtigt, zwei oder mehr aufeinanderfolgende Teilstrecken zu fahren, anteilig zum vollen Preis berechnet.

(4) Verspätungen, für die das Eisenbahnunternehmen nachweisen kann, dass sie außerhalb der Union eingetreten sind, werden bei der Berechnung der Verspätungsdauer nicht berücksichtigt.

(5) <sup>1</sup>Die Kommission erlässt bis zum 7. Juni 2023 einen Durchführungsrechtsakt mit einem einheitlichen Formular für Anträge auf Entschädigung gemäß dieser Verordnung. <sup>2</sup>Das einheitliche Formular wird in einem für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zugänglichen Format erstellt. <sup>3</sup>Dieser Durchführungsrechtsakt wird gemäß dem in Artikel 38 Absatz 2 genannten Prüfverfahren erlassen.

(6) <sup>1</sup>Die Mitgliedstaaten können Eisenbahnunternehmen zur Annahme von Entschädigungsanträgen über bestimmte Kommunikationsmittel verpflichten, sofern die Verpflichtung keine Diskriminierung zur Folge hat. <sup>2</sup>Die Fahrgäste sind berechtigt, ihre Anträge unter Verwendung des in Absatz 5 genannten einheitlichen Formulars einzureichen. <sup>3</sup>Eisenbahnunternehmen dürfen Anträge auf Entschädigung nicht allein aus dem Grund ablehnen, dass der Fahrgast dieses Formular nicht verwendet hat. <sup>4</sup>Ist ein Antrag nicht präzise genug, so ersucht das Eisenbahnunternehmen den Fahrgast um Klarstellung des Antrags und leistet ihm dabei Unterstützung.

(7) <sup>1</sup>Die Zahlung der Entschädigung erfolgt innerhalb von einem Monat nach Einreichung des Antrags auf Entschädigung. <sup>2</sup>Die Entschädigung kann in Form von Gutscheinen und/oder anderen Leistungen erfolgen, sofern deren

Bedingungen flexibel sind, insbesondere bezüglich des Gültigkeitszeitraums und des Zielorts.<sup>3</sup>Die Entschädigung erfolgt auf Wunsch des Fahrgasts in Form eines Geldbetrags.

(8) <sup>1</sup>Der Entschädigungsbetrag darf nicht um Kosten der Finanztransaktion wie Gebühren, Telefonkosten oder Porti gekürzt werden. <sup>2</sup>Die Eisenbahnunternehmen dürfen Mindestbeträge festlegen, unterhalb deren keine Entschädigungszahlungen vorgenommen werden. <sup>3</sup>Dieser Mindestbetrag darf höchstens 4 EUR pro Fahrkarte betragen.

(9) Fahrgäste haben keinen Anspruch auf Entschädigung, wenn sie bereits vor dem Fahrkartenkauf über eine Verspätung informiert wurden oder wenn bei ihrer Ankunft am Zielort eine Verspätung aufgrund der Fortsetzung der Reise mit einem anderen Verkehrsdienst oder mit geänderter Streckenführung weniger als 60 Minuten beträgt.

(10) [1] Eisenbahnunternehmen sind nicht zur Zahlung einer Entschädigung verpflichtet, wenn sie nachweisen können, dass Verspätungen, verpasste Anschlüsse oder Zugausfälle als direkte Folge von oder in untrennbarem Zusammenhang mit folgenden Umständen aufgetreten sind:

- a) außerhalb des Eisenbahnbetriebs liegende, außergewöhnliche Umstände wie extreme Witterungsbedingungen, große Naturkatastrophen oder schwere Krisen im Bereich der öffentlichen Gesundheit, die das Eisenbahnunternehmen trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen es nicht abwenden konnte,
- b) Verschulden des Fahrgasts oder
- c) Verhalten eines Dritten wie Betreten der Gleise, Kabeldiebstahl, Notfälle im Zug, Strafverfolgungsmaßnahmen, Sabotage oder Terrorismus, das das Eisenbahnunternehmen trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen es nicht abwenden konnte.

[2] Streiks des Personals des Eisenbahnunternehmens, Handlungen oder Unterlassungen eines anderen Unternehmens, das dieselbe Eisenbahninfrastruktur nutzt, und Handlungen oder Unterlassungen der Infrastrukturbetreiber und Bahnhofsbetreiber fallen nicht unter die Ausnahme nach Unterabsatz 1 Buchstabe c.

**Art. 20 Hilfeleistung.** (1) <sup>1</sup>Bei einer Verspätung bei der Abfahrt oder der Ankunft oder einem Zugausfall sind die Fahrgäste durch das Eisenbahnunternehmen oder den Bahnhofsbetreiber über die Situation und die geschätzte Abfahrts- und Ankunftszeit des Verkehrsdienstes oder Ersatzverkehrsdienstes zu unterrichten, sobald diese Informationen zur Verfügung stehen. <sup>2</sup>Wenn Fahrkartenverkäufer und Reiseveranstalter über solche Informationen verfügen, müssen auch sie dem Fahrgast diese Informationen bereitstellen.

(2) Beläuft sich die Verspätung nach Absatz 1 auf 60 Minuten oder mehr oder im Falle eines Zugausfalls bietet das Eisenbahnunternehmen, das den verspäteten oder ausgefallenen Dienst durchführt, den Fahrgästen Folgendes kostenlos an:

- a) Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, sofern sie im Zug oder im Bahnhof verfügbar oder unter Berücksichtigung von Kriterien wie der Entfernung vom Lieferanten, der erforderlichen Lieferzeit und der Kosten vernünftigerweise lieferbar sind;
- b) die Unterbringung in einem Hotel oder einer anderweitigen Unterkunft und die Beförderung zwischen dem Bahnhof und der Unterkunft in Fällen, in denen ein Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten notwendig wird oder ein zusätzlicher Aufenthalt notwendig wird, sofern dies praktisch durchführbar ist. In Fällen, in denen ein solcher Aufenthalt aufgrund der in Artikel 19 Absatz 10 genannten Umstände erforderlich wird, kann das Eisenbahnunternehmen die Dauer der Unterbringung auf höchstens drei Nächte begrenzen. Die Barrierefreiheitsanforderungen von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sowie die Bedürfnisse von Assistenzhunden sind nach Möglichkeit zu berücksichtigen;
- c) ist der Zug auf der Strecke blockiert, die Beförderung vom Zug zum Bahnhof, zu einem alternativen Abfahrtsort oder zum Zielort des Verkehrsdienstes, sofern dies praktisch durchführbar ist.

(3) Ist der Verkehrsdienst unterbrochen und besteht überhaupt oder innerhalb einer vertretbaren Frist keine Möglichkeit zu seiner Fortsetzung, so bietet das Eisenbahnunternehmen so rasch wie möglich einen alternativen Verkehrsdienst für die Fahrgäste an und trifft die dazu notwendigen Vorkehrungen.

(4) <sup>1</sup>Die Eisenbahnunternehmen informieren die betroffenen Fahrgäste darüber, wie sie eine Bestätigung dafür beantragen, dass der Verkehrsdienst verspätet war, zum Verpassen eines Anschlusses geführt hat oder ausgefallen ist. <sup>2</sup>Diese Bestätigung gilt auch in Verbindung mit den Bestimmungen des Artikels 19.

(5) Bei der Anwendung der Absätze 1 bis 4 richten die Eisenbahnunternehmen besonderes Augenmerk auf die Bedürfnisse von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, sowie von etwaigen Begleitpersonen und Assistenzhunden.

(6) <sup>1</sup>Wenn gemäß Artikel 13a Absatz 3 der Richtlinie 2012/34/EU Notfallpläne aufgestellt werden, stimmen sich die Eisenbahnunternehmen mit dem Bahnhofsbetreiber und dem Infrastrukturbetreiber ab, um diese für den Fall größerer Störungen und großer Verspätungen, die dazu führen, dass eine beträchtliche Anzahl von Fahrgästen im Bahnhof festsetzt, vorzubereiten. <sup>2</sup>In diesen Notfallplänen sind auch Anforderungen an den Zugang zu Warn- und Informationssystemen festgelegt.

## Kapitel V. Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

**Art. 21 Anspruch auf Beförderung.** (1) <sup>1</sup>Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber stellen unter aktiver Beteiligung von Vertretungsorganisationen und gegebenenfalls von Vertretern von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität nichtdiskriminierende Zugangsregeln für die Beförderung von Personen mit Behinderungen, einschließlich ihrer persönlichen Begleiter, die im Einklang mit den nationalen Gepflogenheiten als solche anerkannt sind, und Personen mit eingeschränkter Mobilität auf. <sup>2</sup>Diese Regeln tragen den Vereinbarungen gemäß Nummer 4.4.3 des Anhangs der Verordnung (EU) Nr. 1300/2014 Rechnung, insbesondere in Bezug auf die Stelle, die für die Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zuständig ist.

(2) <sup>1</sup>Buchungen und Fahrkarten werden für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ohne Aufpreis angeboten. <sup>2</sup>Ein Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer oder Reiseveranstalter darf sich nicht weigern, eine Buchung einer Person mit Behinderung oder Person mit eingeschränkter Mobilität zu akzeptieren oder ihr eine Fahrkarte auszustellen, oder verlangen, dass sie von einer anderen Person begleitet wird, es sei denn, dies ist unbedingt erforderlich, um den in Absatz 1 genannten Zugangsregeln nachzukommen.

**Art. 22 Information von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität.** (1) Auf Anfrage informieren die Bahnhofsbetreiber, die Eisenbahnunternehmen, die Fahrkartenverkäufer oder die Reisever-

anstanter Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität – auch in barrierefreien Formaten gemäß den Bestimmungen der Verordnungen (EU) Nr. 454/2011 und (EU) Nr. 1300/2014 und der Richtlinie (EU) 2019/882 – über die Zugänglichkeit des Bahnhofs und der zugehörigen Einrichtungen, über Schienenverkehrsdienste und die Bedingungen für den Zugang zu den Fahrzeugen gemäß den in Artikel 21 Absatz 1 genannten Zugangsregeln und informieren die Personen mit Behinderungen oder die Personen mit eingeschränkter Mobilität über die Ausstattung der Fahrzeuge.

(2) <sup>1</sup>Macht ein Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer oder Reiseveranstalter von der Ausnahmeregelung nach Artikel 21 Absatz 2 Gebrauch, so informiert es bzw. er die betroffene Person mit Behinderung oder Person mit eingeschränkter Mobilität auf Anfrage innerhalb von fünf Werktagen nach der Ablehnung einer Buchung oder der Ausstellung eines Fahrscheins oder der Auflage, von einer anderen Person begleitet zu werden, schriftlich über die entsprechenden Gründe. <sup>2</sup>Das Eisenbahnunternehmen, der Fahrkartenverkäufer oder der Reiseveranstalter bemüht sich nach besten Kräften, um der betreffenden Person unter Berücksichtigung ihres Bedarfs in Bezug auf Barrierefreiheit eine akzeptable Beförderungsalternative anzubieten.

(3) In Bahnhöfen, die nicht mit Personal ausgestattet sind, stellen Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber sicher, dass im Einklang mit den in Artikel 21 Absatz 1 genannten Zugangsregeln leicht verfügbare Informationen – auch in barrierefreien Formaten gemäß den Bestimmungen der Verordnungen (EU) Nr. 454/2011 und (EU) Nr. 1300/2014 und der Richtlinie (EU) 2019/882 – über die nächstgelegenen mit Personal ausgestatteten Bahnhöfe und über direkt verfügbare Hilfeleistungen für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität angezeigt werden.

**Art. 23 Hilfeleistung an Bahnhöfen und im Zug.** (1) Personen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität erhalten folgende Hilfeleistung:

- a) Der persönliche Begleiter, der im Einklang mit den nationalen Gepflogenheiten als solcher anerkannt ist, darf zu einem Sondertarif und gegebenenfalls kostenlos sowie – nach Möglichkeit – mit einem Sitzplatz neben der Person mit Behinderung reisen.
- b) Schreibt ein Eisenbahnunternehmen gemäß Artikel 21 Absatz 2 vor, dass ein Fahrgast im Zug begleitet werden muss, so hat die Begleitperson Anspruch auf kostenlose Mitreise und – nach Möglichkeit – einen Sitzplatz neben der Person mit Behinderung oder Person mit eingeschränkter Mobilität.
- c) Sie dürfen von einem Assistenzhund gemäß den geltenden nationalen Rechtsvorschriften begleitet werden.
- d) Wenn Züge nicht mit Personal ausgestattet sind und am Bahnhof geschultes Personal im Dienst ist, sorgen Bahnhofsbetreiber oder Eisenbahnunternehmen für kostenlose Hilfeleistungen beim Ein- und Aussteigen gemäß den in Artikel 21 Absatz 1 genannten Zugangsregeln.
- e) Der Bahnhofsbetreiber oder das Eisenbahnunternehmen sorgt dafür, dass der Person bei Abfahrt, Umsteigen oder Ankunft in einem mit Personal ausgestatteten Bahnhof in einer Weise, die ihr ermöglicht, in den Zug einzusteigen, in den Anschlussverkehrsdienst, für den sie eine Fahrkarte hat, umzusteigen oder aus dem Zug auszusteigen, kostenlos Hilfe geleistet wird, sofern geschultes Personal im Dienst ist. Wurde der Hilfebedarf gemäß Artikel 24 Buchstabe a im Voraus gemeldet, so stellt der Bahnhofsbetreiber oder das Eisenbahnunternehmen sicher, dass die angeforderte Hilfeleistung erbracht wird.
- f) An nicht mit Personal ausgestatteten Bahnhöfen sorgen Eisenbahnunternehmen für kostenlose Hilfeleistung im Zug und beim Ein- und Aussteigen, sofern geschultes Begleitpersonal im Zug ist.
- g) Ist der Zug und der Bahnhof nicht mit geschultem Personal ausgestattet, so bemühen sich Bahnhofsbetreiber oder Eisenbahnunternehmen nach besten Kräften, Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität die Fahrt mit dem Zug zu ermöglichen.
- h) Die Eisenbahnunternehmen unternehmen alle zumutbaren Bemühungen, um Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität Zugang zu denselben Diensten im Zug wie anderen Fahrgästen zu gewähren, wenn sie diese Dienste nicht unabhängig und sicher nutzen können.

(2) Mit den in Artikel 21 Absatz 1 genannten Regeln werden die Modalitäten für die Ausübung der in Absatz 1 des vorliegenden Artikels genannten Rechte festgelegt.

**Art. 24 Voraussetzungen für das Erbringen von Hilfeleistungen.** Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber, Fahrkartenverkäufer und Reiseveranstalter arbeiten bei der kostenlosen Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität im Sinne der Artikel 21 und 23 durch Bereitstellung eines zentralen Meldesystems nach folgenden Vorgaben zusammen:

- a) Die Hilfeleistung wird unter der Voraussetzung erbracht, dass der Hilfebedarf des Fahrgasts dem Eisenbahnunternehmen, dem Bahnhofsbetreiber, dem Fahrkartenverkäufer oder dem Reiseveranstalter, bei dem die Fahrkarte erworben wurde, oder gegebenenfalls der zentralen Anlaufstelle gemäß Buchstabe f spätestens 24 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfeleistung benötigt wird, gemeldet wird. Eine einzige Meldung für eine Fahrt reicht aus. Solche Meldungen werden an alle an der Beförderung der Person beteiligten Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber weitergeleitet.

Sie werden unabhängig vom verwendeten Kommunikationsmittel ohne zusätzliche Kosten entgegengenommen.

Im Falle einer Mehrfahrtenkarte oder Zeitfahrkarte ist eine einzige Meldung ausreichend, sofern geeignete Informationen über den Zeitplan für die nachfolgenden Fahrten vorgelegt werden und die Meldung in jedem Fall spätestens 24 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfeleistung zuerst benötigt wird, erfolgt. Der Fahrgast oder sein Vertreter unternimmt alle zumutbaren Bemühungen, um eine Annullierung nachfolgender Fahrten mindestens zwölf Stunden im Voraus mitzuteilen.

Mitgliedstaaten können eine Verlängerung der in den Unterabsätzen 1, 2 und 3 genannten 24-Stunden-Frist für Meldungen auf bis zu 36 Stunden genehmigen, jedoch nicht über den 30. Juni 2026 hinaus. In diesen Fällen setzen die Mitgliedstaaten die Kommission von der Genehmigung sowie von den Maßnahmen in Kenntnis, die zur Verkürzung der Frist getroffen werden oder geplant sind.

- b) Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber, Fahrkartenverkäufer oder Reiseveranstalter ergreifen alle erforderlichen Maßnahmen, um Meldungen entgegennehmen zu können. Wenn Fahrkartenverkäufer diese Meldungen nicht bearbeiten können, geben sie alternative Verkaufsstellen oder alternative Möglichkeiten für die Meldung an.
- c) Ist keine Meldung nach Buchstabe a erfolgt, so bemühen sich das Eisenbahnunternehmen und der Bahnhofsbetreiber nach besten Kräften, die Hilfeleistung so zu erbringen, dass die Person mit Behinderung oder Person mit eingeschränkter Mobilität ihre Reise durchführen kann.
- d) Unbeschadet Buchstabe f des vorliegenden Artikels benennt der Bahnhofsbetreiber oder eine andere befugte Person Stellen, bei denen Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ihre Ankunft am Bahnhof ankündigen und Hilfeleistungen anfordern können. Die Zuständigkeiten für die Benennung solcher

Stellen und die Bereitstellung entsprechender Informationen werden in den in Artikel 21 Absatz 1 genannten Zugangsregeln festgelegt.

- e) Eine Hilfeleistung wird nur erbracht, wenn sich die Person mit Behinderung oder Person mit eingeschränkter Mobilität zu dem Zeitpunkt, der von dem die Hilfeleistung erbringenden Eisenbahnunternehmen oder Bahnhofs-betreiber festgelegt wurde, an dem festgelegten Ort einfindet. Der festgelegte Zeitpunkt darf höchstens 60 Minuten vor der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit oder vor dem Zeitpunkt liegen, zu dem alle Fahrgäste ersucht werden, anwesend zu sein. Wenn kein Zeitpunkt festgelegt wurde, zu dem sich die Person mit Behinderung oder Person mit eingeschränkter Mobilität einfinden soll, hat sich diese Person spätestens 30 Minuten vor der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit oder vor dem Zeitpunkt, zu dem alle Fahrgäste ersucht werden, anwesend zu sein, an dem festgelegten Ort einzufinden.
- f) Die Mitgliedstaaten können vorschreiben, dass Bahnhofs-betreiber und Eisenbahnunternehmen in ihrem Hoheitsgebiet zusammenarbeiten, um zentrale Anlaufstellen für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität einzurichten und zu betreiben. Die Bedingungen für den Betrieb der zentralen Anlaufstellen werden in den Zugangsregeln gemäß Artikel 21 Absatz 1 festgelegt. Die zentralen Anlaufstellen sind verpflichtet,
- i) Anträge auf Hilfeleistung an Bahnhöfen entgegenzunehmen,
  - ii) einzelne Anträge auf Hilfeleistung an Bahnhofs-betreiber und Eisenbahnunternehmen weiterzuleiten und
  - iii) Informationen zur Barrierefreiheit bereitzustellen.

**Art. 25 Entschädigung für Mobilitätshilfen, Hilfsmittel und Assistenzhunde.** (1) <sup>1</sup>Verursachen Eisenbahnunternehmen und Bahnhofs-betreiber den Verlust oder die Beschädigung von Mobilitätshilfen, einschließlich Rollstühlen, und Hilfsmitteln oder den Verlust oder die Verletzung von Assistenzhunden, die von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität verwendet werden, so haften sie für diese Verluste, Beschädigungen oder Verletzungen und leisten dafür unverzüglich Schadensersatz. <sup>2</sup>Dieser Schadenersatz umfasst:

- a) die Kosten für den Ersatz oder die Reparatur von beschädigten Mobilitätshilfen oder Hilfsmitteln, die verloren gegangen oder beschädigt wurden;
- b) die Wiederbeschaffungskosten oder Behandlungskosten eines Assistenzhundes, der verloren ging oder verletzt wurde;
- c) angemessene Kosten für einen vorübergehenden Ersatz für Mobilitätshilfen, Hilfsmittel oder Assistenzhunde, wenn das Eisenbahnunternehmen oder der Bahnhofs-betreiber nicht gemäß Absatz 2 Ersatz zur Verfügung stellt.

(2) <sup>1</sup>Bei Anwendung von Absatz 1 unternehmen Eisenbahnunternehmen und Bahnhofs-betreiber zügig alle zumutbaren Bemühungen, um den umgehend benötigten vorübergehenden Ersatz für Mobilitätshilfen oder Hilfsmittel zur Verfügung zu stellen. <sup>2</sup>Der Person mit Behinderung oder Person mit eingeschränkter Mobilität wird gestattet, diese als vorübergehender Ersatz überlassenen Ausrüstungen oder Hilfsmittel bis zur Auszahlung der in Absatz 1 genannten Entschädigung zu behalten.

**Art. 26 Schulung des Personals.** (1) [1] Eisenbahnunternehmen und Bahnhofs-betreiber stellen sicher, dass das gesamte Personal – einschließlich des neu eingestellten Personals –, das im Rahmen seiner regulären Aufgaben Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität direkte Hilfe leistet, in Bezug auf Behinderungen geschult wird, sodass das Personal weiß, wie den Bedürfnissen von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität entsprochen wird. [2] Sie führen außerdem Schulungen und regelmäßige Auffrischkurse des gesamten an Bahnhöfen oder in Zügen beschäftigten Personals mit direktem Kontakt zum Reisepublikum durch, um dieses für die Bedürfnisse von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zu sensibilisieren.

(2) Eisenbahnunternehmen und Bahnhofs-betreiber können die Teilnahme von Beschäftigten mit Behinderungen an den Schulungen gemäß Absatz 1 genehmigen und die Teilnahme von Fahrgästen mit Behinderungen und Fahrgästen mit eingeschränkter Mobilität und/oder von Verbänden, die diese vertreten, an den Schulungen erwägen.

## Kapitel VI. Sicherheit, Beschwerden und Dienstqualität

**Art. 27 Persönliche Sicherheit der Fahrgäste.** <sup>1</sup>Im Einvernehmen mit den staatlichen Stellen ergreifen das Eisenbahnunternehmen, der Infrastrukturbetreiber und der Bahnhofs-betreiber in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich geeignete Maßnahmen, um die persönliche Sicherheit der Fahrgäste in den Bahnhöfen und in den Zügen zu gewährleisten und Risikomanagement zu betreiben, und passen diese Maßnahmen an das von den staatlichen Stellen festgelegte Sicherheitsniveau an. <sup>2</sup>Sie arbeiten zusammen und tauschen Informationen über bewährte Verfahren zur Verhinderung von Handlungen aus, die das Sicherheitsniveau beeinträchtigen können.

**Art. 28 Beschwerden.** (1) <sup>1</sup>Jedes Eisenbahnunternehmen und jeder Betreiber eines Bahnhofs mit im Jahresdurchschnitt mehr als 10 000 Fahrgästen pro Tag richtet ein Verfahren zur Beschwerdebearbeitung im Zusammenhang mit den unter diese Verordnung fallenden Rechten und Pflichten in ihren jeweiligen Zuständigkeitsbereichen ein. <sup>2</sup>Sie machen unter den Fahrgästen weithin bekannt, wie diese mit ihrer Beschwerdestelle in Verbindung treten können und welche Sprachen ihre Arbeitssprachen sind. <sup>3</sup>Dieses Verfahren gilt nicht für die Zwecke des Kapitels III.

(2) <sup>1</sup>Fahrgäste können ihre Beschwerde mittels des in Absatz 1 genannten Verfahrens bei jedem Eisenbahnunternehmen oder Bahnhofs-betreiber – je nach Zuständigkeitsbereich – einreichen. <sup>2</sup>Eine solche Beschwerde muss innerhalb von drei Monaten nach dem Vorfall, auf den sich die Beschwerde bezieht, eingereicht werden. <sup>3</sup>Der Adressat gibt innerhalb eines Monats nach Eingang der Beschwerde eine mit Gründen versehene Antwort oder teilt – in begründeten Fällen – dem Fahrgast mit, dass innerhalb eines Zeitraums von höchstens drei Monaten ab dem Tag des Eingangs der Beschwerde Antwort ergeht. <sup>4</sup>Eisenbahnunternehmen und Bahnhofs-betreiber bewahren die zur Prüfung der Beschwerde erforderlichen Daten für die Dauer des gesamten Beschwerdeverfahrens einschließlich der Beschwerdeverfahren im Sinne der Artikel 33 und 34 auf und stellen sie den nationalen Durchsetzungsstellen auf Anfrage zur Verfügung.

(3) <sup>1</sup>Die Einzelheiten des Beschwerdeverfahrens müssen öffentlich zugänglich sein, auch für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität. <sup>2</sup>Diese Informationen sollten auf Antrag mindestens in der offiziellen Landessprache bzw. den offiziellen Landessprachen des Mitgliedstaats erhältlich sein, in dem das Eisenbahnunternehmen tätig ist.

(4) Das Eisenbahnunternehmen veröffentlicht in dem in Artikel 29 Absatz 2 genannten Bericht die Zahl und die Art der eingegangenen und der bearbeiteten Beschwerden, die Beantwortungsdauer und durchgeführte Abhilfemaßnahmen.

**Art. 29 Dienstqualitätsnormen.** (1) <sup>1</sup>Die Eisenbahnunternehmen stellen Dienstqualitätsnormen auf und wenden ein Qualitätsmanagementsystem zur Aufrechterhaltung der Dienstqualität an. <sup>2</sup>Die Dienstqualitätsnormen haben mindestens die in Anhang III aufgeführten Bereiche abzudecken.

(2) <sup>1</sup>Eisenbahnunternehmen überwachen die eigene Leistung anhand der Dienstqualitätsnormen. <sup>2</sup>Bis zum 30. Juni 2023 und danach alle zwei Jahre veröffentlichen sie auf ihrer Website einen Bericht über ihre Dienstqualität. <sup>3</sup>Diese Berichte werden auch über die Website der Eisenbahnagentur der Europäischen Union zugänglich gemacht.

(3) <sup>1</sup>Die Bahnhofsbetreiber stellen Dienstqualitätsnormen auf der Grundlage der in Anhang III aufgeführten einschlägigen Bereiche auf. <sup>2</sup>Sie überwachen ihre Leistung anhand dieser Normen und gewähren den nationalen Behörden auf Anfrage Zugang zu ihren Leistungsdaten.

## Kapitel VII. Information und Durchsetzung

**Art. 30 Information der Fahrgäste über ihre Rechte.** (1) <sup>1</sup>Beim Verkauf von Eisenbahnfahrkarten informieren Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber, Fahrkartenverkäufer und Reiseveranstalter die Fahrgäste über ihre aus dieser Verordnung erwachsenden Rechte und Pflichten. <sup>2</sup>Um dieser Informationspflicht nachzukommen, können sie eine Zusammenfassung der Bestimmungen dieser Verordnung verwenden, die die Kommission in allen Amtssprachen der Union erstellt und ihnen zur Verfügung stellt. <sup>3</sup>Sie stellen diese Informationen entweder in Papierform oder in elektronischem Format oder in einer anderen Form – auch in barrierefreien Formaten gemäß den Bestimmungen der Richtlinie (EU) 2019/882 und der Verordnung (EU) Nr. 1300/2014 – zur Verfügung. <sup>4</sup>Sie geben an, wo solche Informationen im Fall von Zugausfällen, verpassten Anschlüssen oder großen Verspätungen erhältlich sind.

(2) Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber unterrichten die Fahrgäste im Bahnhof, im Zug und auf ihrer Website angemessen – auch in barrierefreien Formaten gemäß den Bestimmungen der Richtlinie (EU) 2019/882 und der Verordnung (EU) Nr. 1300/2014 – über ihre aus dieser Verordnung erwachsenden Rechte und Pflichten und über die Kontaktdaten der gemäß Artikel 31 von den Mitgliedstaaten benannten Stelle oder Stellen.

**Art. 31 Benennung nationaler Durchsetzungsstellen.** (1) <sup>1</sup>Jeder Mitgliedstaat benennt eine oder mehrere für die Durchsetzung dieser Verordnung zuständige Stellen. <sup>2</sup>Jede dieser Stellen ergreift die notwendigen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass die Rechte der Fahrgäste gewahrt werden.

(2) Jede Stelle ist in Aufbau, Finanzierung, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung von den Infrastrukturbetreibern, den Entgelt erhebenden Stellen, den Zuweisungsstellen und den Eisenbahnunternehmen unabhängig.

(3) <sup>1</sup>Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission die gemäß diesem Artikel benannte Stelle oder benannten Stellen und ihre jeweiligen Zuständigkeiten mit. <sup>2</sup>Die Kommission und die benannten Stellen veröffentlichen diese Informationen auf ihren Websites.

(4) Für Zypern oder Malta gelten die Durchsetzungspflichten, die in diesem Kapitel in Bezug auf Bahnhofsbetreiber und Infrastrukturbetreiber vorgesehen sind, nicht, solange in ihrem jeweiligen Hoheitsgebiet kein Eisenbahnsystem besteht, und in Bezug auf Eisenbahnunternehmen nicht, solange kein Eisenbahnunternehmen von einer von Zypern oder Malta gemäß Artikel 2 Absatz 1 benannten Genehmigungsbehörde zugelassen wurde.

**Art. 32 Durchsetzungsaufgaben.** (1) Die nationalen Durchsetzungsstellen überwachen die Einhaltung dieser Verordnung, einschließlich – soweit in dieser Verordnung auf sie Bezug genommen wird – der Verordnungen (EU) Nr. 454/2011 und (EU) Nr. 1300/2014, genau und ergreifen die zur Wahrung der Fahrgastrechte erforderlichen Maßnahmen.

(2) <sup>1</sup>Zum Zwecke des Absatzes 1 stellen Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber und Infrastrukturbetreiber, Fahrkartenverkäufer und Reiseveranstalter den nationalen Durchsetzungsstellen auf Anfrage unverzüglich und spätestens innerhalb eines Monats nach Eingang der Anfrage alle einschlägigen Unterlagen und Informationen zur Verfügung. <sup>2</sup>In komplizierten Fällen kann die nationale Durchsetzungsstelle diese Frist auf höchstens drei Monate nach Eingang der Anfrage verlängern. <sup>3</sup>Bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben berücksichtigen die nationalen Durchsetzungsstellen auch die Informationen, die ihnen von der nach Artikel 33 zur Beschwerdebearbeitung benannten Stelle übermittelt werden, sofern es sich um eine andere Stelle handelt. <sup>4</sup>Sie können auch über Durchsetzungsmaßnahmen aufgrund von Einzelbeschwerden, die von einer solchen Stelle übermittelt werden, entscheiden.

(3) <sup>1</sup>Alle zwei Jahre veröffentlichen die nationalen Durchsetzungsstellen bis zum 30. Juni des folgenden Kalenderjahres Berichte mit Statistiken über ihre Tätigkeit, auch mit Angaben über verhängte Sanktionen. <sup>2</sup>Diese Berichte werden auch über die Website der Eisenbahnagentur der Europäischen Union zugänglich gemacht.

(4) Die Eisenbahnunternehmen teilen der nationalen Durchsetzungsstelle bzw. den nationalen Durchsetzungsstellen der Mitgliedstaaten, in denen sie tätig sind, ihre Kontaktdaten mit.

**Art. 33 Beschwerdebearbeitung durch die nationalen Durchsetzungsstellen und andere Stellen.** (1) <sup>1</sup>Unbeschadet der Rechte der Verbraucher, alternative Rechtsbehelfe gemäß der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates<sup>14</sup> in Anspruch zu nehmen, kann der Fahrgast, nachdem er erfolglos Beschwerde nach Artikel 28 beim Eisenbahnunternehmen oder Bahnhofsbetreiber eingereicht hat, binnen drei Monaten nach Erhalt der Information, dass die ursprüngliche Beschwerde zurückgewiesen wird, Beschwerde bei der nationalen Durchsetzungsstelle oder bei jeder anderen nach Absatz 2 des vorliegenden Artikels benannten Stelle einlegen. <sup>2</sup>Wenn binnen drei Monaten nach Einreichung der ursprünglichen Beschwerde keine Antwort ergeht, hat der Fahrgast das Recht, bei der nationalen Durchsetzungsstelle oder bei jeder anderen nach Absatz 2 benannten Stelle Beschwerde einzulegen. <sup>3</sup>Bei Bedarf klärt diese Stelle den Beschwerdeführer über sein Recht auf, Beschwerde bei einer alternativen Streitbeilegungsstelle einzulegen, um individuellen Rechtsschutz zu erlangen.

(2) Jeder Fahrgast kann eine Beschwerde über einen mutmaßlichen Verstoß gegen diese Verordnung entweder bei der nationalen Durchsetzungsstelle oder bei jeder anderen von einem Mitgliedstaat zu diesem Zweck benannten Stelle einreichen.

(3) [1] <sup>1</sup>Die nationale Durchsetzungsstelle oder jede andere nach Absatz 2 benannte Stelle bestätigt den Eingang der Beschwerde innerhalb von zwei Wochen nach deren Empfang. <sup>2</sup>Das Beschwerdeverfahren darf ab dem Zeitpunkt der Eröffnung der Beschwerdeakte höchstens drei Monate dauern. <sup>3</sup>In komplizierten Fällen kann die Stelle diese Dauer auf sechs Monate verlängern. <sup>4</sup>In diesem Fall unterrichtet sie die Fahrgäste über die Gründe der Verlängerung und die voraussichtlich benötigte Zeit bis zum Abschluss des Verfahrens. <sup>5</sup>Nur Verfahren, die ein Gerichtsverfahren

<sup>14</sup> **Amtl. Anm.:** 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. 63).

umfassen, dürfen länger als sechs Monate dauern. <sup>6</sup>Ist die Stelle gleichzeitig auch eine alternative Streitbeilegungsstelle gemäß der Richtlinie 2013/11/EU, so gehen die in jener Richtlinie festgelegten Fristen vor. [2] Das Beschwerdeverfahren muss für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität barrierefrei zugänglich sein.

(4) Beschwerden von Fahrgästen über einen Vorfall, an dem ein Eisenbahnunternehmen beteiligt ist, werden von der nationalen Durchsetzungsstelle oder jeder anderen nach Absatz 2 benannten Stelle des Mitgliedstaats bearbeitet, der dem betreffenden Eisenbahnunternehmen die Genehmigung erteilt hat.

(5) Bezieht sich eine Beschwerde auf mutmaßliche Verstöße durch einen Bahnhofsbetreiber oder Infrastrukturbetreiber, so wird die Beschwerde von der nationalen Durchsetzungsstelle oder jeder anderen nach Absatz 2 benannten Stelle des Mitgliedstaats bearbeitet, in dessen Hoheitsgebiet sich der Vorfall ereignet hat.

(6) Im Rahmen der Zusammenarbeit nach Artikel 34 können die nationalen Durchsetzungsstellen von den Absätzen 4 oder 5 des vorliegenden Artikels oder von beiden Absätzen abweichen, wenn dies aus gerechtfertigten Gründen, insbesondere im Zusammenhang mit der Sprache oder dem Wohnsitz, im Interesse des Fahrgasts liegt.

**Art. 34 Informationsaustausch und grenzüberschreitende Zusammenarbeit zwischen den nationalen Durchsetzungsstellen.** (1) Werden unterschiedliche Stellen gemäß den Artikeln 31 und 33 benannt, so wird ein Berichtserstattungsmechanismus für den Informationsaustausch zwischen diesen Stellen gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 eingerichtet, um den nationalen Durchsetzungsstellen die Wahrnehmung ihrer Aufsichts- und Durchsetzungsaufgaben zu erleichtern und damit die nach Artikel 33 benannte Beschwerdestelle die Informationen einholen kann, die sie für die Prüfung von Einzelbeschwerden benötigt.

(2) <sup>1</sup>Die nationalen Durchsetzungsstellen tauschen zu Koordinierungszwecken Informationen über ihre Arbeit und Entscheidungsgrundsätze und –praktiken aus. <sup>2</sup>Die Kommission unterstützt sie bei dieser Aufgabe.

(3) <sup>1</sup>In komplizierten Fällen, die z.B. mehrere Beschwerden oder mehrere Betreiber, grenzüberschreitende Fahrten oder Unfälle im Hoheitsgebiet eines anderen Mitgliedstaats als dem, der dem Unternehmen die Genehmigung erteilt hat, betreffen, und insbesondere wenn unklar ist, welche nationale Durchsetzungsstelle zuständig ist, oder wenn die Beilegung der Beschwerde so erleichtert oder beschleunigt werden könnte, arbeiten die nationalen Durchsetzungsstellen zusammen und bestimmen eine federführende Stelle, die als zentrale Anlaufstelle für Fahrgäste dient. <sup>2</sup>Alle beteiligten nationalen Durchsetzungsstellen arbeiten zusammen, um die Beilegung der Beschwerde zu erleichtern, einschließlich durch Austausch von Informationen, Unterstützung bei der Übersetzung von Unterlagen und Übermittlung von Informationen über die Umstände der Vorfälle. <sup>3</sup>Den Fahrgästen wird mitgeteilt, welche Stelle als federführende Stelle fungiert.

## Kapitel VIII. Schlussbestimmungen

**Art. 35 Sanktionen.** (1) <sup>1</sup>Die Mitgliedstaaten legen für Verstöße gegen diese Verordnung Sanktionen fest und treffen die zu ihrer Anwendung erforderlichen Maßnahmen. <sup>2</sup>Die Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein. <sup>3</sup>Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission diese Vorschriften und Maßnahmen mit und melden ihr spätere Änderungen unverzüglich.

(2) Im Rahmen der Zusammenarbeit nach Artikel 34 untersucht die für die Zwecke des Artikels 33 Absatz 4 oder 5 zuständige nationale Durchsetzungsstelle auf Ersuchen der nationalen Durchsetzungsstelle, die die Beschwerde bearbeitet, den von dieser Stelle festgestellten Verstoß gegen diese Verordnung und verhängt erforderlichenfalls Sanktionen.

**Art. 36 Befugnisübertragung.** Der Kommission wird die Befugnis übertragen, gemäß Artikel 37 zur Änderung dieser Verordnung delegierte Rechtsakte zu erlassen, um

- a) Anpassungen der in Artikel 15 Absatz 2 genannten Beträge vorzunehmen, um den Änderungen des von der Kommission (Eurostat) veröffentlichten EU-weiten harmonisierten Verbraucherpreisindex mit Ausnahme von Energie und unverarbeiteten Lebensmitteln Rechnung zu tragen;
- b) zur Berücksichtigung von Änderungen der einheitlichen Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck (CIV) in Anhang A des Übereinkommens über den internationalen Eisenbahnverkehr (COTIF) Anhang I zu ändern.

**Art. 37 Ausübung der Befugnisübertragung.** (1) Die Befugnis zum Erlass delegierter Rechtsakte wird der Kommission unter den in diesem Artikel festgelegten Bedingungen übertragen.

(2) <sup>1</sup>Die Befugnis zum Erlass delegierter Rechtsakte gemäß Artikel 36 wird der Kommission für einen Zeitraum von fünf Jahren ab dem 6. Juni 2021 übertragen. <sup>2</sup>Die Kommission erstellt spätestens neun Monate vor Ablauf des Zeitraums von fünf Jahren einen Bericht über die Befugnisübertragung. <sup>3</sup>Die Befugnisübertragung verlängert sich stillschweigend um Zeiträume gleicher Länge, es sei denn, das Europäische Parlament oder der Rat widersprechen einer solchen Verlängerung spätestens drei Monate vor Ablauf des jeweiligen Zeitraums.

(3) <sup>1</sup>Die Befugnisübertragung gemäß Artikel 36 kann vom Europäischen Parlament oder vom Rat jederzeit widerrufen werden. <sup>2</sup>Der Beschluss über den Widerruf beendet die Übertragung der in diesem Beschluss angegebenen Befugnis. <sup>3</sup>Er wird am Tag nach seiner Veröffentlichung im *Amtsblatt der Europäischen Union* oder zu einem im Beschluss über den Widerruf angegebenen späteren Zeitpunkt wirksam. <sup>4</sup>Die Gültigkeit von delegierten Rechtsakten, die bereits in Kraft sind, wird von dem Beschluss über den Widerruf nicht berührt.

(4) Vor dem Erlass eines delegierten Rechtsakts konsultiert die Kommission die von den einzelnen Mitgliedstaaten benannten Sachverständigen im Einklang mit den in der Interinstitutionellen Vereinbarung vom 13. April 2016 über bessere Rechtsetzung niedergelegten Grundsätzen.

(5) Sobald die Kommission einen delegierten Rechtsakt erlässt, übermittelt sie ihn gleichzeitig dem Europäischen Parlament und dem Rat.

(6) <sup>1</sup>Ein delegierter Rechtsakt, der gemäß Artikel 36 erlassen wurde, tritt nur in Kraft, wenn weder das Europäische Parlament noch der Rat innerhalb einer Frist von zwei Monaten nach Übermittlung dieses Rechtsakts an das Europäische Parlament und den Rat Einwände erhoben haben oder wenn vor Ablauf dieser Frist das Europäische Parlament und der Rat beide der Kommission mitgeteilt haben, dass sie keine Einwände erhoben werden. <sup>2</sup>Auf Initiative des Europäischen Parlaments oder des Rates wird diese Frist um zwei Monate verlängert.

**Art. 38 Ausschussverfahren.** (1) <sup>1</sup>Die Kommission wird von einem Ausschuss unterstützt. <sup>2</sup>Dieser Ausschuss ist ein Ausschuss im Sinne der Verordnung (EU) Nr. 182/2011.

(2) Wird auf diesen Absatz Bezug genommen, so gilt Artikel 5 der Verordnung (EU) Nr. 182/2011.

**Art. 39 Berichterstattung.** [1] Bis zum 7. Juni 2026 erstattet die Kommission dem Europäischen Parlament und dem Rat über die Durchführung der Verordnung und deren Ergebnisse Bericht.

[2] <sup>1</sup>Dem Bericht werden die gemäß dieser Verordnung erteilten Informationen zugrunde gelegt. <sup>2</sup>Erforderlichenfalls werden dem Bericht geeignete Vorschläge beigefügt.

**Art. 40 Aufhebung.** [1] Die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 wird mit Wirkung vom 7. Juni 2023 aufgehoben.

[2] Bezugnahmen auf die aufgehobene Verordnung gelten als Bezugnahmen auf die vorliegende Verordnung und sind nach Maßgabe der Entsprechungstabelle in Anhang IV zu lesen.

**Art. 41 Inkrafttreten.** [1] Diese Verordnung tritt am zwanzigsten Tag nach ihrer Veröffentlichung im *Amtsblatt der Europäischen Union* in Kraft.

[2] Sie gilt ab dem 7. Juni 2023.

[3] Artikel 6 Absatz 4 gilt jedoch ab dem 7. Juni 2025.

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

Geschehen zu Brüssel am 29. April 2022

*Im Namen des Europäischen Parlaments*

*Der Präsident*

D.M. SASSOLI

*Im Namen des Rates*

*Der Präsident*

A.P. ZACARIAS

## **Anhang I Auszug aus den Einheitlichen Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck (CIV)**

Anhang A zum Übereinkommen über den internationalen Eisenbahnverkehr (COTIF) vom 9. Mai 1980, geändert durch das Protokoll vom 3. Juni 1999 betreffend die Änderung des Übereinkommens über den internationalen Eisenbahnverkehr

### **Titel I. Allgemeine Bestimmungen**

**Artikel 3. Begriffsbestimmungen.** Für Zwecke dieser Einheitlichen Rechtsvorschriften bezeichnet der Ausdruck

- a) „Beförderer“ den vertraglichen Beförderer, mit dem der Reisende den Beförderungsvertrag gemäß diesen Einheitlichen Rechtsvorschriften geschlossen hat, oder einen aufeinanderfolgenden Beförderer, der auf der Grundlage dieses Vertrags haftet;
- b) „ausführender Beförderer“ einen Beförderer, der mit dem Reisenden den Beförderungsvertrag nicht geschlossen hat, dem aber der Beförderer gemäß Buchstabe a die Durchführung der Beförderung auf der Schiene ganz oder teilweise übertragen hat;
- c) „Allgemeine Beförderungsbedingungen“ die in Form von Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Tarifen in jedem Mitgliedstaat zu Recht bestehenden Bedingungen des Beförderers, die mit Abschluss des Beförderungsvertrages dessen Bestandteil geworden sind;
- d) „Fahrzeug“ Kraftfahrzeuge oder Anhänger, die aus Anlass einer Personenbeförderung befördert werden.

### **Titel II. Abschluss und Ausführung des Beförderungsvertrages**

**Artikel 6 Beförderungsvertrag.** (1) Durch den Beförderungsvertrag wird der Beförderer verpflichtet, den Reisenden sowie gegebenenfalls Reisegepäck und Fahrzeuge zum Bestimmungsort zu befördern und das Reisegepäck und die Fahrzeuge am Bestimmungsort auszuliefern.

(2) <sup>1</sup>Der Beförderungsvertrag ist in einem oder mehreren Beförderungsausweisen festzuhalten, die dem Reisenden auszuhändigen sind. <sup>2</sup>Unbeschadet des Artikels 9 berührt jedoch das Fehlen, die Mangelhaftigkeit oder der Verlust des Beförderungsausweises weder den Bestand noch die Gültigkeit des Vertrags, der weiterhin diesen Einheitlichen Rechtsvorschriften unterliegt.

(3) Der Beförderungsausweis dient bis zum Beweis des Gegenteils als Nachweis für den Abschluss und den Inhalt des Beförderungsvertrages.

**Artikel 7 Beförderungsausweis.** (1) Die Allgemeinen Beförderungsbedingungen bestimmen Form und Inhalt der Beförderungsausweise sowie die Sprache und die Schriftzeichen, die beim Druck und beim Ausfüllen zu verwenden sind.

(2) In den Beförderungsausweis sind mindestens einzutragen:

- a) der Beförderer oder die Beförderer;
- b) die Angabe, dass die Beförderung auch bei einer gegenseitigen Abmachung diesen Einheitlichen Rechtsvorschriften unterliegt; dies kann durch die Abkürzung CIV geschehen;
- c) jede andere Angabe, die notwendig ist, um Abschluss und Inhalt des Beförderungsvertrages zu beweisen, und die es dem Reisenden erlaubt, die Rechte aus diesem Vertrag geltend zu machen.

(3) Der Reisende hat sich bei der Entgegennahme des Beförderungsausweises zu vergewissern, ob dieser seinen Angaben gemäß ausgestellt ist.

(4) Der Beförderungsausweis ist übertragbar, wenn er nicht auf den Namen lautet und die Reise noch nicht angetreten ist.

(5) <sup>1</sup>Der Beförderungsausweis kann auch in elektronischen Datenaufzeichnungen bestehen, die in lesbare Schriftzeichen umwandelbar sind. <sup>2</sup>Die zur Aufzeichnung und Verarbeitung der Daten verwendeten Verfahren müssen, insbesondere hinsichtlich der Beweiskraft des verkörperten Beförderungsausweises, funktional gleichwertig sein.

**Artikel 8 Zahlung und Erstattung des Beförderungspreises.** (1) Soweit zwischen dem Reisenden und dem Beförderer nichts anderes vereinbart ist, ist der Beförderungspreis im Voraus zu zahlen.

(2) Die Allgemeinen Beförderungsbedingungen legen die Bedingungen fest, unter denen ein Beförderungspreis zu erstatten ist.

**Artikel 9 Berechtigung zur Fahrt. Ausschluss von der Beförderung.** (1) <sup>1</sup>Der Reisende muss vom Beginn der Reise an mit einem gültigen Beförderungsausweis versehen sein und ihn bei der Prüfung der Beförderungsausweise vorzeigen. <sup>2</sup>Die Allgemeinen Beförderungsbedingungen können vorsehen,

- a) dass ein Reisender, der keinen gültigen Beförderungsausweis vorzeigt, außer dem Beförderungspreis einen Zuschlag zu zahlen hat;
- b) dass ein Reisender, der die sofortige Zahlung des Beförderungspreises oder des Zuschlages verweigert, von der Beförderung ausgeschlossen werden kann;
- c) ob und unter welchen Bedingungen ein Zuschlag zu erstatten ist.
- (2) Die Allgemeinen Beförderungsbedingungen können vorsehen, dass Reisende, die
- a) eine Gefahr für die Sicherheit und Ordnung des Betriebes oder für die Sicherheit der Mitreisenden darstellen,
- b) die Mitreisenden in unzumutbarer Weise belästigen,
- von der Beförderung ausgeschlossen sind oder unterwegs davon ausgeschlossen werden können, und dass diese Personen keinen Anspruch auf Erstattung des Beförderungspreises und der Gepäckfracht haben.

**Artikel 10 Erfüllung verwaltungsbehördlicher Vorschriften.** Der Reisende hat die zoll- oder sonstigen verwaltungsbehördlichen Vorschriften zu erfüllen.

**Artikel 11 Ausfall und Verspätung eines Zuges. Anschlussversäumnis.** Der Beförderer hat gegebenenfalls den Ausfall des Zuges oder das Versäumnis des Anschlusses auf dem Beförderungsausweis zu bescheinigen.

### Titel III. Beförderung von Handgepäck, Tieren, Reisegepäck und Fahrzeugen

#### Kapitel I. Gemeinsame Bestimmungen

**Artikel 12 Zugelassene Gegenstände und Tiere.** (1) <sup>1</sup>Der Reisende darf leicht tragbare Gegenstände (Handgepäck) und lebende Tiere gemäß den Allgemeinen Beförderungsbedingungen mitnehmen. <sup>2</sup>Der Reisende darf darüber hinaus sperrige Gegenstände gemäß den besonderen Bestimmungen in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen mitnehmen. <sup>3</sup>Gegenstände und Tiere, die andere Reisende behindern oder belästigen oder Schäden verursachen können, dürfen nicht mitgenommen werden.

(2) Der Reisende kann Gegenstände und Tiere gemäß den Allgemeinen Beförderungsbedingungen als Reisegepäck aufgeben.

(3) Der Beförderer kann aus Anlass einer Personenbeförderung Fahrzeuge gemäß den besonderen Bestimmungen in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen zur Beförderung zulassen.

(4) Die Beförderung gefährlicher Güter als Handgepäck, Reisegepäck sowie in oder auf Fahrzeugen, die gemäß diesem Titel auf der Schiene befördert werden, ist nur gemäß der Ordnung für die internationale Eisenbahnbeförderung gefährlicher Güter (RID) zugelassen.

**Artikel 13 Nachprüfung.** (1) <sup>1</sup>Der Beförderer ist berechtigt, bei begründeter Vermutung einer Nichtbeachtung der Beförderungsbedingungen nachzuprüfen, ob die beförderten Gegenstände (Handgepäck, Reisegepäck, Fahrzeuge einschließlich Ladung) und Tiere den Beförderungsbedingungen entsprechen, wenn es die Gesetze und Vorschriften des Staates, in dem die Nachprüfung stattfinden soll, nicht verbieten. <sup>2</sup>Der Reisende ist einzuladen, der Nachprüfung beizuwohnen. <sup>3</sup>Erscheint er nicht oder ist er nicht zu erreichen, so hat der Beförderer zwei unabhängige Zeugen beizuziehen.

(2) Wird festgestellt, dass die Beförderungsbedingungen nicht beachtet wurden, so kann der Beförderer vom Reisenden die Zahlung der Kosten der Nachprüfung verlangen.

**Artikel 14 Erfüllung verwaltungsbehördlicher Vorschriften.** <sup>1</sup>Bei der Beförderung von Gegenständen (Handgepäck, Reisegepäck, Fahrzeuge einschließlich Ladung) und Tieren aus Anlass seiner Beförderung hat der Reisende die zoll- oder sonstigen verwaltungsbehördlichen Vorschriften zu erfüllen. <sup>2</sup>Er hat der Untersuchung dieser Gegenstände beizuwohnen, soweit die Gesetze und Vorschriften jedes Staates keine Ausnahme vorsehen.

#### Kapitel II. Handgepäck und Tiere

**Artikel 15 Beaufsichtigung.** Das Handgepäck und mitgenommene Tiere sind vom Reisenden zu beaufsichtigen.

#### Kapitel III. Reisegepäck

**Artikel 16 Gepäckaufgabe.** (1) Die vertraglichen Pflichten bei der Beförderung von Reisegepäck sind in einem Gepäckschein festzuhalten, der dem Reisenden auszuhändigen ist.

(2) Unbeschadet des Artikels 22 berührt das Fehlen, die Mangelhaftigkeit oder der Verlust des Gepäckscheins weder den Bestand noch die Gültigkeit der Vereinbarungen über die Beförderung des Reisegepäckes, die weiterhin diesen Einheitlichen Rechtsvorschriften unterliegen.

(3) Der Gepäckschein dient bis zum Beweis des Gegenteils als Nachweis für die Aufgabe des Reisegepäckes und die Bedingungen seiner Beförderung.

(4) Es wird bis zum Beweis des Gegenteils vermutet, dass das Reisegepäck bei der Übernahme durch den Beförderer äußerlich in gutem Zustande war und dass die Anzahl und die Masse der Gepäckstücke mit den Angaben im Gepäckschein übereinstimmen.

**Artikel 17 Gepäckschein.** (1) <sup>1</sup>Die Allgemeinen Beförderungsbedingungen legen Form und Inhalt des Gepäckscheins sowie die Sprache und die Schriftzeichen, die beim Druck und beim Ausfüllen zu verwenden sind, fest. <sup>2</sup>Artikel 7 Absatz 5 gilt entsprechend.

(2) In den Gepäckschein sind mindestens einzutragen:

- a) der Beförderer oder die Beförderer;
- b) die Angabe, dass die Beförderung auch bei einer gegenteiligen Abmachung diesen Einheitlichen Rechtsvorschriften unterliegt; dies kann durch die Abkürzung CIV geschehen;
- c) jede andere Angabe, die notwendig ist, um die vertraglichen Pflichten bei der Beförderung des Reisegepäckes zu beweisen, und die es dem Reisenden erlaubt, die Rechte aus dem Beförderungsvertrag geltend zu machen.

(3) Der Reisende hat sich bei der Entgegennahme des Gepäckscheins zu vergewissern, ob dieser seinen Angaben gemäß ausgestellt ist.

**Artikel 18 Abfertigung und Beförderung.** (1) <sup>1</sup>Soweit die Allgemeinen Beförderungsbedingungen keine Ausnahme vorsehen, wird Reisegepäck nur gegen Vorzeigen eines mindestens bis zum Bestimmungsort des Reisegepäckes

gültigen Beförderungsausweises abgefertigt. <sup>2</sup>Im Übrigen erfolgt die Abfertigung des Reisegepäcks nach den am Aufgabort geltenden Vorschriften.

(2) Lassen die Allgemeinen Beförderungsbedingungen die Annahme von Reisegepäck zur Beförderung ohne Vorzeigen eines Beförderungsausweises zu, so gelten hinsichtlich des Reisegepäcks die Bestimmungen dieser Einheitlichen Rechtsvorschriften über die Rechte und Pflichten des Reisenden sinngemäß für den Absender von Reisegepäck.

(3) Der Beförderer kann das Reisegepäck mit einem anderen Zug oder mit einem anderen Beförderungsmittel und über einen anderen Weg befördern, als sie vom Reisenden benutzt werden.

**Artikel 19 Zahlung der Gepäckfracht.** Ist zwischen dem Reisenden und dem Beförderer nichts anderes vereinbart, ist die Gepäckfracht bei der Aufgabe zu zahlen.

**Artikel 20 Kennzeichnung des Reisegepäcks.** Der Reisende hat auf jedem Gepäckstück, an gut sichtbarer Stelle, haltbar und deutlich anzugeben:

- a) seinen Namen und seine Anschrift,
- b) den Bestimmungsort.

**Artikel 21 Verfügungsrecht über das Reisegepäck.** (1) Wenn es die Umstände gestatten und keine zoll- oder sonstigen verwaltungsbehördlichen Vorschriften entgegenstehen, kann der Reisende gegen Rückgabe des Gepäckscheins und, wenn es die Allgemeinen Beförderungsbedingungen vorsehen, gegen Vorzeigen des Beförderungsausweises die Rückgabe des Gepäcks am Aufgabort verlangen.

(2) Die Allgemeinen Beförderungsbedingungen können andere Bestimmungen betreffend das Verfügungsrecht vorsehen, insbesondere die Änderung des Bestimmungsortes und allfällige damit zusammenhängende Kostenfolgen für den Reisenden.

**Artikel 22 Auslieferung.** (1) [1] Das Reisegepäck wird gegen Rückgabe des Gepäckscheins und gegen Zahlung der gegebenenfalls die Sendung belastenden Kosten ausgeliefert. [2] Der Beförderer ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, nachzuprüfen, ob der Inhaber des Gepäckscheins berechtigt ist, das Reisegepäck in Empfang zu nehmen.

(2) Der Auslieferung an den Inhaber des Gepäckscheins stehen gleich eine gemäß den am Bestimmungsort geltenden Vorschriften erfolgte

- a) Übergabe des Reisegepäcks an die Zoll- oder Steuerverwaltung in deren Abfertigungs- oder Lagerräumen, wenn diese nicht unter der Obhut des Beförderers stehen,
- b) Übergabe von lebenden Tieren an einen Dritten zur Verwahrung.

(3) Der Inhaber des Gepäckscheins kann am Bestimmungsort die Auslieferung des Reisegepäcks verlangen, sobald die vereinbarte und die gegebenenfalls zur Abfertigung durch die Zoll oder sonstigen Verwaltungsbehörden erforderliche Zeit abgelaufen ist.

(4) Wird der Gepäckschein nicht zurückgegeben, so braucht der Beförderer das Reisegepäck nur demjenigen auszuliefern, der seine Berechtigung nachweist; bei unzureichendem Nachweis kann der Beförderer eine Sicherheitsleistung verlangen.

(5) Das Reisegepäck ist an dem Bestimmungsort auszuliefern, nach dem es abgefertigt worden ist.

(6) Der Inhaber des Gepäckscheins, dem das Reisegepäck nicht ausgeliefert wird, kann verlangen, dass ihm auf dem Gepäckschein Tag und Stunde bescheinigt werden, zu denen er die Auslieferung gemäß Absatz 3 verlangt hat.

(7) Leistet der Beförderer dem Verlangen des Berechtigten, das Reisegepäck in seiner Gegenwart nachzuprüfen, um einen von ihm behaupteten Schaden festzustellen, nicht Folge, so kann der Berechtigte die Annahme des Reisegepäcks verweigern.

(8) Im Übrigen erfolgt die Auslieferung des Reisegepäcks gemäß den am Bestimmungsort geltenden Vorschriften.

#### Kapitel IV. Fahrzeuge

**Artikel 23 Beförderungsbedingungen.** Die besonderen Bestimmungen über die Beförderung von Fahrzeugen in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen legen insbesondere die Bedingungen für die Annahme zur Beförderung, die Abfertigung, das Verladen und die Beförderung, das Entladen und die Auslieferung sowie die Verpflichtungen des Reisenden fest.

**Artikel 24 Beförderungsschein.** (1) <sup>1</sup>Die vertraglichen Pflichten bei der Beförderung von Fahrzeugen sind in einem Beförderungsschein festzuhalten, der dem Reisenden auszuhändigen ist. <sup>2</sup>Der Beförderungsschein kann Teil des Beförderungsausweises des Reisenden sein.

(2) <sup>1</sup>Die besonderen Bestimmungen über die Beförderung von Fahrzeugen in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen legen Form und Inhalt des Beförderungsscheins sowie die Sprache und die Schriftzeichen, die beim Druck und beim Ausfüllen zu verwenden sind, fest. <sup>2</sup>Artikel 7 Absatz 5 gilt entsprechend.

(3) In den Beförderungsschein sind mindestens einzutragen:

- a) der Beförderer oder die Beförderer;
- b) die Angabe, dass die Beförderung auch bei einer gegenteiligen Abmachung diesen Einheitlichen Rechtsvorschriften unterliegt; dies kann durch die Abkürzung CIV geschehen;
- c) jede andere Angabe, die notwendig ist, um die vertraglichen Pflichten bei der Beförderung der Fahrzeuge zu beweisen, und die es dem Reisenden erlaubt, die Rechte aus dem Beförderungsvertrag geltend zu machen.

(4) Der Reisende hat sich bei der Entgegennahme des Beförderungsscheins zu vergewissern, ob dieser seinen Angaben gemäß ausgestellt ist.

**Artikel 25 Anwendbares Recht.** Vorbehaltlich der Bestimmungen dieses Kapitels gelten für Fahrzeuge die Bestimmungen des Kapitels III über die Beförderung von Reisegepäck.

#### Titel IV. Haftung des Beförderers

##### Kapitel I. Haftung bei Tötung und Verletzung von Reisenden

**Artikel 26 Haftungsgrund.** (1) Der Beförderer haftet für den Schaden, der dadurch entsteht, dass der Reisende durch einen Unfall im Zusammenhang mit dem Eisenbahnbetrieb während seines Aufenthaltes in den Eisenbahnwa-

gen oder beim Ein- oder Aussteigen getötet, verletzt oder sonst in seiner körperlichen oder in seiner geistigen Gesundheit beeinträchtigt wird, unabhängig davon, welche Eisenbahninfrastruktur benutzt wird.

(2) Der Beförderer ist von dieser Haftung befreit,

a) wenn der Unfall durch außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegende Umstände verursacht worden ist und der Beförderer diese Umstände trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen nicht abwenden konnte;

b) soweit der Unfall auf ein Verschulden des Reisenden zurückzuführen ist;

c) wenn der Unfall auf das Verhalten eines Dritten zurückzuführen ist und der Beförderer dieses Verhalten trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen nicht abwenden konnte; ein anderes Unternehmen, das dieselbe Eisenbahninfrastruktur benutzt, gilt nicht als Dritter; Rückgriffsrechte bleiben unberührt.

(3) Ist der Unfall auf das Verhalten eines Dritten zurückzuführen und ist der Beförderer gleichwohl von seiner Haftung nicht gemäß Absatz 2 Buchstabe c ganz befreit, so haftet er unter den Beschränkungen dieser Einheitlichen Rechtsvorschriften voll, unbeschadet eines etwaigen Rückgriffsrechtes gegen den Dritten.

(4) Eine etwaige Haftung des Beförderers in den in Absatz 1 nicht vorgesehenen Fällen wird durch diese Einheitlichen Rechtsvorschriften nicht berührt.

(5) <sup>1</sup>Wird eine Beförderung, die Gegenstand eines einzigen Beförderungsvertrages ist, von aufeinanderfolgenden Beförderern ausgeführt, so haftet bei Tötung und Verletzung von Reisenden derjenige Beförderer, der die Beförderungsleistung, bei der sich der Unfall ereignet hat, gemäß Beförderungsvertrag zu erbringen hatte. <sup>2</sup>Wurde diese Beförderungsleistung nicht vom Beförderer, sondern von einem ausführenden Beförderer erbracht, haften beide als Gesamtschuldner nach diesen Einheitlichen Rechtsvorschriften.

**Artikel 27 Schadensersatz bei Tötung.** (1) Bei Tötung des Reisenden umfasst der Schadensersatz:

a) die infolge des Todes des Reisenden entstandenen notwendigen Kosten, insbesondere für die Überführung und die Bestattung;

b) bei nicht sofortigem Eintritt des Todes den in Artikel 28 vorgesehenen Schadensersatz.

(2) <sup>1</sup>Haben durch den Tod des Reisenden Personen, denen gegenüber er kraft Gesetzes unterhaltspflichtig war oder zukünftig unterhaltspflichtig geworden wäre, den Versorger verloren, so ist auch für diesen Verlust Ersatz zu leisten. <sup>2</sup>Der Schadensersatzanspruch von Personen, denen der Reisende ohne gesetzliche Verpflichtung Unterhalt gewährt hat, richtet sich nach Landesrecht.

**Artikel 28 Schadensersatz bei Verletzung.** Bei Verletzung oder sonstiger Beeinträchtigung der körperlichen oder der geistigen Gesundheit des Reisenden umfasst der Schadensersatz:

a) die notwendigen Kosten, insbesondere für Heilung und Pflege sowie für die Beförderung;

b) den Vermögensnachteil, den der Reisende durch gänzliche oder teilweise Arbeitsunfähigkeit oder durch eine Vermehrung seiner Bedürfnisse erleidet.

**Artikel 29 Ersatz anderer Personenschäden.** Ob und inwieweit der Beförderer bei Personenschäden für andere als die in Artikel 27 und 28 vorgesehenen Schäden Ersatz zu leisten hat, richtet sich nach Landesrecht.

**Artikel 30 Form und Höhe des Schadensersatzes bei Tötung und Verletzung.** (1) <sup>1</sup>Der in Artikel 27 Absatz 2 und in Artikel 28 Buchstabe b vorgesehene Schadensersatz ist in Form eines Kapitalbetrages zu leisten. <sup>2</sup>Ist jedoch nach Landesrecht die Zuerkennung einer Rente zulässig, so wird der Schadensersatz in dieser Form geleistet, wenn der verletzte Reisende oder die gemäß Artikel 27 Absatz 2 Anspruchsberechtigten die Zahlung einer Rente verlangen.

(2) <sup>1</sup>Die Höhe des gemäß Absatz 1 zu leistenden Schadensersatzes richtet sich nach Landesrecht. <sup>2</sup>Es gilt jedoch bei Anwendung dieser Einheitlichen Rechtsvorschriften für jeden Reisenden eine Höchstgrenze von 175 000 Rechnungseinheiten für den Kapitalbetrag oder eine diesem Betrag entsprechende Jahresrente, sofern das Landesrecht eine niedrigere Höchstgrenze vorsieht.

**Artikel 31 Andere Beförderungsmittel.** (1) Die Bestimmungen über die Haftung bei Tötung und Verletzung von Reisenden sind, vorbehaltlich des Absatzes 2, nicht auf Schäden anzuwenden, die während einer Beförderung entstehen, die gemäß Beförderungsvertrag nicht auf der Schiene erfolgt.

(2) Werden jedoch Eisenbahnwagen auf einem Fährschiff befördert, so sind die Bestimmungen über die Haftung bei Tötung und Verletzung von Reisenden auf die durch Artikel 26 Absatz 1 und Artikel 33 Absatz 1 erfassten Schäden anzuwenden, die der Reisende durch Unfall im Zusammenhang mit dem Eisenbahnbetrieb während seines Aufenthaltes in diesen Wagen, beim Einsteigen in die Wagen oder beim Aussteigen aus den Wagen erleidet.

(3) Wenn der Eisenbahnbetrieb infolge außerordentlicher Umstände vorübergehend unterbrochen ist und die Reisenden mit einem anderen Beförderungsmittel befördert werden, haftet der Beförderer gemäß diesen Einheitlichen Rechtsvorschriften.

## Kapitel II. Haftung bei Nichteinhaltung des Fahrplans

**Artikel 32 Haftung bei Ausfall, Verspätung und Anschlussversäumnis.** (1) <sup>1</sup>Der Beförderer haftet dem Reisenden für den Schaden, der dadurch entsteht, dass die Reise wegen Ausfall, Verspätung oder Versäumnis des Anschlusses nicht am selben Tag fortgesetzt werden kann oder dass unter den gegebenen Umständen eine Fortsetzung am selben Tag nicht zumutbar ist. <sup>2</sup>Der Schadensersatz umfasst die dem Reisenden im Zusammenhang mit der Übernachtung und mit der Benachrichtigung der ihn erwartenden Personen entstandenen angemessenen Kosten.

(2) Der Beförderer ist von dieser Haftung befreit, wenn der Ausfall, die Verspätung oder das Anschlussversäumnis auf eine der folgenden Ursachen zurückzuführen ist:

a) außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegende Umstände, die der Beförderer trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen er nicht abwenden konnte,

b) Verschulden des Reisenden oder

c) Verhalten eines Dritten, das der Beförderer trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen er nicht abwenden konnte; ein anderes Unternehmen, das dieselbe Eisenbahninfrastruktur benutzt, gilt nicht als Dritter; Rückgriffsrechte bleiben unberührt.

(3) <sup>1</sup>Ob und inwieweit der Beförderer für andere als die in Absatz 1 vorgesehenen Schäden Ersatz zu leisten hat, richtet sich nach Landesrecht. <sup>2</sup>Artikel 44 bleibt unberührt.

**Kapitel III. Haftung für Handgepäck, Tiere, Reisegepäck und Fahrzeuge****Abschnitt 1. Handgepäck und Tiere**

**Artikel 33 Haftung.** (1) <sup>1</sup>Bei Tötung und Verletzung von Reisenden haftet der Beförderer auch für den Schaden, der durch gänzlichen oder teilweisen Verlust oder durch Beschädigung von Sachen entsteht, die der Reisende an sich trägt oder als Handgepäck mit sich führt; dies gilt auch für Tiere, die der Reisende mit sich führt. <sup>2</sup>Artikel 26 findet entsprechende Anwendung.

(2) <sup>1</sup>Im Übrigen haftet der Beförderer für Schäden wegen gänzlichen oder teilweisen Verlusts oder wegen Beschädigung von Sachen, Handgepäck oder Tieren, zu deren Beaufsichtigung der Reisende gemäß Artikel 15 verpflichtet ist, nur dann, wenn den Beförderer ein Verschulden trifft. <sup>2</sup>Die übrigen Artikel des Titels IV, mit Ausnahme des Artikels 51, und der Titel VI finden in diesem Fall keine Anwendung.

**Artikel 34 Beschränkung des Schadensersatzes bei Verlust oder Beschädigung von Sachen.** Haftet der Beförderer gemäß Artikel 33 Absatz 1, so hat er Schadensersatz bis zu einer Höchstgrenze von 1 400 Rechnungseinheiten für jeden Reisenden zu leisten.

**Artikel 35 Ausschluss der Haftung.** Der Beförderer haftet dem Reisenden gegenüber nicht für den Schaden, der dadurch entsteht, dass der Reisende seinen Verpflichtungen gemäß den zoll- oder sonstigen verwaltungsbehördlichen Vorschriften nicht nachgekommen ist.

**Abschnitt 2. Reisegepäck**

**Artikel 36 Haftungsgrund.** (1) Der Beförderer haftet für den Schaden, der durch gänzlichen oder teilweisen Verlust oder durch Beschädigung des Reisegepäcks in der Zeit von der Übernahme durch den Beförderer bis zur Auslieferung sowie durch verspätete Auslieferung entsteht.

(2) Der Beförderer ist von dieser Haftung befreit, soweit der Verlust, die Beschädigung oder die verspätete Auslieferung durch ein Verschulden des Reisenden, eine nicht vom Beförderer verschuldete Anweisung des Reisenden, besondere Mängel des Reisegepäcks oder durch Umstände verursacht worden ist, welche der Beförderer nicht vermeiden und deren Folgen er nicht abwenden konnte.

(3) Der Beförderer ist von dieser Haftung befreit, soweit der Verlust oder die Beschädigung aus der mit einer oder mehreren der folgenden Tatsachen verbundenen besonderen Gefahr entstanden ist:

- a) Fehlen oder Mängel der Verpackung;
- b) natürliche Beschaffenheit des Reisegepäcks;
- c) Aufgabe von Gegenständen als Reisegepäck, die von der Beförderung ausgeschlossen sind.

**Artikel 37 Beweislast.** (1) Der Beweis, dass der Verlust, die Beschädigung oder die verspätete Auslieferung durch eine der in Artikel 36 Absatz 2 erwähnten Tatsachen verursacht worden ist, obliegt dem Beförderer.

(2) <sup>1</sup>Legt der Beförderer dar, dass der Verlust oder die Beschädigung nach den Umständen des Falles aus einer oder mehreren der in Artikel 36 Absatz 3 erwähnten besonderen Gefahren entstehen konnte, so wird vermutet, dass der Schaden daraus entstanden ist. <sup>2</sup>Der Berechtigte hat jedoch das Recht, nachzuweisen, dass der Schaden nicht oder nicht ausschließlich aus einer dieser Gefahren entstanden ist.

**Artikel 38 Aufeinanderfolgende Beförderer.** <sup>1</sup>Wird eine Beförderung, die Gegenstand eines einzigen Beförderungsvertrages ist, von mehreren aufeinanderfolgenden Beförderern durchgeführt, so tritt jeder Beförderer dadurch, dass er das Reisegepäck mit dem Gepäckschein oder das Fahrzeug mit dem Beförderungsschein übernimmt, hinsichtlich der Beförderung von Reisegepäck oder von Fahrzeugen in den Beförderungsvertrag nach Maßgabe des Gepäckscheins oder des Beförderungsscheins ein und übernimmt die sich daraus ergebenden Verpflichtungen. <sup>2</sup>In diesem Falle haftet jeder Beförderer für die Ausführung der Beförderung auf der ganzen Strecke bis zur Auslieferung.

**Artikel 39 Ausführender Beförderer.** (1) Hat der Beförderer die Durchführung der Beförderung ganz oder teilweise einem ausführenden Beförderer übertragen, gleichviel, ob er aufgrund des Beförderungsvertrages dazu berechtigt war oder nicht, so bleibt der Beförderer dennoch für die gesamte Beförderung verantwortlich.

(2) <sup>1</sup>Alle für die Haftung des Beförderers maßgeblichen Bestimmungen dieser Einheitlichen Rechtsvorschriften gelten auch für die Haftung des ausführenden Beförderers für die von ihm durchgeführte Beförderung. <sup>2</sup>Artikel 48 und Artikel 52 sind anzuwenden, wenn ein Anspruch gegen die Bediensteten und anderen Personen, deren sich der ausführende Beförderer bei der Durchführung der Beförderung bedient, geltend gemacht wird.

(3) <sup>1</sup>Eine besondere Vereinbarung, wonach der Beförderer Verpflichtungen übernimmt, die ihm nicht durch diese Einheitlichen Rechtsvorschriften auferlegt werden, oder auf Rechte verzichtet, die ihm durch diese Einheitlichen Rechtsvorschriften gewährt werden, berührt den ausführenden Beförderer nur, wenn er dem ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat. <sup>2</sup>Unabhängig davon, ob der ausführende Beförderer eine solche Zustimmung erklärt hat, bleibt der Beförderer an die sich aus einer solchen besonderen Vereinbarung ergebenden Verpflichtungen oder Verzichtserklärungen gebunden.

(4) Wenn und soweit sowohl der Beförderer als auch der ausführende Beförderer haften, haften sie als Gesamtschuldner.

(5) Der Gesamtbetrag der Entschädigung, der von dem Beförderer, dem ausführenden Beförderer sowie ihren Bediensteten und anderen Personen, deren sie sich bei der Durchführung der Beförderung bedienen, erlangt werden kann, übersteigt nicht die in diesen Einheitlichen Rechtsvorschriften vorgesehenen Höchstbeträge.

(6) Dieser Artikel lässt die Rechte des Beförderers und des ausführenden Beförderers, untereinander Rückgriff zu nehmen, unberührt.

**Artikel 40 Vermutung für den Verlust.** (1) Der Berechtigte kann ein Gepäckstück ohne weiteren Nachweis als verloren betrachten, wenn es nicht binnen 14 Tagen, nachdem seine Auslieferung gemäß Artikel 22 Absatz 3 verlangt wurde, ausgeliefert oder zu seiner Verfügung bereitgestellt worden ist.

(2) Wird ein für verloren gehaltenes Gepäckstück binnen einem Jahr nach dem Verlangen auf Auslieferung wieder aufgefunden, so hat der Beförderer den Berechtigten zu benachrichtigen, wenn seine Anschrift bekannt ist oder sich ermitteln lässt.

(3) <sup>1</sup>Der Berechtigte kann binnen 30 Tagen nach Empfang der Nachricht gemäß Absatz 2 verlangen, dass ihm das Gepäckstück ausgeliefert wird. <sup>2</sup>In diesem Fall hat er die Kosten für die Beförderung des Gepäckstückes vom Aufgabort bis zum Ort zu zahlen, an dem das Gepäckstück ausgeliefert wird, und die erhaltene Entschädigung, gegebenenfalls abzüglich der in dieser Entschädigung enthaltenen Kosten, zurückzahlen. <sup>3</sup>Er behält jedoch seine Ansprüche auf Entschädigung wegen verspäteter Auslieferung gemäß Artikel 43.

(4) Wird das wiederaufgefundene Gepäckstück nicht binnen der in Absatz 3 vorgesehenen Frist zurückverlangt oder wird es später als ein Jahr nach dem Verlangen auf Auslieferung wiederaufgefunden, so verfügt der Beförderer darüber gemäß den am Ort, an dem sich das Gepäckstück befindet, geltenden Gesetzen und Vorschriften.

**Artikel 41 Entschädigung bei Verlust.** (1) [1] Bei gänzlichem oder teilweisem Verlust des Reisegepäcks hat der Beförderer ohne weiteren Schadensersatz zu zahlen:

a) wenn die Höhe des Schadens nachgewiesen ist, eine Entschädigung in dieser Höhe, die jedoch 80 Rechnungseinheiten je fehlendes Kilogramm Bruttomasse oder 1200 Rechnungseinheiten je Gepäckstück nicht übersteigt;

b) wenn die Höhe des Schadens nicht nachgewiesen ist, eine Pauschalentschädigung von 20 Rechnungseinheiten je fehlendes Kilogramm Bruttomasse oder von 300 Rechnungseinheiten je Gepäckstück.

[2] Die Art der Entschädigung, je fehlendes Kilogramm oder je Gepäckstück, wird in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen festgelegt.

(2) Der Beförderer hat außerdem Gepäckfracht und sonstige im Zusammenhang mit der Beförderung des verlorenen Gepäckstückes gezahlte Beträge sowie bereits entrichtete Zölle und Verbrauchsabgaben zu erstatten.

**Artikel 42 Entschädigung bei Beschädigung.** (1) Bei Beschädigung des Reisegepäcks hat der Beförderer ohne weiteren Schadensersatz eine Entschädigung zu zahlen, die der Wertminderung des Reisegepäcks entspricht.

(2) Die Entschädigung übersteigt nicht,

a) wenn das gesamte Reisegepäck durch die Beschädigung entwertet ist, den Betrag, der bei gänzlichem Verlust zu zahlen wäre;

b) wenn nur ein Teil des Reisegepäcks durch die Beschädigung entwertet ist, den Betrag, der bei Verlust des entwerteten Teiles zu zahlen wäre.

**Artikel 43 Entschädigung bei verspäteter Auslieferung.** (1) [1] Bei verspäteter Auslieferung des Reisegepäcks hat der Beförderer für je angefangene 24 Stunden seit dem Verlangen auf Auslieferung, höchstens aber für 14 Tage, zu zahlen:

a) wenn der Berechtigte nachweist, dass daraus ein Schaden, einschließlich einer Beschädigung, entstanden ist, eine Entschädigung in der Höhe des Schadens bis zu einem Höchstbetrag von 0,80 Rechnungseinheiten je Kilogramm Bruttomasse oder von 14 Rechnungseinheiten je Stück des verspätet ausgelieferten Reisegepäcks;

b) wenn der Berechtigte nicht nachweist, dass daraus ein Schaden entstanden ist, eine Pauschalentschädigung von 0,14 Rechnungseinheiten je Kilogramm Bruttomasse oder von 2,80 Rechnungseinheiten je Stück des verspätet ausgelieferten Reisegepäcks.

[2] Die Art der Entschädigung, je Kilogramm oder je Gepäckstück, wird in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen festgelegt.

(2) Bei gänzlichem Verlust des Reisegepäcks wird die Entschädigung gemäß Absatz 1 nicht neben der Entschädigung gemäß Artikel 41 geleistet.

(3) Bei teilweisem Verlust des Reisegepäcks wird die Entschädigung gemäß Absatz 1 für den nicht verlorenen Teil geleistet.

(4) Bei einer Beschädigung des Reisegepäcks, die nicht Folge der verspäteten Auslieferung ist, wird die Entschädigung gemäß Absatz 1 gegebenenfalls neben der Entschädigung gemäß Artikel 42 geleistet.

(5) In keinem Fall ist die Entschädigung gemäß Absatz 1 zuzüglich der Entschädigungen gemäß Artikel 41 und 42 insgesamt höher als die Entschädigung bei gänzlichem Verlust des Reisegepäcks.

### Abschnitt 3. Fahrzeuge

**Artikel 44 Entschädigung bei Verspätung.** (1) Wird ein Fahrzeug aus einem vom Beförderer zu vertretenden Umstand verspätet verladen oder wird es verspätet ausgeliefert, so hat der Beförderer, wenn der Berechtigte nachweist, dass daraus ein Schaden entstanden ist, eine Entschädigung zu zahlen, deren Betrag den Beförderungspreis nicht übersteigt.

(2) <sup>1</sup>Ergibt sich bei der Verladung aus einem vom Beförderer zu vertretenden Umstand eine Verspätung und verzichtet der Berechtigte deshalb auf die Durchführung des Beförderungsvertrages, so wird ihm der Beförderungspreis erstattet. <sup>2</sup>Weist er nach, dass aus dieser Verspätung ein Schaden entstanden ist, so kann er außerdem eine Entschädigung verlangen, deren Betrag den Beförderungspreis nicht übersteigt.

**Artikel 45 Entschädigung bei Verlust.** <sup>1</sup>Bei gänzlichem oder teilweisem Verlust eines Fahrzeugs wird die dem Berechtigten für den nachgewiesenen Schaden zu zahlende Entschädigung nach dem Zeitwert des Fahrzeugs berechnet. <sup>2</sup>Sie beträgt höchstens 8000 Rechnungseinheiten. <sup>3</sup>Ein Anhänger gilt mit oder ohne Ladung als ein selbstständiges Fahrzeug.

**Artikel 46 Haftung hinsichtlich anderer Gegenstände.** (1) <sup>1</sup>Hinsichtlich der im Fahrzeug untergebrachten Gegenstände oder der Gegenstände, die sich in Behältnissen (z.B. Gepäckbehältern oder Skiboxen) befinden, die fest am Fahrzeug angebracht sind, haftet der Beförderer nur für Schäden, die auf sein Verschulden zurückzuführen sind. <sup>2</sup>Die Gesamtentschädigung beträgt höchstens 1400 Rechnungseinheiten.

(2) Für Gegenstände, die außen am Fahrzeug befestigt sind, einschließlich der Behältnisse gemäß Absatz 1, haftet der Beförderer nur, wenn nachgewiesen wird, dass der Schaden auf eine Handlung oder Unterlassung des Beförderers zurückzuführen ist, die entweder in der Absicht, einen solchen Schaden herbeizuführen, oder leichtfertig und in dem Bewusstsein begangen wurde, dass ein solcher Schaden mit Wahrscheinlichkeit eintreten werde.

**Artikel 47 Anwendbares Recht.** Vorbehaltlich der Bestimmungen dieses Abschnitts gelten für Fahrzeuge die Bestimmungen des Abschnitts 2 über die Haftung für Reisegepäck.

#### Kapitel IV. Gemeinsame Bestimmungen

**Artikel 48 Verlust des Rechtes auf Haftungsbeschränkung.** Die in diesen Einheitlichen Rechtsvorschriften vorgesehenen Haftungsbeschränkungen sowie die Bestimmungen des Landesrechtes, die den Schadensersatz auf einen festen Betrag begrenzen, finden keine Anwendung, wenn nachgewiesen wird, dass der Schaden auf eine Handlung oder Unterlassung des Beförderers zurückzuführen ist, die entweder in der Absicht, einen solchen Schaden herbeizuführen, oder leichtfertig und in dem Bewusstsein begangen wurde, dass ein solcher Schaden mit Wahrscheinlichkeit eintreten werde.

**Artikel 49 Umrechnung und Verzinsung.** (1) Müssen bei der Berechnung der Entschädigung in ausländischer Währung ausgedrückte Beträge umgerechnet werden, so sind sie nach dem Kurs am Tag und am Ort der Zahlung der Entschädigung umzurechnen.

(2) Der Berechtigte kann auf die Entschädigung Zinsen in Höhe von fünf Prozent jährlich beanspruchen, und zwar vom Tag der Reklamation gemäß Artikel 55 oder, wenn keine Reklamation vorangegangen ist, vom Tag der Klageerhebung an.

(3) Für Entschädigungen gemäß Artikel 27 und 28 laufen jedoch die Zinsen erst von dem Tag an, an dem die für die Bemessung der Höhe der Entschädigung maßgebenden Umstände eingetreten sind, wenn dieser Tag später liegt als derjenige der Reklamation oder der Klageerhebung.

(4) Bei Reisegepäck können die Zinsen nur beansprucht werden, wenn die Entschädigung 16 Rechnungseinheiten je Gepäckschein übersteigt.

(5) Legt der Berechtigte dem Beförderer bei Reisegepäck die zur abschließenden Behandlung der Reklamation erforderlichen Belege nicht innerhalb einer ihm gestellten angemessenen Frist vor, so ist der Lauf der Zinsen vom Ablauf dieser Frist an bis zur Übergabe dieser Belege gehemmt.

**Artikel 50 Haftung bei nuklearem Ereignis.** Der Beförderer ist von der ihm gemäß diesen Einheitlichen Rechtsvorschriften obliegenden Haftung befreit, wenn der Schaden durch ein nukleares Ereignis verursacht worden ist und wenn gemäß den Gesetzen und Vorschriften eines Staates über die Haftung auf dem Gebiet der Kernenergie der Inhaber einer Kernanlage oder eine ihm gleichgestellte Person für diesen Schaden haftet.

**Artikel 51 Personen, für die der Beförderer haftet.** <sup>1</sup>Der Beförderer haftet für seine Bediensteten und für andere Personen, deren er sich bei der Durchführung der Beförderung bedient, soweit diese Bediensteten und anderen Personen in Ausübung ihrer Verrichtungen handeln. <sup>2</sup>Die Betreiber der Eisenbahninfrastruktur, auf der die Beförderung erfolgt, gelten als Personen, deren sich der Beförderer bei der Durchführung der Beförderung bedient.

**Artikel 52 Sonstige Ansprüche.** (1) In allen Fällen, auf die diese Einheitlichen Rechtsvorschriften Anwendung finden, kann gegen den Beförderer ein Anspruch auf Schadensersatz, auf welchem Rechtsgrund er auch beruht, nur unter den Voraussetzungen und Beschränkungen dieser Einheitlichen Rechtsvorschriften geltend gemacht werden.

(2) Das Gleiche gilt für Ansprüche gegen die Bediensteten und anderen Personen, für die der Beförderer gemäß Artikel 51 haftet.

#### Titel V. Haftung des Reisenden

**Artikel 53 Besondere Haftungsgründe.** <sup>1</sup>Der Reisende haftet dem Beförderer für jeden Schaden,

a) der dadurch entsteht, dass er seinen Verpflichtungen nicht nachgekommen ist, die sich für ihn ergeben

1. aus den Artikeln 10, 14 und 20,

2. aus den besonderen Bestimmungen über die Beförderung von Fahrzeugen in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen oder

3. aus der Ordnung für die internationale Eisenbahnbeförderung gefährlicher Güter (RID), oder

b) der durch Gegenstände oder Tiere verursacht wird, die er mitnimmt,

sofern er nicht beweist, dass der Schaden auf Umstände zurückzuführen ist, die er trotz Anwendung der von einem gewissenhaften Reisenden geforderten Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen er nicht abwenden konnte. <sup>2</sup>Diese Bestimmung berührt nicht die Haftung des Beförderers nach Artikel 26 und 33 Absatz 1.

#### Titel VI. Geltendmachung von Ansprüchen

**Artikel 54 Feststellung eines teilweisen Verlustes oder einer Beschädigung.** (1) Wird ein teilweiser Verlust oder eine Beschädigung eines unter der Obhut des Beförderers beförderten Gegenstandes (Reisegepäck, Fahrzeug) vom Beförderer entdeckt oder vermutet oder vom Berechtigten behauptet, so hat der Beförderer je nach Art des Schadens den Zustand des Gegenstandes und, soweit möglich, das Ausmaß und die Ursache des Schadens sowie den Zeitpunkt seines Entstehens unverzüglich und, wenn möglich, in Gegenwart des Berechtigten in einer Tatbestandsaufnahme festzuhalten.

(2) Dem Berechtigten ist eine Abschrift der Tatbestandsaufnahme unentgeltlich auszuhändigen.

(3) <sup>1</sup>Erkennt der Berechtigte die Feststellungen in der Tatbestandsaufnahme nicht an, so kann er verlangen, dass der Zustand des Reisegepäcks oder des Fahrzeugs sowie die Ursache und der Betrag des Schadens von einem durch die Parteien des Beförderungsvertrages oder ein Gericht bestellten Sachverständigen festgestellt werden. <sup>2</sup>Das Verfahren richtet sich nach den Gesetzen und Vorschriften des Staates, in dem die Feststellung erfolgt.

**Artikel 55 Reklamationen.** (1) <sup>1</sup>Reklamationen betreffend die Haftung des Beförderers bei Tötung und Verletzung von Reisenden sind schriftlich an den Beförderer zu richten, gegen den Ansprüche gerichtlich geltend gemacht werden können. <sup>2</sup>Im Falle einer Beförderung, die Gegenstand eines einzigen Vertrags war und von aufeinanderfolgenden Beförderern ausgeführt wurde, können Reklamationen auch an den ersten oder letzten Beförderer sowie an den Beförderer gerichtet werden, der im Staat des Wohnsitzes oder des gewöhnlichen Aufenthaltes des Reisenden seine Hauptniederlassung oder die Zweigniederlassung oder Geschäftsstelle hat, durch die der Beförderungsvertrag geschlossen worden ist.

(2) Die anderen Reklamationen aus dem Beförderungsvertrag sind schriftlich an den in Artikel 56 Absätze 2 und 3 genannten Beförderer zu richten.

(3) <sup>1</sup>Die Belege, die der Berechtigte der Reklamation begeben will, sind im Original oder in Abschrift, auf Verlangen des Beförderers in gehörig beglaubigter Form, vorzulegen. <sup>2</sup>Bei der Regelung der Reklamation kann der Beförderer die Rückgabe des Beförderungsausweises, des Gepäckscheins und des Beförderungsscheins verlangen.

**Artikel 56 Beförderer, gegen die Ansprüche gerichtlich geltend gemacht werden können.** (1) Schadensersatzansprüche aufgrund der Haftung des Beförderers bei Tötung und Verletzung von Reisenden können nur gegen einen gemäß Artikel 26 Absatz 5 haftbaren Beförderer gerichtlich geltend gemacht werden.

(2) Vorbehaltlich des Absatzes 4 können sonstige Ansprüche des Reisenden aufgrund des Beförderungsvertrages nur gegen den ersten, den letzten oder denjenigen Beförderer geltend gemacht werden, der den Teil der Beförderung ausgeführt hat, in dessen Verlauf die den Anspruch begründende Tatsache eingetreten ist.

(3) Ist bei Beförderungen durch aufeinanderfolgende Beförderer der zur Auslieferung verpflichtete Beförderer mit seiner Zustimmung im Gepäckschein oder im Beförderungsschein eingetragen, können Ansprüche gemäß Absatz 2 auch dann gegen ihn gerichtlich geltend gemacht werden, wenn er das Gepäck nicht erhalten oder das Fahrzeug nicht übernommen hat.

(4) Ansprüche auf Erstattung von Beträgen, die aufgrund des Beförderungsvertrages gezahlt worden sind, können gegen den Beförderer gerichtlich geltend gemacht werden, der den Betrag erhoben hat, oder gegen den Beförderer, zu dessen Gunsten der Betrag erhoben worden ist.

(5) Im Wege der Widerklage oder der Einrede können Ansprüche auch gegen einen anderen als die in den Absätzen 2 und 4 genannten Beförderer geltend gemacht werden, wenn sich die Klage auf denselben Beförderungsvertrag gründet.

(6) Soweit diese Einheitlichen Rechtsvorschriften auf den ausführenden Beförderer Anwendung finden, können die Ansprüche auch gegen ihn gerichtlich geltend gemacht werden.

(7) Hat der Kläger die Wahl unter mehreren Beförderern, so erlischt sein Wahlrecht, sobald die Klage gegen einen der Beförderer erhoben ist; dies gilt auch, wenn der Kläger die Wahl zwischen einem oder mehreren Beförderern und einem ausführenden Beförderer hat.

**Artikel 58 Erlöschen der Ansprüche bei Tötung und Verletzung.** (1) <sup>1</sup>Alle Ansprüche des Berechtigten aufgrund der Haftung des Beförderers bei Tötung und Verletzung von Reisenden sind erloschen, wenn er den Unfall des Reisenden nicht spätestens zwölf Monate, nachdem er vom Schaden Kenntnis erlangt hat, einem der Beförderer anzeigt, bei denen die Reklamation gemäß Artikel 55 Absatz 1 eingereicht werden kann. <sup>2</sup>Zeigt der Berechtigte dem Beförderer den Unfall mündlich an, so hat dieser ihm über die mündliche Anzeige eine Bestätigung auszustellen.

(2) Die Ansprüche erlöschen jedoch nicht, wenn

- a) der Berechtigte innerhalb der in Absatz 1 vorgesehenen Frist eine Reklamation an einen der in Artikel 55 Absatz 1 genannten Beförderer gerichtet hat;
- b) der haftbare Beförderer innerhalb der in Absatz 1 vorgesehenen Frist auf andere Weise vom Unfall des Reisenden Kenntnis erhalten hat;
- c) infolge von Umständen, die dem Berechtigten nicht zuzurechnen sind, der Unfall nicht oder nicht rechtzeitig angezeigt worden ist;
- d) der Berechtigte nachweist, dass der Unfall durch ein Verschulden des Beförderers verursacht worden ist.

**Artikel 59 Erlöschen der Ansprüche bei Beförderung von Reisegepäck.** (1) Mit der Annahme des Reisegepäcks durch den Berechtigten sind alle Ansprüche gegen den Beförderer aus dem Beförderungsvertrag bei teilweisem Verlust, Beschädigung oder verspäteter Auslieferung erloschen.

(2) Die Ansprüche erlöschen jedoch nicht:

- a) bei teilweisem Verlust oder bei Beschädigung, wenn
  1. der Verlust oder die Beschädigung vor der Annahme des Reisegepäcks durch den Berechtigten gemäß Artikel 54 festgestellt worden ist;
  2. die Feststellung, die gemäß Artikel 54 hätte erfolgen müssen, nur durch Verschulden des Beförderers unterblieben ist;
- b) bei äußerlich nicht erkennbarem Schaden, der erst nach der Annahme des Reisegepäcks durch den Berechtigten festgestellt worden ist, wenn er
  1. die Feststellung gemäß Artikel 54 sofort nach der Entdeckung des Schadens und spätestens drei Tage nach der Annahme des Reisegepäcks verlangt und
  2. außerdem beweist, dass der Schaden in der Zeit zwischen der Übernahme durch den Beförderer und der Auslieferung entstanden ist;
- c) bei verspäteter Auslieferung, wenn der Berechtigte binnen 21 Tagen seine Rechte gegen einen der in Artikel 56 Absatz 3 genannten Beförderer geltend gemacht hat;
- d) wenn der Berechtigte nachweist, dass der Schaden auf ein Verschulden des Beförderers zurückzuführen ist.

**Artikel 60 Verjährung.** (1) Schadensersatzansprüche aufgrund der Haftung des Beförderers bei Tötung und Verletzung von Reisenden verjähren:

- a) Ansprüche des Reisenden: in drei Jahren, gerechnet vom ersten Tag nach dem Unfall;
- b) Ansprüche der anderen Berechtigten: in drei Jahren, gerechnet vom ersten Tag nach dem Tod des Reisenden, spätestens aber in fünf Jahren, gerechnet vom ersten Tag nach dem Unfall.

(2) <sup>1</sup>Andere Ansprüche aus dem Beförderungsvertrag verjähren in einem Jahr. <sup>2</sup>Die Verjährungsfrist beträgt jedoch zwei Jahre bei Ansprüchen wegen eines Schadens, der auf eine Handlung oder Unterlassung zurückzuführen ist, die entweder in der Absicht, einen solchen Schaden herbeizuführen, oder leichtfertig und in dem Bewusstsein begangen wurde, dass ein solcher Schaden mit Wahrscheinlichkeit eintreten werde.

(3) [1] Die Verjährung gemäß Absatz 2 beginnt bei Ansprüchen

- a) auf Entschädigung wegen gänzlichen Verlustes mit dem vierzehnten Tag nach Ablauf der Frist gemäß Artikel 22 Absatz 3;
- b) auf Entschädigung wegen teilweisen Verlustes, Beschädigung oder verspäteter Auslieferung mit dem Tag der Auslieferung;
- c) in allen anderen die Beförderung von Reisenden betreffenden Fällen mit dem Tag des Ablaufes der Geltungsdauer des Beförderungsausweises.

[2] Der als Beginn der Verjährung bezeichnete Tag ist in keinem Fall in der Frist inbegriffen.

(4) Im Übrigen gilt für die Hemmung und die Unterbrechung der Verjährung Landesrecht.

**Titel VII. Beziehungen der Beförderer untereinander**

**Artikel 61 Aufteilung des Beförderungspreises.** (1) <sup>1</sup>Jeder Beförderer hat den beteiligten Beförderern den ihnen zukommenden Anteil am Beförderungspreis zu zahlen, den er erhoben hat oder hätte erheben müssen. <sup>2</sup>Die Art und Weise der Zahlung wird durch Vereinbarungen zwischen den Beförderern geregelt.

(2) Artikel 6 Absatz 3, Artikel 16 Absatz 3 und Artikel 25 gelten auch für die Beziehungen zwischen aufeinanderfolgenden Beförderern.

**Artikel 62 Rückgriffsrecht.** (1) Hat ein Beförderer gemäß diesen Einheitlichen Rechtsvorschriften eine Entschädigung gezahlt, so steht ihm ein Rückgriffsrecht gegen die Beförderer, die an der Beförderung beteiligt gewesen sind, gemäß den folgenden Bestimmungen zu:

- a) Der Beförderer, der den Schaden verursacht hat, haftet ausschließlich dafür;
- b) haben mehrere Beförderer den Schaden verursacht, so haftet jeder für den von ihm verursachten Schaden; ist eine Zuordnung nicht möglich, so wird die Entschädigung unter den Beförderern gemäß Buchstabe c aufgeteilt;
- c) kann nicht bewiesen werden, welcher der Beförderer den Schaden verursacht hat, wird die Entschädigung auf sämtliche Beförderer aufgeteilt, mit Ausnahme derjenigen, die beweisen, dass der Schaden nicht von ihnen verursacht worden ist; die Aufteilung erfolgt im Verhältnis der den Beförderern zustehenden Anteile am Beförderungspreis.

(2) Bei Zahlungsunfähigkeit eines dieser Beförderer wird der auf ihn entfallende, aber von ihm nicht gezahlte Anteil unter allen anderen Beförderern, die an der Beförderung beteiligt gewesen sind, im Verhältnis des ihnen zustehenden Anteils am Beförderungspreis aufgeteilt.

**Artikel 63 Rückgriffsverfahren.** (1) <sup>1</sup>Ein Beförderer, gegen den gemäß Artikel 62 Rückgriff genommen wird, kann die Rechtmäßigkeit der durch den Rückgriff nehmenden Beförderer geleisteten Zahlung nicht bestreiten, wenn die Entschädigung gerichtlich festgesetzt worden ist, nachdem dem erstgenannten Beförderer durch gehörige Streitverkündung die Möglichkeit gegeben war, dem Rechtsstreit beizutreten. <sup>2</sup>Das Gericht der Hauptsache bestimmt die Fristen für die Streitverkündung und für den Beitritt.

(2) Der Rückgriff nehmende Beförderer hat sämtliche Beförderer, mit denen er sich nicht gütlich geeinigt hat, mit ein und derselben Klage zu belangen; andernfalls erlischt das Rückgriffsrecht gegen die nicht belangten Beförderer.

(3) Das Gericht hat in ein und demselben Urteil über alle Rückgriffe, mit denen es befasst ist, zu entscheiden.

(4) Der Beförderer, der sein Rückgriffsrecht gerichtlich geltend machen will, kann seinen Anspruch vor dem zuständigen Gericht des Staates erheben, in dem einer der beteiligten Beförderer seine Hauptniederlassung oder die Zweigniederlassung oder Geschäftsstelle hat, durch die der Beförderungsvertrag geschlossen worden ist.

(5) Ist die Klage gegen mehrere Beförderer zu erheben, so hat der klagende Beförderer die Wahl unter den gemäß Absatz 4 zuständigen Gerichten.

(6) Rückgriffsverfahren dürfen nicht in das Entschädigungsverfahren einbezogen werden, das der aus dem Beförderungsvertrag Berechtigte angestrengt hat.

**Artikel 64 Vereinbarungen über den Rückgriff.** Den Beförderern steht es frei, untereinander Vereinbarungen zu treffen, die von den Artikeln 61 und 62 abweichen.

## **Anhang II Von Eisenbahnunternehmen und Fahrkartenverkäufern anzugebende Mindestinformationen**

### **Teil I: Informationen vor Fahrtantritt**

Allgemeine Vertragsbedingungen  
 Fahrpläne und Bedingungen der Fahrt mit der kürzesten Fahrzeit  
 Fahrpläne und Bedingungen für alle verfügbaren Fahrpreise unter Hervorhebung der Fahrt zum günstigsten Fahrpreis

Zugänglichkeit, Zugangsbedingungen und Verfügbarkeit von Einrichtungen für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität im Zug im Einklang mit den Bestimmungen der Richtlinie (EU) 2019/882 und der Verordnungen (EU) Nr. 454/2011 und (EU) Nr. 1300/2014

Verfügbarkeit von Stellplätzen und Zugangsbedingungen für Fahrräder  
 Verfügbarkeit von Sitzen in erster und zweiter Klasse sowie Liege- und Schlafwagen  
 Störungen und Verspätungen (geplant und in Echtzeit)  
 Verfügbarkeit von Bordeinrichtungen, einschließlich WLAN und Toiletten, sowie von Dienstleistungen im Zug, einschließlich Hilfeleistungen für Fahrgäste durch das Personal  
 Informationen vor dem Kauf darüber, ob die Fahrkarte oder Fahrkarten als Durchgangsfahrkarte gilt bzw. gelten  
 Verfahren zur Anzeige des Gepäckverlusts  
 Beschwerdeverfahren

### **Teil II: Informationen während der Fahrt**

Dienstleistungen im Zug und Bordeinrichtungen, einschließlich WLAN  
 Nächster Haltebahnhof  
 Störungen und Verspätungen (geplant und in Echtzeit)  
 Wichtigste Anschlussverbindungen  
 Sicherheit

### **Teil III: Vorgänge in Buchungssystemen**

Anfragen bezüglich der Verfügbarkeit von Schienenverkehrsdiensten, einschließlich der geltenden Tarife  
 Anfragen bezüglich der Buchung von Schienenverkehrsdiensten  
 Anfragen bezüglich der teilweisen oder vollständigen Stornierung einer Buchung

## **Anhang III Mindestnormen für die Qualität der Dienste**

Informationen und Fahrkarten  
 Pünktlichkeit der Verkehrsdienste, allgemeine Grundsätze für die Bewältigung von Betriebsstörungen  
 Verspätungen

- i) Durchschnittliche Gesamtverspätung der Dienste als Prozentsatz nach Dienstart (Fern-, Regional-, Stadt-/Vorortverkehr);
- ii) Prozentsatz der Verspätungen aufgrund von Umständen im Sinne von Artikel 19 Absatz 10;
- iii) Prozentsatz der Dienste, die bei Abfahrt verspätet sind;
- iv) Prozentsatz der Dienste, die bei Ankunft verspätet sind:
  - Prozentsatz der Verspätungen unter 60 Minuten
  - Prozentsatz der Verspätungen von 60 bis 119 Minuten
  - Prozentsatz der Verspätungen von 120 Minuten und mehr

Zugausfälle

- i) Zugausfälle als Prozentsatz nach Dienstart (internationaler Verkehr, inländischer Fern-, Regional-, Stadt-/Vorortverkehr)
- ii) Zugausfälle aufgrund von Umständen im Sinne von Artikel 19 Absatz 10 als Prozentsatz nach Dienstart (internationaler Verkehr, inländischer Fern-, Regional-, Stadt-/Vorortverkehr)
  - Sauberkeit des Fahrzeugmaterials und der Bahnhofseinrichtungen (Luftqualität und Temperaturregelung in den Wagen, Hygiene der sanitären Einrichtungen usw.)
  - Befragung zur Kundenzufriedenheit
  - Beschwerdebearbeitung, Erstattungen und Ausgleichszahlungen bei Nichterfüllung der Dienstqualitätsnormen
  - Hilfeleistungen für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität und Diskussionen über diese Hilfeleistungen mit Vertretungsorganisationen und gegebenenfalls Vertretern von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

**Anhang IV Entsprechungstabelle**

Verordnung (EG) Nr. 1371/2007	Diese Verordnung
Artikel 1	Artikel 1
Artikel 1 Buchstabe a	Artikel 1 Buchstabe a
Artikel 1 Buchstabe b	Artikel 1 Buchstabe b
–	Artikel 1 Buchstabe c
Artikel 1 Buchstabe c	Artikel 1 Buchstabe d
–	Artikel 1 Buchstabe e
Artikel 1 Buchstabe d	Artikel 1 Buchstabe f
Artikel 1 Buchstabe e	Artikel 1 Buchstabe g
–	Artikel 1 Buchstabe h
Artikel 1 Buchstabe f	Artikel 1 Buchstabe i
Artikel 2	Artikel 2
Artikel 2 Absatz 1	Artikel 2 Absatz 1
Artikel 2 Absatz 2	–
Artikel 2 Absatz 3	–
Artikel 2 Absatz 4	–
Artikel 2 Absatz 5	Artikel 2 Absatz 6 Buchstabe a, Absatz 8
Artikel 2 Absatz 6	Artikel 2 Absatz 6 Buchstabe b
Artikel 2 Absatz 7	Artikel 2 Absatz 7
–	Artikel 2 Absatz 2
–	Artikel 2 Absatz 3
–	Artikel 2 Absatz 4
–	Artikel 2 Absatz 5
Artikel 3	Artikel 3
Artikel 3 Nummer 1	Artikel 3 Nummer 1
Artikel 3 Nummern 2 und 3	–
Artikel 3 Nummer 4	Artikel 3 Nummer 2
Artikel 3 Nummer 5	Artikel 3 Nummer 3
Artikel 3 Nummer 6	Artikel 3 Nummer 4
Artikel 3 Nummer 7	Artikel 3 Nummer 5
Artikel 3 Nummer 8	Artikel 3 Nummer 6
–	Artikel 3 Nummer 7
Artikel 3 Nummer 9	Artikel 3 Nummer 8

Verordnung (EG) Nr. 1371/2007	Diese Verordnung
Artikel 3 Nummer 10	Artikel 3 Nummer 9
–	Artikel 3 Nummer 10
–	Artikel 3 Nummer 11
Artikel 3 Nummer 11	Artikel 3 Nummer 12
–	Artikel 3 Nummer 13
–	Artikel 3 Nummer 14
–	Artikel 3 Nummer 15
–	Artikel 3 Nummer 16
Artikel 3 Nummer 12	Artikel 3 Nummer 17
–	Artikel 3 Nummer 18
Artikel 3 Nummer 13	Artikel 3 Nummer 19
–	Artikel 3 Nummer 20
Artikel 3 Nummer 15	Artikel 3 Nummer 21
–	Artikel 3 Nummer 22
Artikel 4	Artikel 4
–	Artikel 5
Artikel 5	Artikel 6
Artikel 6	Artikel 7
Artikel 7	Artikel 8
Artikel 8	Artikel 9
–	Artikel 10
Artikel 9	Artikel 11
–	Artikel 12
Artikel 11	Artikel 13
Artikel 12	Artikel 14
Artikel 13	Artikel 15
Artikel 14	Artikel 16
Artikel 15	Artikel 17
Artikel 16	Artikel 18
–	Artikel 18 Absätze 2, 3, 4, 5, 6 und 7
Artikel 17 Absatz 1	Artikel 19 Absätze 1, 2, 3 und 4
–	Artikel 19 Absätze 5 und 6
Artikel 17 Absatz 2	Artikel 19 Absatz 7
Artikel 17 Absatz 3	Artikel 19 Absatz 8
Artikel 17 Absatz 4	Artikel 19 Absatz 9
–	Artikel 19 Absatz 10
Artikel 18	Artikel 20
–	Artikel 20 Absatz 6
Artikel 19	Artikel 21
Artikel 20	Artikel 22
Artikel 21 Absatz 1	–
Artikel 21 Absatz 2	Artikel 23 Absatz 1 Buchstabe g
Artikel 22 und 23	Artikel 23
Artikel 22 Absatz 2	–
Artikel 24	Artikel 24
Artikel 25	Artikel 25 Absätze 1, 2 und 3
–	Artikel 26

Verordnung (EG) Nr. 1371/2007	Diese Verordnung
Artikel 26	Artikel 27
Artikel 27	Artikel 28
–	Artikel 28 Absatz 3
Artikel 27 Absatz 3	Artikel 28 Absatz 4
Artikel 28	Artikel 29
Artikel 29	Artikel 30
Artikel 30	Artikel 31
–	Artikel 32 und 33
Artikel 31	Artikel 34
–	Artikel 34 Absätze 1 und 3
Artikel 32	Artikel 35
–	Artikel 35 Absatz 2
Artikel 33	–
Artikel 34	Artikel 36
Artikel 35	Artikel 38
–	Artikel 37
Artikel 36	Artikel 39
–	Artikel 40
Artikel 37	Artikel 41
Anhang I	Anhang I
Anhang II	Anhang II
Anhang III	Anhang III
–	Anhang IV