



ANGENOMMENE TEXTE

P8_TA(2018)0462

Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr *I**

Legislative Entschließung des Europäischen Parlaments vom 15. November 2018 zu dem Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (Neufassung) (COM(2017)0548 – C8-0324/2017 – 2017/0237(COD))

(Ordentliches Gesetzgebungsverfahren – Neufassung)

Das Europäische Parlament,

- unter Hinweis auf den Vorschlag der Kommission an das Europäische Parlament und den Rat (COM(2017)0548),
- gestützt auf Artikel 294 Absatz 2 und Artikel 91 Absatz 1 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union, auf deren Grundlage ihm der Vorschlag der Kommission unterbreitet wurde (C8-0324/2017),
- gestützt auf Artikel 294 Absatz 3 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union,
- unter Hinweis auf die Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses vom 18. Januar 2018¹,
- nach Anhörung des Ausschusses der Regionen,
- gestützt auf die Interinstitutionelle Vereinbarung vom 28. November 2001 über die systematischere Neufassung von Rechtsakten²,
- unter Hinweis auf das Schreiben des Rechtsausschusses vom 24. Juli 2017 an den Ausschuss für Verkehr und Fremdenverkehr gemäß Artikel 104 Absatz 3 seiner Geschäftsordnung,
- gestützt auf die Artikel 104 und 59 seiner Geschäftsordnung,

¹ ABl. C 197 vom 8.6.2018, S. 66.

² ABl. C 77 vom 28.3.2002, S. 1.

- unter Hinweis auf den Bericht des Ausschusses für Verkehr und Tourismus sowie die Stellungnahme des Ausschusses für Binnenmarkt und Verbraucherschutz (A8-0340/2018),
- A. in der Erwägung, dass der Vorschlag der Kommission nach Auffassung der beratenden Gruppe der Juristischen Dienste des Europäischen Parlaments, des Rates und der Kommission keine anderen inhaltlichen Änderungen enthält als diejenigen, die im Vorschlag als solche ausgewiesen sind, und dass sich der Vorschlag in Bezug auf die Kodifizierung der unveränderten Bestimmungen der bisherigen Rechtsakte mit jenen Änderungen auf eine reine Kodifizierung der bestehenden Rechtstexte ohne inhaltliche Änderungen beschränkt;
 1. legt unter Berücksichtigung der Empfehlungen der beratenden Gruppe der Juristischen Dienste des Europäischen Parlaments, des Rates und der Kommission den folgenden Standpunkt in erster Lesung fest;
 2. fordert die Kommission auf, es erneut zu befassen, falls sie ihren Vorschlag ersetzt, entscheidend ändert oder beabsichtigt, ihn entscheidend zu ändern;
 3. beauftragt seinen Präsidenten, den Standpunkt des Parlaments dem Rat und der Kommission sowie den nationalen Parlamenten zu übermitteln.

P8_TC1-COD(2017)0237

Standpunkt des Europäischen Parlaments festgelegt in erster Lesung am 15. November 2018 im Hinblick auf den Erlass der Verordnung (EU) .../... des Europäischen Parlaments und des Rates über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (Neufassung)

(Text von Bedeutung für den EWR)

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,

gestützt auf den Vorschlag der Europäischen Kommission,

nach Zuleitung des Entwurfs des Gesetzgebungsakts an die nationalen Parlamente,

nach Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses¹,

nach Anhörung des Ausschusses der Regionen,

gemäß dem ordentlichen Gesetzgebungsverfahren,

¹ ABl. C 197 vom 8.6.2018, S. 66.

in Erwägung nachstehender Gründe:

- (1) Die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates¹ ist in einigen Punkten zu ändern, **damit die Fahrgäste besser geschützt und mehr Anreize zur Nutzung der Eisenbahn gesetzt werden, insbesondere unter gebührender Berücksichtigung der Artikel 11, 12 und 14 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union. Angesichts dieser Änderungen und ~~Aus~~ aus Gründen der Klarheit empfiehlt es sich *also*, die ~~genannte~~-Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 neu zu fassen. [Abänd. 1]**
- (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 **und zu deren Entschädigung bei Verspätungen, Zugausfällen oder materiellen Schäden** nötig. [Abänd. 2]

¹ 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).

- (4) Da der Fahrgast die schwächere Partei eines Beförderungsvertrags ist, sollten seine Rechte in dieser Hinsicht geschützt werden.
- (5) Die Gewährung der gleichen Rechte für Fahrgäste im grenzüberschreitenden Verkehr und im Inlandsverkehr soll das ~~Verbraucherschutzniveau~~ **Niveau der Fahrgastrechte** in der Union erhöhen, ~~gleiche Ausgangsbedingungen für~~ **insbesondere was den Zugang zu Informationen und** die Eisenbahnunternehmen sicherstellen und ein einheitliches Niveau der Fahrgastrechte garantieren **Entschädigung bei Verspätungen oder Zugausfällen betrifft. Die Fahrgäste sollten möglichst genau über ihre Rechte informiert werden.** [Abänd. 3]
- (5a) **Die vorliegende Verordnung sollte unbeschadet der Möglichkeit der Mitgliedstaaten oder der zuständigen Behörden gelten, Sozialtarife für Dienste, die durch eine gemeinwirtschaftliche Verpflichtung geregelt werden, und für gewerbliche Dienste festzulegen.** [Abänd. 4]
- (6) Schienenpersonenverkehrsdienste des Stadtverkehrs, ~~Vorortverkehrs oder Regionalverkehrs~~ unterscheiden sich ihrer Art nach von Fernverkehrsdiensten. Die Mitgliedstaaten sollten daher die Möglichkeit haben, Schienenpersonenverkehrsdienste des Stadtverkehrs, ~~Vorortverkehrs oder Regionalverkehrs~~, die keine grenzüberschreitenden Dienste innerhalb der Union sind, von bestimmten Vorschriften über Fahrgastrechte auszunehmen. [Am. 136]

- (7) 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, durchgeführt wird, vorausgesetzt, dass dabei ein angemessenes Niveau der Fahrgastrechte für den im Gebiet dieser Mitgliedstaaten durchgeführten Teil solcher Dienste im Einklang mit deren nationalem Recht gewährleistet wird.
- ~~(8) Die Ausnahmen sollten sich jedoch nicht auf die Bestimmungen dieser Verordnung erstrecken, die Personen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität die Nutzung von Eisenbahnverkehrsdiensten erleichtern. Ferner sollten keine Ausnahmen gelten für das Recht derjenigen, die Bahnfahrkarten kaufen wollen, dies ohne unangemessene Schwierigkeiten zu tun, die Bestimmungen über die Haftung der Eisenbahnunternehmen in Bezug auf Reisende und ihr Gepäck, das Erfordernis, dass die Eisenbahnunternehmen ausreichend versichert sein müssen, und das Erfordernis, dass die Unternehmen geeignete Maßnahmen treffen, um die persönliche Sicherheit der Reisenden in Bahnhöfen und Zügen zu gewährleisten und Risiken zu steuern.~~

[Abänd. 6]

- (9) Zu den Rechten der Nutzer von Eisenbahnverkehrsdiensten gehört das Erhalten von Informationen über ~~den Verkehrsdienst~~ **diese Verkehrsdienste und damit verbundene Angelegenheiten** sowohl vor als auch während **und nach** der Fahrt. ~~Wann immer möglich, sollten~~ Eisenbahnunternehmen und Fahrkartenverkäufer **sollten** diese Informationen **so schnell wie möglich** im Voraus ~~und so schnell wie möglich,~~ **spätestens jedoch zum Zeitpunkt des Fahrtantritts** bereitstellen. Die Informationen sollten in für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität barrierefrei zugänglichen Formaten bereitgestellt werden **und öffentlich zugänglich sein. Die Eisenbahnunternehmen sollten diese Informationen Fahrkartenverkäufern und anderen Eisenbahnunternehmen, die ihre Dienstleistungen verkaufen, zur Verfügung stellen.** [Abänd. 7]
- (9a) **Durch den Zugang zu allen operativen Daten und Tarifen in Echtzeit zu diskriminierungsfreien und vertretbaren Bedingungen werden Eisenbahnfahrten besser für Neukunden zugänglich, und es wird ihnen eine größere Auswahl an Reisemöglichkeiten und Tarifen geboten. Die Eisenbahnunternehmen sollten den Fahrkartenverkäufern ihre operativen Daten und Angaben zu Tarifen zur Verfügung stellen, um Eisenbahnfahrten zu erleichtern. Es sollte darauf hingewirkt werden, dass die Fahrgäste Durchgangsfahrkarten und optimale einfache Zugfahrten buchen können.** [Abänd. 8]

- (9b) *Eine Intensivierung des multimodalen Personenverkehrs wird zur Erreichung der Klimaziele beitragen. Darum sollten Eisenbahnunternehmen auch Kombinationen mit anderen Verkehrsträgern bewerben, sodass Fahrgäste im Eisenbahnverkehr sich vor der Buchung der Reise dieser Möglichkeiten bewusst sind. [Abänd. 9]***
- (9c) *Gut ausgebaute multimodale Personenverkehrssysteme werden zur Erreichung der Klimaziele beitragen. Darum sollten Eisenbahnunternehmen auch für Kombinationen mit anderen Verkehrsträgern werben, damit sich die Fahrgäste des Eisenbahnverkehrs dieser Möglichkeit vor der Buchung ihrer Reise bewusst sind. [Abänd. 10]***

- (10) Ausführlichere Anforderungen für die Bereitstellung von Reiseinformationen sind in den Technischen Spezifikationen für die Interoperabilität (TSI) nach der Verordnung (EU) Nr. 454/2011¹ festgelegt.
- (11) Bei der Stärkung der Rechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr sollte das bereits bestehende internationale Regelwerk im 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 die Fahrgäste im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr, sondern auch die Fahrgäste im inländischen Eisenbahnverkehr zu schützen. Am 23. Februar 2013 trat die Union dem COTIF bei.

¹ 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).

- (12) Im Zusammenhang mit dem Verkauf von Fahrkarten für die Personenbeförderung sollten die Mitgliedstaaten alle erforderlichen Maßnahmen ergreifen, um jegliche Diskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit oder des Wohn-/Aufenthaltsorts zu verbieten, unabhängig davon, ob sich der betreffende Fahrgast dauerhaft oder vorübergehend in einem anderen Mitgliedstaat aufhält. Diese Maßnahmen sollten auch alle verdeckten Formen der Diskriminierung nach anderen Kriterien wie Aufenthaltsort, physischem oder digitalem Standort erfassen, die die gleiche Wirkung haben. Angesichts der Entwicklung von Online-Plattformen, die Fahrkarten zur Personenbeförderung verkaufen, sollten die Mitgliedstaaten besonders darauf achten, dass es im Prozess des Zugriffs auf Online-Schnittstellen oder des Fahrkartenkaufs zu keiner Diskriminierung kommt. Beförderungsregelungen, die Sozialtarife vorsehen, sollten jedoch nicht ~~automatisch~~ ausgeschlossen werden, sofern sie ~~verhältnismäßig~~ ~~sind und~~ unabhängig von der Staatsangehörigkeit der betroffenen Personen gelten.

[Abänd. 11]

- (13) Die steigende Beliebtheit des Radfahrens in der gesamten Union wirkt sich auch auf die Mobilität und den Fremdenverkehr aus. Dank einer zunehmenden Nutzung sowohl der Eisenbahn als auch des Fahrrads bei der Verkehrsmittelwahl werden die Umweltauswirkungen des Verkehrs verringert. Deshalb sollten die Eisenbahnunternehmen die Kombination von Fahrrad- und Eisenbahnfahrten soweit möglich erleichtern, indem sie insbesondere ***Fahrradständer in ausreichender Zahl für die Beförderung von montierten Fahrrädern in dafür vorgesehenen Bereichen in allen Arten von Reisezügen, einschließlich Hochgeschwindigkeitszügen, Fernzügen, grenzüberschreitenden und lokalen Zügen ermöglichen, bereitstellen. Die Fahrgäste sollten über den Bereich für Fahrräder informiert werden. Diese Anforderungen sollten ab dem ... [zwei Jahre nach dem Datum des Inkrafttretens dieser Verordnung] für alle Eisenbahnunternehmen gelten.*** [Abänd. 12]
- (14) Die Eisenbahnunternehmen sollten Fahrgästen im Eisenbahnverkehr das Umsteigen zwischen Betreibern dadurch erleichtern, dass ~~wann immer möglich~~ Durchgangsfahrkarten angeboten werden. [Abänd. 13]

- (15) Im Lichte des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen und 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 unabhängig davon, ob die Ursache dafür eine Behinderung, das Alter oder andere Faktoren sind, das gleiche Recht auf Freizügigkeit und Nichtdiskriminierung wie alle anderen Bürger. Unter anderem sollte besonders darauf geachtet werden, dass Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität **barrierefrei zugängliche** Informationen über die Zugänglichkeit von Eisenbahnverkehrsdiensten, 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 geeignete** und ~~optische Systeme genutzt werden.~~ Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sollten die Möglichkeit haben, Fahrkarten im Zug ohne Aufpreis zu kaufen **optische Systeme genutzt werden**. Das Personal sollte angemessen geschult werden, um – insbesondere bei der Hilfeleistung – auf die Bedürfnisse von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität einzugehen. Um gleiche Reisebedingungen sicherzustellen, ~~sollte die Hilfeleistung für~~ **sollten** diese Personen ~~an Bahnhöfen und in Zügen zu allen Zeiten erbracht werden, in denen Züge verkehren,~~ **kostenlose Hilfeleistung beim Ein- und nicht nur zu bestimmten Tageszeiten Aussteigen erhalten.** [Abänd. 14]

- (15a) Wenn am Bahnhof keine barrierefrei zugänglichen Fahrkartenautomaten vorhanden sind, sollten Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität Fahrkarten im Zug kaufen können. [Abänd. 15]**
- (16) Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber sollten durch die ~~Beachtung~~ **Einhaltung der Verordnung (EU) Nr. 1300/2014 der Kommission (TSI)¹ für Personen mit eingeschränkter Mobilität und der Richtlinie XXX als Ergänzung zu den TSI** die Bedürfnisse von Personen mit Behinderungen und von Personen mit eingeschränkter Mobilität berücksichtigen. Außerdem sollte entsprechend den für das öffentliche Auftragswesen geltenden Rechtsvorschriften der Union, insbesondere der Richtlinie 2014/24/EU des Europäischen Parlaments und des Rates², die Zugänglichkeit zu allen baulichen Strukturen und zu allen Fahrzeugen durch die schrittweise Beseitigung physischer Hindernisse und funktioneller Behinderungen anlässlich der Anschaffung neuen Materials sowie der Durchführung von Bau- oder umfangreichen Renovierungsarbeiten gewährleistet werden. **[Abänd. 16]**

¹ **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).**

² Richtlinie 2014/24/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Februar 2014 über die öffentliche Auftragsvergabe und zur Aufhebung der Richtlinie 2004/18/EG (ABl. L 94 vom 28.3.2014, S. 65).

- (17) Es ist wünschenswert, dass durch diese Verordnung ein System für die Entschädigung von Fahrgästen bei Verspätungen geschaffen wird, das mit der Haftung des Eisenbahnunternehmens verknüpft ist und auf der gleichen Grundlage beruht wie das internationale System, das im Rahmen des COTIF, insbesondere in den einheitlichen Rechtsvorschriften der CIV betreffend die Fahrgastrechte, besteht. ***Gekaufte Fahrkarten sollten vollständig rückzahlbar sein.*** Bei Verspätungen von Personenverkehrsdiensten sollten die Eisenbahnunternehmen den Fahrgästen eine Entschädigung in Höhe eines prozentualen Anteils ***von bis zu 100 %*** des Fahrpreises leisten. [Abänd. 17]
- (18) Eisenbahnunternehmen sollten die Pflicht haben, hinsichtlich ihrer Haftung gegenüber Fahrgästen im Eisenbahnverkehr bei Unfällen versichert zu sein oder gleichwertige Vorkehrungen zu treffen. Wenn Mitgliedstaaten einen Höchstbetrag für den Schadensersatz im Falle der Tötung oder Verletzung von Fahrgästen festsetzen, sollte dieser Betrag zumindest dem in den einheitlichen Rechtsvorschriften der CIV vorgesehenen Betrag entsprechen. ***Die Mitgliedstaaten sollten jederzeit die Möglichkeit haben, den Betrag des im Falle der Tötung oder Verletzung von Fahrgästen auszahlenden Schadensersatzes zu erhöhen.*** [Abänd. 18]

- (19) Die Stärkung der Rechte auf Entschädigung und Hilfeleistung bei Verspätungen, verpassten Anschlüssen oder Zugausfällen sollte auf dem Markt für Schienenpersonenverkehrsdienste zu größeren Anreizen zum Nutzen der Fahrgäste führen.
- (20) Bei Verspätungen sollte den Fahrgästen die Fortsetzung der Fahrt ermöglicht oder es sollten ihnen Weiterreisemöglichkeiten mit geänderter Streckenführung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen angeboten werden. Dabei sollten die Bedürfnisse von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität *nach angemessenen Informationen besonders* berücksichtigt werden.
[Abänd. 19]
- (20a) *Die Begriffe „Fahrt“ bzw. „kombinierte Fahrt“ sollten alle Fälle mit bei der ursprünglichen Buchung realistischer oder anwendbarer Mindestumsteigezeiten – unter Berücksichtigung aller relevanten Faktoren wie etwa der Größe der jeweiligen Bahnhöfe und der Lage der betreffenden Bahnsteige – umfassen.* [Abänd. 137]

- (21) ~~Ein Eisenbahnunternehmen sollte jedoch nicht zur Zahlung einer Entschädigung verpflichtet sein, wenn es nachweisen kann, dass die Verspätung von schlechten Witterungsbedingungen oder großen Naturkatastrophen verursacht wurde, die den sicheren Betrieb des Verkehrsdienstes gefährdeten. Ein solches Ereignis sollte den Charakter einer außergewöhnlichen Naturkatastrophe haben, die sich von normalen jahreszeitlich bedingten Witterungsbedingungen wie Herbststürmen oder regelmäßig auftretenden städtischen Überflutungen aufgrund der Gezeiten oder der Schneeschmelze unterscheiden. Die Eisenbahnunternehmen sollten nachweisen müssen, dass sie die Verspätung weder vorhersehen und verhindern konnten, selbst wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären. [Abänd. 20]~~
- (22) In Zusammenarbeit mit den Infrastrukturbetreibern und Eisenbahnunternehmen sollten die Bahnhofsbetreiber Notfallpläne aufstellen *und öffentlich zugänglich machen*, um die Folgen größerer Störungen dadurch so gering wie möglich zu halten, dass sie festsitzende Fahrgäste angemessen informieren und betreuen. [Abänd. 21]

- (23) Diese Verordnung sollte die Rechte der Eisenbahnunternehmen, ~~nach geltendem nationalem Recht~~ ***Fahrkartenverkäufer, Bahnhofsbetreiber und Infrastrukturbetreiber, zur Erfüllung ihrer aus der vorliegenden Verordnung erwachsenden Pflichten gegenüber den Fahrgästen gegebenenfalls*** Entschädigungsansprüche gegen andere Personen – auch Dritte – geltend zu machen, nicht einschränken. [Abänd. 22]
- (24) Gewährt ein Mitgliedstaat Eisenbahnunternehmen eine Befreiung von dieser Verordnung, sollte er die Eisenbahnunternehmen anhalten, im Benehmen mit den Fahrgastverbänden Maßnahmen zur Entschädigung und Hilfeleistung bei größeren Störungen eines Schienenpersonenverkehrsdienstes zu treffen.
- (25) Es ist auch wünschenswert, für Unfallopfer und ihre Angehörigen kurzfristige finanzielle Härten unmittelbar nach einem Unfall zu mildern.

- (26) 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.
- (27) Die Fahrgäste im Eisenbahnverkehr sollten die Möglichkeit haben, hinsichtlich der durch diese Verordnung begründeten Rechte und Pflichten bei jedem beteiligten Eisenbahnunternehmen, ***Fahrkartenverkäufer, Bahnhofsbetreiber und Infrastrukturbetreiber*** eine Beschwerde einzureichen, auf die ihnen innerhalb einer angemessenen Frist eine Antwort erteilt werden muss. **[Abänd. 23]**
- (28) Die Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber sollten Qualitätsnormenstandards für Schienenpersonenverkehrsdienste – ***auch für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität*** – festlegen, veröffentlichen, anwenden und überwachen. **[Abänd. 24]**

- (29) 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 **und Fahrgästen die Möglichkeit verbindlicher alternativer Streitbeilegungsverfahren gemäß der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates¹ zu bieten**. Die Fahrgäste sollten sich bei diesen Stellen über mutmaßliche Verstöße gegen diese Verordnung beschweren können **und, sofern dies vereinbart wurde, die Online-Streitbeilegung gemäß der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates² nutzen können**. Außerdem sollte dafür Sorge getragen werden, dass Beschwerden von Organisationen eingereicht werden können, die Fahrgastgruppen vertreten. Um eine zufriedenstellende Bearbeitung solcher Beschwerden zu gewährleisten, sollten diese Stellen auch untereinander zusammenarbeiten, **und die vorliegende Verordnung sollte weiterhin im Anhang der Verordnung (EU) 2017/2394 des Europäischen Parlaments und des Rates³ angeführt sein**. Die nationalen Durchsetzungsstellen sollten jedes Jahr auf ihren Websites Berichte mit Statistiken veröffentlichen, in denen sie die Anzahl und Art der bei ihnen eingegangenen Beschwerden und das Ergebnis ihrer Durchsetzungsmaßnahmen ausführlich aufführen. Die Berichte sollten ferner auf der Website der Eisenbahnagentur der Europäischen Union zugänglich gemacht werden. [Abänd. 25]

¹ **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).**

² **Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-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. 1).**

³ **Verordnung (EU) 2017/2394 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2017 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 (ABl. L 345 vom 27.12.2017, S. 1).**

- (30) 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 Rates¹, erfolgen .
- (31) 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 ***und sollten unter anderem eine Mindeststrafe oder einen Prozentsatz des Jahresumsatzes des jeweiligen Unternehmens bzw. der jeweiligen Organisation umfassen, je nachdem, was höher ist.*** [Abänd. 26]
- (32) Da die Ziele dieser Verordnung, nämlich die Entwicklung der Eisenbahnen der Union und die Einführung von Fahrgastrechten, 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 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.

¹ Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der 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).

(33) Um ein hohes Schutzniveau für Fahrgäste zu gewährleisten, sollte der Kommission die Befugnis übertragen werden, gemäß Artikel 290 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union Rechtsakte zur Änderung der Anhänge I, II und III über die einheitlichen Rechtsvorschriften der CIV, die von Eisenbahnunternehmen und Fahrkartenverkäufern anzugebenden Mindestinformationen bzw. die Mindestnormen für die Qualität der Dienste sowie zur inflationsbezogenen Anpassung der in der Verordnung genannten Beträge zu erlassen. Es ist von besonderer Bedeutung, dass die Kommission im Zuge ihrer Vorbereitungsarbeit angemessene Konsultationen, auch auf der Ebene von Sachverständigen, durchführt, und dass diese Konsultationen mit den Grundsätzen im Einklang stehen, die in der Interinstitutionellen Vereinbarung vom 13. April 2016 über bessere Rechtsetzung¹ niedergelegt wurden. Um insbesondere eine gleichberechtigte Beteiligung an der Ausarbeitung der delegierten Rechtsakte zu gewährleisten, 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 Ausarbeitung der delegierten Rechtsakte befasst sind.

¹ ABl. L 123 vom 12.5.2016, S. 1.

- (33a) *Um einheitliche Bedingungen für die Durchführung dieser Verordnung zu sicherzustellen, sollten der Kommission Durchführungsbefugnisse zur Erstellung eines Standardbeschwerdeformulars der Union, mit dem die Fahrgäste im Einklang mit dieser Verordnung eine Entschädigung beantragen können, übertragen werden. Diese Befugnisse sollten im Einklang mit der Verordnung (EU) Nr. 182/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates¹, ausgeübt werden. [Abänd. 27]***
- (34) Die 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 Menschen mit Behinderungen, die Gewährleistung eines hohen Maßes an Verbraucherschutz und das Recht auf einen wirksamen Rechtsbehelf und ein faires Verfahren. Bei der Anwendung dieser Verordnung müssen die Gerichte der Mitgliedstaaten diese Rechte und Grundsätze achten –

HABEN FOLGENDE VERORDNUNG ERLASSEN:

¹ ***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
Allgemeines

Artikel 1

Gegenstand **und Ziele** [Abänd. 28]

Diese Verordnung enthält Vorschriften für den Eisenbahnverkehr, **damit die Fahrgäste wirksam geschützt werden und der Schienenverkehr gefördert wird**, die Folgendes betreffen: [Abänd. 29]

- a) die Nichtdiskriminierung zwischen Fahrgästen hinsichtlich der ~~Beförderungsbedingungen~~ **Beförderungs- und Fahrkartenbedingungen**; [Abänd. 30]
- 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 Eisenbahnverkehrsdiensten, der zum Tod oder zur Verletzung von Fahrgästen oder zu Verlust oder Beschädigung deren Gepäcks führt;
- d) die Rechte **und Entschädigungsansprüche** der Fahrgäste bei **Störungen wie** Ausfall oder Verspätung; [Abänd. 31]

- e) die **genauen und rechtzeitigen** Mindestinformationen **in barrierefreiem Format**, die **die Eisenbahnunternehmen und Fahrkartenverkäufer** den Fahrgästen ~~verfügbar zu machen sind~~ **bereitstellen müssen, etwa den Abschluss von Beförderungsverträgen und die Ausstellung von Fahrkarten**; [Abänd. 32]
- f) die Nichtdiskriminierung von und obligatorische Hilfeleistungen für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität **durch entsprechend geschultes Personal**; [Abänd. 33]
- g) die Festlegung und Überwachung von Dienstqualitätsnormen und das Risikomanagement für die persönliche Sicherheit der Fahrgäste;
- h) **ordentliche Verfahren für die Einreichung und** Bearbeitung von Beschwerden; [Abänd. 34]
- i) allgemeine Durchsetzungsvorschriften.

Artikel 2

Anwendungsbereich

1. Diese Verordnung gilt unionsweit für inländische und internationale Eisenbahnfahrten und -dienstleistungen, die von einem oder mehreren nach der Richtlinie 2012/34/EU des Europäischen Parlaments und des Rates¹ genehmigten Eisenbahnunternehmen erbracht werden.
2. Vorbehaltlich des Absatzes 4 können die Mitgliedstaaten die folgenden Dienste von der Anwendung dieser Verordnung ausnehmen:
 - a) die in der Richtlinie 2012/34/EU genannten Schienenpersonenverkehrsdienste des Stadtverkehrs, ~~Vorortverkehrs und Regionalverkehrs~~ mit Ausnahme grenzüberschreitender Dienste innerhalb der Union; **[Abänd. 138]**
 - b) internationale Schienenpersonenverkehrsdienste, bei denen ein erheblicher Teil, der mindestens einen fahrplanmäßigen Bahnhofshalt umfasst, außerhalb der Union betrieben wird, ~~sofern die Fahrgastrechte auf dem Gebiet des Mitgliedstaats, der die Ausnahme gewährt, nach nationalem Recht angemessen gewährleistet werden.~~ **[Abänd. 36]**

¹ 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).

(ba) inländische Schienenpersonenverkehrsdienste, für die die Mitgliedstaaten eine solche Ausnahme gemäß der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 für höchstens zwölf Monate ab dem ... [Datum des Inkrafttretens dieser Verordnung] gewährt haben. [Abänd. 37]

3. Die Mitgliedstaaten setzen die Kommission von den gemäß Absatz 2 Buchstaben a und b ***und ba*** gewährten Ausnahmen in Kenntnis ~~und unterrichten sie über die Angemessenheit ihrer nationalen Rechtsvorschriften zu den in Absatz 2 Buchstabe b genannten Zwecken in ihrem Gebiet.~~ **[Abänd. 38]**

4. Die Artikel 5, ~~10~~ ***6***, 11, ***12*** und ~~25~~ ***17*** und Kapitel V gelten für alle in Absatz 1 genannten Schienenpersonenverkehrsdienste, einschließlich der nach Absatz 2 Buchstaben ***Buchstabe*** a ~~und b~~ ausgenommenen Dienste. **[Abänd. 39]**

4a. Diese Verordnung gilt nicht für Dienste, die ausschließlich aus Gründen historischen Interesses betrieben werden. [Abänd. 40]

Artikel 3

Begriffsbestimmungen

Im Sinne dieser Verordnung bezeichnet der Ausdruck:

1. „Eisenbahnunternehmen“ ein Eisenbahnunternehmen im Sinne des Artikels 3 Absatz 1 der Richtlinie 2012/34/EU;
- (1a) „Beförderer“ das vertragliche Eisenbahnunternehmen, mit dem der Fahrgast den Beförderungsvertrag geschlossen hat, oder eine Reihe aufeinanderfolgender Eisenbahnunternehmen, die auf der Grundlage dieses Vertrags haften; [Abänd. 41]**
- (1b) „ausführender Beförderer“ ein Eisenbahnunternehmen, das mit dem Fahrgast den Beförderungsvertrag nicht geschlossen hat, dem aber das vertragliche Eisenbahnunternehmen die Durchführung der Beförderung auf der Schiene ganz oder teilweise übertragen hat; [Abänd. 42]**

2. „Betreiber der Infrastruktur“ ein Infrastrukturbetreiber im Sinne des Artikels 3 der Richtlinie 2012/34/EU;
3. „Bahnhofsbetreiber“ eine Stelle in einem Mitgliedstaat, der die Verantwortung für die Leitung eines Bahnhofes übertragen wurde und bei der es sich um den Betreiber der Infrastruktur handeln kann;
4. „Reiseveranstalter“ einen Veranstalter ~~oder Vermittler~~, der kein Eisenbahnunternehmen ist, im Sinne des Artikels *von Artikel 3 Nummer Nummer 8 und 9* der Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments und des Rates¹; **[Abänd. 43]**
5. „Fahrkartenverkäufer“ jeden Vermittler von Eisenbahnverkehrsdiensten, der für ein *oder mehrere* Eisenbahnunternehmen oder für eigene Rechnung Beförderungsverträge schließt und Fahrkarten, *getrennte Fahrkarten oder Durchgangsfahrkarten* verkauft; **[Abänd. 44]**

¹ 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).

- 5a. *„Vertreiber“ einen Vermittler von Schienenverkehrsdiensten, der für ein Eisenbahnunternehmen Fahrkarten verkauft und im Rahmen des Vertrags zwischen dem Fahrgast und dem Eisenbahnunternehmen keine Verpflichtungen hat; [Abänd. 45]*
6. *„Beförderungsvertrag“ einen Vertrag über die entgeltliche oder unentgeltliche Beförderung zwischen einem Eisenbahnunternehmen ~~oder einem Fahrkartenverkäufer~~ und dem Fahrgast über die Durchführung einer oder mehrerer Beförderungsleistungen; [Abänd. 46]*
- 6a. *„Fahrkarte“ einen gültigen Nachweis in beliebiger Form (Papier, elektronische Fahrkarte, Smartcard, Sichtkarte), der den Fahrgast zur Beförderung im Schienenverkehr berechtigt; [Abänd. 47]*
- 6b. *„kombinierte Fahrt“ eine oder mehrere Fahrkarten, die mehrere Beförderungsverträge für aufeinanderfolgende durch ein oder mehrere Eisenbahnunternehmen erbrachte Schienenverkehrsdienste belegen; [Abänd. 48]*

7. „Buchung“ eine in Papierform oder elektronisch erteilte Beförderungsberechtigung aufgrund einer zuvor bestätigten personenbezogenen Beförderungsvereinbarung;
8. „Durchgangsfahrkarte“ eine **Fahrkarte** oder mehrere **getrennte** Fahrkarten, die einen ~~einzigsten Beförderungsvertrag~~ **Beförderungsvertrag oder mehrere Beförderungsverträge** für aufeinanderfolgende durch ein oder mehrere Eisenbahnunternehmen erbrachte Eisenbahnverkehrsdienste belegen **und bei demselben Fahrkartenverkäufer, Reiseveranstalter oder Eisenbahnunternehmen für eine vollständige Fahrt gekauft wurden**; [Abänd. 49]
9. „Dienst“ einen Schienenpersonenverkehrsdienst, der zwischen Bahnhöfen oder Bahnhaltstellen nach einem Fahrplan betrieben wird;

10. „Fahrt“ die Beförderung eines Fahrgasts zwischen einem Abfahrtsbahnhof und einem Ankunftsbahnhof ~~im Rahmen eines einzigen Beförderungsvertrags~~;
[Abänd. 50]
11. „inländischer Schienenpersonenverkehrsdienst“ einen Schienenpersonenverkehrsdienst, bei dem keine Grenze eines Mitgliedstaats überschritten wird;
12. „grenzüberschreitender Schienenpersonenverkehrsdienst“ einen grenzüberschreitenden Schienenpersonenverkehrsdienst im Sinne des Artikels 3 Nummer 5 der Richtlinie 2012/34/EU;
13. „Verspätung“ die Zeitdifferenz zwischen der planmäßigen Ankunftszeit des Fahrgasts gemäß dem veröffentlichten Fahrplan und dem Zeitpunkt seiner tatsächlichen oder erwarteten Ankunft am letzten Zielbahnhof;
- 13a. *„Ankunft“ den Zeitpunkt, zu dem am Bahnsteig des Bestimmungsorts die Türen des Zuges geöffnet werden und das Aussteigen gestattet wird; [Abänd. 51]***

14. „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;
15. „verpasster Anschluss“ die Situation, in der ein Fahrgast während einer Fahrt **oder kombinierten Fahrt – unabhängig davon, ob diese im Rahmen eines einzigen Beförderungsvertrags erfolgt oder nicht** – einen oder mehrere Dienste infolge der Verspätung oder des Ausfalls eines oder mehrerer vorheriger Dienste verpasst; **[Abänd. 139]**
16. „Person mit Behinderungen“ und „Person mit eingeschränkter Mobilität“ jede Person mit einer dauerhaften oder vorübergehenden körperlichen, geistigen, **oder** intellektuellen, Behinderung oder sensorischen Beeinträchtigung, die in Wechselwirkung mit verschiedenen Barrieren der vollen, tatsächlichen und 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; **[Abänd. 53]**

17. „Allgemeine Beförderungsbedingungen“ die in Form von Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Tarifen in jedem Mitgliedstaat rechtsgültigen Bedingungen des Eisenbahnunternehmens, die mit Abschluss des Beförderungsvertrages dessen Bestandteil geworden sind;
18. „Fahrzeug“ Kraftfahrzeuge oder Anhänger, die aus Anlass einer Personenbeförderung befördert werden;
19. „Einheitliche Rechtsvorschriften der CIV“ die einheitlichen Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck (CIV) in Anhang A des Übereinkommens über den internationalen Eisenbahnverkehr (COTIF).

Kapitel II
Beförderungsvertrag, Informationen und Fahrkarten

Artikel 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.

Artikel 5

Nichtdiskriminierende Bedingungen des Beförderungsvertrags

Unbeschadet etwaiger Sozialtarife bieten Eisenbahnunternehmen, **Reiseveranstalter** und Fahrkartenverkäufer der allgemeinen Öffentlichkeit ~~Vertragsbedingungen~~ **Bedingungen für Beförderungsverträge und für Fahrkarten sowie** Tarife ~~ohne jegliche direkte oder indirekte Diskriminierung~~ **an, verkaufen Fahrkarten und Durchgangsfahrkarten und nehmen Buchungen von Fahrgästen gemäß Artikel 10 dieser Verordnung an, ohne die Fahrgäste aufgrund der ihrer Staatsangehörigkeit oder des ihres Aufenthaltsorts des Kunden oder des Niederlassungsorts des Eisenbahnunternehmens, Reiseveranstalters oder Fahrkartenverkäufers innerhalb der Union an oder der Mittel, mit denen die Fahrgäste ihre Fahrkarten gekauft haben, zu diskriminieren. [Abänd. 55]**

Artikel 6

Fahrräder

Fahrgäste haben Anspruch auf Mitnahme von Fahrrädern im Zug, ~~gegebenenfalls gegen ein zumutbares Entgelt. Sie müssen ihre Fahrräder während der Fahrt ständig beaufsichtigen und sicherstellen, dass anderen Fahrgäste dadurch keine Unannehmlichkeiten oder Schäden entstehen und dass Mobilitätshilfen, Gepäck oder~~ ***auch in Hochgeschwindigkeitszügen, Langstreckenzügen, grenzüberschreitenden Zügen und lokalen Zügen. Alle neuen oder modernisierten Reisezüge müssen spätestens bis zum ... [zwei Jahre nach Inkrafttreten dieser Verordnung] über einen gut gekennzeichneten Bereich verfügen*** der Bahnbetrieb nicht beeinträchtigt werden. ~~für Die~~ ***die*** Beförderung von Fahrrädern kann aus Sicherheitsgründen oder aus betrieblichen Gründen abgelehnt oder eingeschränkt werden, ~~sofern~~ ***wenigstens acht montierten Fahrrädern vorgesehen ist. die Die*** Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer und Reiseveranstalter sowie – soweit zutreffend – die Bahnhofsbetreiber ***müssen*** die Fahrgäste ***spätestens beim Fahrkartenkauf*** über die Bedingungen für eine solche Ablehnung oder Einschränkung ***die Beförderung von Fahrrädern bei allen Diensten*** im Einklang mit der Verordnung (EU) Nr. 454/2011 informieren. [Abänd. 56]

Artikel 7

Ausschluss des Rechtsverzichts und der Rechtsbeschränkung

1. Die Verpflichtungen gegenüber Fahrgästen gemäß dieser Verordnung dürfen – insbesondere durch abweichende oder einschränkende Bestimmungen im Beförderungsvertrag – nicht eingeschränkt oder ausgeschlossen werden.
Vertragliche Verpflichtungen, die vorgeblich unmittelbar oder mittelbar die sich aus dieser Verordnung ergebenden Rechte aufheben, beschneiden oder davon abweichen, sind für die Fahrgäste nicht verbindlich. [Abänd. 57]
2. Die Eisenbahnunternehmen, ***Reiseveranstalter und Fahrkartenverkäufer*** können Vertragsbedingungen anbieten, die für den Fahrgast günstiger sind als die in dieser Verordnung festgelegten Bedingungen. **[Abänd. 58]**

Artikel 8

Informationspflicht betreffend die Einstellung von Schienenverkehrsdiensten
Eisenbahnunternehmen oder gegebenenfalls die für einen gemeinwirtschaftlichen Vertrag zuständigen Behörden veröffentlichen ~~Beschlüsse über~~ **Vorschläge für** die vorübergehende oder dauerhafte Einstellung **oder erhebliche Reduzierung** von Schienenverkehrsdiensten **unverzüglich** auf angemessenem Wege – auch in barrierefreien Formaten für Personen mit Behinderungen entsprechend den Barrierefreiheitsanforderungen der Richtlinie XXX¹ **und der Verordnung (EU) Nr. 1300/2014 – und rechtzeitig** – vor deren Umsetzung **und sorgen dafür, dass diese Vorschläge vor der Umsetzung Gegenstand einer sinnvollen und ordnungsgemäßen Konsultation mit den Interessenträgern werden.** [Abänd. 59]

¹ Richtlinie XXX zur Angleichung der Rechts- und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen (Europäischer Rechtsakt zur Barrierefreiheit) (ABl. L X vom X.X.XXXX, S. X).

Artikel 9

Reiseinformationen

1. Die Eisenbahnunternehmen, **die Reiseveranstalter** und die Fahrkartenverkäufer, die **für eigene Rechnung oder** 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~~ **Beförderungsverträge** anbietet. Fahrkartenverkäufer, die für eigene Rechnung Beförderungsverträge anbieten, und Reiseveranstalter erteilen diese Informationen, ~~soweit sie verfügbar sind~~. **Um die Einhaltung dieser Verordnung sicherzustellen, übermitteln die Eisenbahnunternehmen diese Informationen den Fahrkartenverkäufern und anderen Eisenbahnunternehmen, die ihre Dienste verkaufen.** [Abänd. 60]

2. Die Eisenbahnunternehmen und, ~~soweit möglich,~~ **gegebenenfalls** die Fahrkartenverkäufer erteilen dem Fahrgast während der Fahrt sowie auf Umsteigebahnhöfen mindestens die in Anhang II Teil II genannten Informationen. ***Um die Einhaltung dieser Verordnung sicherzustellen, übermitteln die Eisenbahnunternehmen diese Informationen den Fahrkartenverkäufern und anderen Eisenbahnunternehmen, die ihre Dienste verkaufen. [Abänd. 61]***
3. Die Informationen nach den Absätzen 1 und 2 sind ~~in der am besten geeigneten Form~~ **auch den Fahrgästen und Online-Fahrkartenverkäufern von den Eisenbahnunternehmen, Reiseveranstaltern und Fahrkartenverkäufern** unter Einsatz ***leicht zugänglicher, gängiger und*** moderner Kommunikationstechnik – ***und, in Bezug auf Absatz 2, Echtzeit-Kommunikationstechnik – sowie, soweit möglich, schriftlich*** zu erteilen, ***damit den Fahrgästen alle nach Anhang II dieser Verordnung erforderlichen Informationen bereitgestellt werden.*** Dabei wird besonders darauf geachtet, dass diese Information für Personen mit Behinderungen entsprechend den Barrierefreiheitsanforderungen der Richtlinie XXX ~~und~~ der Verordnung (EU) Nr. 454/2011 ***und der Verordnung (EU) Nr. 1300/2014*** zugänglich sind. ***Es ist klar darauf hinzuweisen, dass für Personen mit eingeschränkter Mobilität barrierefrei zugängliche Formate zur Verfügung stehen. [Abänd. 62]***

4. Die **Eisenbahnunternehmen**, Bahnhofsbetreiber und Infrastrukturbetreiber stellen den Eisenbahnunternehmen und Fahrkartenverkäufern ~~in diskriminierungsfreier~~ Weise Echtzeitdaten über Züge – einschließlich der Daten über die von anderen Eisenbahnunternehmen betriebenen Züge – zur **öffentlichen** Verfügung, **damit keine Fahrgäste diskriminiert werden**. [Abänd. 63]

4a. **Die Eisenbahnunternehmen stellen in Zusammenarbeit mit den Bahnhofsbetreibern und Infrastrukturbetreibern in den Fahrplänen Informationen über barrierefrei zugängliche Zugverbindungen und Bahnhöfe zur Verfügung**. [Abänd. 64]

Artikel 10

Verfügbarkeit von Fahrkarten, Durchgangsfahrkarten und Buchungen

(1) Die Eisenbahnunternehmen und die Fahrkartenverkäufer bieten Fahrkarten, ~~und, soweit verfügbar, Durchgangsfahrkarten und Buchungen an. Sie bemühen sich nach besten Kräften, Durchgangsfahrkarten~~ auch für grenzüberschreitende Fahrten, **Fahrten mit Nachtzügen** und für von mehr als einem Eisenbahnunternehmen durchgeführte Fahrten ~~anzubieten~~. [Abänd. 65]

- (2) Unbeschadet der Absätze 3 und 4 bieten die Eisenbahnunternehmen und Fahrkartenverkäufer dem Fahrgast über mindestens einen der folgenden Vertriebswege Fahrkarten an:
- a) an Fahrkartenschaltern oder Fahrkartenautomaten,
 - b) über das Telefon, das Internet oder jede andere in weitem Umfang verfügbare Informationstechnik,
 - c) in den Zügen.

Die Mitgliedstaaten *gemäß der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates¹ zuständigen Behörden* können vorschreiben, dass die Eisenbahnunternehmen für im Rahmen gemeinwirtschaftlicher Verträge geleistete Verkehrsdienste über mehr als einen Vertriebsweg Fahrkarten anbieten. [Abänd. 66]

- (3) Die Eisenbahnunternehmen bieten die Möglichkeit an, Fahrkarten für den jeweiligen Verkehrsdienst im Zug zu erhalten, sofern dies nicht aus *eindeutig berechtigten* Gründen der Sicherheit, der Betrugsbekämpfung, der Reservierungspflicht oder aus vertretbaren kommerziellen Gründen, *einschließlich der begrenzten Verfügbarkeit von Plätzen bzw. Sitzen*, eingeschränkt oder abgelehnt wird. [Abänd. 67]

¹ *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).*

- (4) 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 und/oder Fahrkartenautomaten zur Verfügung stehen.
- (5) Ist am Abfahrtsbahnhof kein Fahrkartenschalter oder barrierefrei zugänglicher Fahrkartenautomat vorhanden, ~~so wird Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität~~ **und keine sonstige Möglichkeit für den Kauf von Fahrkarten im Voraus vorhanden, so wird den Fahrgästen** gestattet, Fahrkarten im Zug ohne Aufpreis zu kaufen. [Abänd. 68]

- (6) Erhält ein Fahrgast getrennte Fahrkarten für eine einzige Fahrt **oder kombinierte Fahrt**, die aneinander anschließende, von einem oder mehreren Eisenbahnunternehmen betriebene Schienenverkehrsdienste umfasst, so hat er für die gesamte Fahrt **bzw. kombinierte Fahrt** von der Abfahrt bis zum Zielort die gleichen Ansprüche auf Information, Hilfeleistung, Betreuung und Entschädigung wie bei einer Durchgangsfahrkarte, ~~sofern ihm nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes mitgeteilt wird. In einer solchen Mitteilung muss insbesondere darauf hingewiesen werden, dass der Fahrgast bei einem verpassten Anschluss keinen Anspruch auf Hilfeleistung oder Entschädigung für die gesamte Fahrstrecke hat. Die Beweislast dafür, dass die Information mitgeteilt wurde, trägt das Eisenbahnunternehmen, sein Vertreter, der Reiseveranstalter oder der Fahrkartenverkäufer.~~ **[Abänd. 140]**

Artikel 10a

Bereitstellung von Reiseinformationen über Programmierschnittstellen

- (1) **Die Eisenbahnunternehmen ermöglichen über Programmierschnittstellen (APIs) den diskriminierungsfreien Zugang zu allen in Artikel 9 aufgeführten Reiseinformationen, einschließlich operativer Informationen in Echtzeit über Fahrpläne und Tarife.**

- (2) Die Eisenbahnunternehmen ermöglichen Reiseveranstaltern, Fahrkartenverkäufern und anderen Eisenbahnunternehmen, die ihre Dienste verkaufen, über APIs den diskriminierungsfreien Zugang zu Buchungssystemen, sodass diese Beförderungsverträge schließen und Fahrkarten und Durchgangsfahrkarten ausgeben sowie Buchungen vornehmen können, und zwar so, dass die optimale und kostenwirksamste Fahrt, auch grenzüberschreitend, angeboten wird.**
- (3) Die Eisenbahnunternehmen stellen sicher, dass die technischen Spezifikationen der APIs gut dokumentiert, kostenlos und öffentlich zugänglich sind. Die APIs nutzen offene Standards, gängige Protokolle und maschinenlesbare Formate, sodass sie interoperabel sind.**
- (4) Die Eisenbahnunternehmen stellen sicher, dass – außer in Notfallsituationen – jede Änderung der technischen Spezifikationen ihrer APIs den Reiseveranstaltern und Fahrkartenverkäufern im Voraus so schnell wie möglich und mindestens drei Monate vor der Durchführung der Änderung bereitgestellt wird. Notfallsituationen werden dokumentiert, und die Dokumentation wird den zuständigen Behörden auf Anfrage zur Verfügung gestellt.**

- (5) ***Die Eisenbahnunternehmen stellen sicher, dass der Zugriff auf die APIs diskriminierungsfrei ist und dabei denselben Grad an Verfügbarkeit und Leistung aufweist, auch im Hinblick auf die Unterstützung und den Zugang zu sämtlichen Dokumentationen, Standards, Protokollen und Formaten. Reiseveranstalter und Fahrkartenverkäufer dürfen im Vergleich zu Eisenbahnunternehmen nicht benachteiligt werden.***
- (6) ***APIs werden in Übereinstimmung mit der delegierten Verordnung (EU) 2017/1926 der Kommission¹ eingeführt. [Abänd. 70]***

KAPITEL III

HAFTUNG VON EISENBAHNUNTERNEHMEN FÜR FAHRGÄSTE UND DEREN GEPÄCK

Artikel 11

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.

¹ ***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 Reiseinformationsdienste (ABl. L 272 vom 21.10.2017, S. 1).***

Artikel 12

Versicherung und Haftungsdeckung bei Tod oder Verletzung von Fahrgästen

Ein Eisenbahnunternehmen muss im Einklang mit Artikel 22 der Richtlinie 2012/34/EU und auf der Grundlage einer Bewertung seiner Risiken ausreichend versichert sein oder gleichwertige Vorkehrungen getroffen haben, um seine Haftung aufgrund dieser Verordnung zu decken.

Artikel 13

Vorschuss

- (1) Wird ein Fahrgast getötet oder verletzt, so zahlt das gemäß Anhang I Artikel 26 Absatz 5 haftende Eisenbahnunternehmen unverzüglich, spätestens jedoch fünfzehn 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 jedoch nur in den Fällen, in denen der Schaden durch Vorsatz oder Fahrlässigkeit des Fahrgasts verursacht wurde, oder in denen die Person, die den Vorschuss erhalten hat, keinen Entschädigungsanspruch hatte, zurückgefordert werden.

Artikel 14

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 eines Fahrgastes, der gegenüber Dritten Schadensersatzansprüche geltend macht.

KAPITEL IV
VERS PÄTUNGEN, VERPASSTE ANSCHLÜSSE UND ZUGAUSFÄLLE

Artikel 15

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.

Artikel 16

Erstattung oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung

- (1) Muss entweder schon bei der Abfahrt oder im Falle eines verpassten Anschlusses auf einer Fahrt ~~mit einer Durchgangsfahrkarte vernünftigerweise~~ davon ausgegangen werden, dass bei Ankunft am Zielort gemäß Beförderungsvertrag die Verspätung mehr als 60 Minuten betragen wird **oder dass der betreffende Zug ausfällt**, so hat der Fahrgast unverzüglich die Wahl zwischen den folgenden Möglichkeiten:
[Abänd. 71]

- a) der Erstattung des vollen Fahrpreises unter den Bedingungen, zu denen er entrichtet wurde, für den Teil oder die Teile der Fahrt, die nicht durchgeführt wurden, und für den Teil oder die Teile, die bereits durchgeführt wurden, wenn die Fahrt nach den ursprünglichen Reiseplänen des Fahrgasts sinnlos geworden ist, gegebenenfalls zusammen mit einer Rückfahrt zum ersten Ausgangspunkt bei nächster Gelegenheit. Die Erstattung erfolgt unter denselben Bedingungen wie die Entschädigung nach Artikel 17;
- b) Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen **und ohne Aufpreis** bis zum Zielort bei nächster Gelegenheit, ***auch bei einer verpassten Verbindung aufgrund der Verspätung oder Annullierung eines Zuges auf einer früheren Etappe der Reise des Fahrgasts; in einem solchen Fall sind die Fahrgäste berechtigt, den nächsten Zug zu nehmen, mit dem sie ihren letzten Zielort erreichen, auch wenn sie für diesen Zug keine Buchung vorweisen können oder der nächste Zug von einem anderen Eisenbahnunternehmen betrieben wird;***
[Abänd. 72]

c) Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen bis zum Zielort zu einem späteren Zeitpunkt nach Wahl des Fahrgasts, ***jedoch nicht später als einen Monat nach der Wiederaufnahme des Dienstes.*** [Abänd. 73]

(2) Für die Zwecke von Absatz 1 Buchstabe b kann eine vergleichbare geänderte Strecke von jedem Eisenbahnunternehmen bedient werden und die Beförderung in einer höheren Klasse sowie die Benutzung alternativer ~~Verkehrsmittel~~ ***Landverkehrsträger*** einschließen, ohne dass den Fahrgästen dadurch zusätzliche Kosten entstehen. Es sind angemessene Bemühungen zu unternehmen, um zusätzliches Umsteigen zu vermeiden. Die Gesamtreisezeit bei Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels für den nicht planmäßig durchgeführten Fahrtabschnitt muss mit der geplanten Gesamtreisezeit der ursprünglichen Fahrt vergleichbar sein. Die Fahrgäste dürfen nur dann auf Verkehrsmittel in einer niedrigeren Klasse herabgestuft werden, wenn diese die einzige anderweitige Beförderungsmöglichkeit darstellen. [Abänd. 74]

- (3) Die Erbringer alternativer Verkehrsdienste ~~achten insbesondere darauf, dass~~ **bieten** Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität **vergleichbare Unterstützung und** einen vergleichbaren barrierefreien Zugang ~~zu dem,~~ **wenn sie einen** alternativen Verkehrsdienst **anbieten. Diese alternativen Verkehrsdienste können entweder für sämtliche Fahrgäste gleich sein oder, wenn der Beförderer so entscheidet, die Form eines individuellen Verkehrsmittels** haben, **dass an die besonderen Bedürfnisse bestimmter Personen mit Behinderungen oder mit eingeschränkter Mobilität angepasst ist.** [Abänd. 75]

Artikel 17

Fahrpreisschädigung

- (1) Ohne das Recht auf Beförderung zu verlieren, kann ein Fahrgast bei Verspätungen vom Eisenbahnunternehmen eine Fahrpreisschädigung verlangen, wenn er zwischen dem ~~im~~ **auf der Fahrkarte oder den Fahrkarten, die einen einzigen** Beförderungsvertrag **oder mehrere Beförderungsverträge darstellen**, angegebenen Abfahrts- und Zielort eine Verspätung erleidet, für die keine ~~Fahrpreiserstattung~~ **Erstattung** nach Artikel 16 erfolgt ist. Die Mindestentschädigung bei Verspätungen beträgt
- a) ~~25~~ **50** % des Preises der Fahrkarte bei einer Verspätung von 60 bis ~~119~~ **90** Minuten;
 - b) ~~50~~ **75** % des Preises der Fahrkarte ~~ab~~ **bei** einer Verspätung von **91 bis** 120 Minuten;
 - ba) 100% des Preises der Fahrkarte ab einer Verspätung von 121 Minuten.**
- [Abänd. 76]

- (2) Absatz 1 gilt auch für Fahrgäste, die eine Zeitfahrkarte besitzen. Wenn ihnen während der Gültigkeitsdauer ihrer Zeitfahrkarte **oder Ermäßigungskarte** wiederholt Verspätungen oder Zugausfälle widerfahren, können sie eine angemessene Entschädigung gemäß den ~~Entschädigungsbedingungen des Eisenbahnunternehmens verlangen. In den Entschädigungsbedingungen werden die Kriterien zur Bestimmung der Verspätung und für die Berechnung der Entschädigung festgelegt. Treten während der Gültigkeitsdauer der Zeitfahrkarte wiederholt Verspätungen von weniger als 60 Minuten auf, so werden diese Verspätungen zusammengerechnet, und die Fahrgäste werden dafür gemäß den Entschädigungsbedingungen des Eisenbahnunternehmens entschädigt~~ **Bedingungen nach Absatz 1 Buchstaben a, b und ba verlangen. [Abänd. 77]**
- (3) Die Entschädigung für **einen Ausfall oder** eine Verspätung wird im Verhältnis zu dem vollen Preis berechnet, den der Fahrgast für den **ausgefallenen oder** verspäteten Verkehrsdienst tatsächlich entrichtet hat. Wurde der Beförderungsvertrag für eine Hin- und Rückfahrt **aufgetretenen Ausfall oder eine** abgeschlossen, so wird die Entschädigung für eine entweder auf der Hin- oder auf der Rückfahrt aufgetretene Verspätung auf der Grundlage des halben entrichteten Fahrpreises berechnet. In gleicher Weise wird der Preis für einen **ausgefallenen oder** verspäteten Verkehrsdienst, der im Rahmen eines sonstigen Beförderungsvertrags mit mehreren aufeinanderfolgenden Teilstrecken angeboten wird, anteilig zum vollen Preis berechnet. **[Abänd. 78]**

- (4) Verspätungen, für die das Eisenbahnunternehmen nachweisen kann, dass sie außerhalb der Gebiete der Union eingetreten sind, werden bei der Berechnung der Verspätungsdauer nicht berücksichtigt.
- (5) Die Zahlung der Entschädigung erfolgt innerhalb von einem Monat nach Einreichung des Antrags auf Entschädigung. Die Entschädigung kann in Form von Gutscheinen und/oder anderen Leistungen erfolgen, sofern deren Bedingungen (insbesondere bezüglich des Gültigkeitszeitraums und des Zielorts) flexibel sind. Die Entschädigung erfolgt auf Wunsch des Fahrgasts in Form eines Geldbetrags.
- (6) Der Entschädigungsbetrag darf nicht um Kosten der Finanztransaktion wie Gebühren, Telefonkosten oder Porti gekürzt werden. Die Eisenbahnunternehmen dürfen Mindestbeträge festlegen, unterhalb deren keine Entschädigungszahlungen vorgenommen werden. Dieser Mindestbetrag darf höchstens 5 EUR pro Fahrkarte betragen. **[Abänd. 79]**

- (7) Der Fahrgast hat **Fahrgäste haben** keinen Anspruch auf Entschädigung, wenn er bereits vor dem Kauf der Fahrkarte über eine Verspätung informiert wurde **wurden** oder wenn bei seiner **ihrer** Ankunft am Zielort eine Verspätung aufgrund der Fortsetzung der Reise mit einem anderen Verkehrsdienst oder mit geänderter Streckenführung weniger als 60 Minuten beträgt. **[Abänd. 80]**
- ~~(8) Ein Eisenbahnunternehmen ist nicht zur Zahlung einer Entschädigung verpflichtet, wenn es nachweisen kann, dass die Verspätung von schlechten Witterungsbedingungen oder großen Naturkatastrophen verursacht wurde, die den sicheren Betrieb des Verkehrsdienstes gefährdeten und die auch dann nicht hätten vorhergesehen oder verhindert werden können, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären. **[Abänd. 81]**~~

Artikel 18

Hilfeleistung

- (1) Bei einer Verspätung bei der Abfahrt oder der Ankunft sind die Fahrgäste **gemäß Artikel 9** durch das Eisenbahnunternehmen oder ~~den~~ **die** Fahrkartenverkäufer oder den Bahnhofsbetreiber über die Situation und die geschätzte Abfahrts- und Ankunftszeit zu unterrichten, sobald diese Informationen zur Verfügung stehen. **[Abänd. 83]**

- (2) Bei einer Verspätung nach Absatz 1 von mehr als 60 Minuten ist den Fahrgästen Folgendes kostenlos anzubieten:
- 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, **wobei die Unterkunft oder Beförderung barrierefrei sein muss und auch den Zugangsanforderungen von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität und den Bedürfnissen von zertifizierten Assistenten Rechnung zu tragen ist; [Abänd. 84]**
 - 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) Besteht keine Möglichkeit zur Fortsetzung eines Verkehrsdienstes mehr, so organisiert das Eisenbahnunternehmen so rasch wie möglich einen alternativen Beförderungsdienst für die Fahrgäste.
- (4) Die Eisenbahnunternehmen ~~haben auf Anfrage des Fahrgasts~~ **müssen den betroffenen Fahrgästen anbieten**, auf ~~der Fahrkarte~~ **ihren Fahrkarten** oder auf andere Weise im jeweiligen Fall zu bestätigen, dass der Verkehrsdienst verspätet war, zum Verpassen eines Anschlusses geführt hat oder ausgefallen ist. **Diese Bestätigung gilt mit Blick auf die Bestimmungen des Artikels 17, unter der Voraussetzung, dass der Fahrgast, der eine Zeitfahrkarte besitzt, nachweist, dass er den betroffenen Verkehrsdienst benutzt hat.** [Abänd. 85]
- (5) Bei der Anwendung der Absätze 1, 2, 3 und 4 richten die Eisenbahnunternehmen besonderes Augenmerk auf die Bedürfnisse von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sowie **von** etwaigen Begleitpersonen **und zertifizierten Assistenten**. [Abänd. 86]

- (6) Zusätzlich zu den Verpflichtungen der Eisenbahnunternehmen gemäß Artikel 13a Absatz 3 der Richtlinie 2012/34/EU ~~tragen **arbeiten** die Betreiber von Bahnhöfen mit~~ im Jahresdurchschnitt mehr als 10 000 Fahrgästen pro Tag dafür Sorge, dass der Betrieb des Bahnhofs, ~~der **Mitgliedstaaten, die** Eisenbahnunternehmen und des~~ Infrastrukturbetreibers mittels eines geeigneten Notfallplans koordiniert wird, damit Vorkehrungen für mögliche schwere Störungen ~~die **Bahnhofsbetreiber** und große~~ Verspätungen, die ~~**Infrastrukturbetreiber zusammen, um sicherzustellen,** dazu~~ führen, dass eine beträchtliche Zahl von Fahrgästen im Bahnhof festsitzen, getroffen werden. Der Notfallplan muss sicherstellen, dass festsitzende Fahrgäste angemessene Hilfeleistungen und Informationen — auch in barrierefreien Formaten entsprechend den Barrierefreiheitsanforderungen der Richtlinie XXX — erhalten. Auf Anfrage stellt der Bahnhofsbetreiber den Plan und dessen Änderungen der nationalen Durchsetzungsstelle oder jeder anderen von einem Mitgliedstaat benannten Stelle zur Verfügung. ~~Betreiber von Bahnhöfen mit im Jahresdurchschnitt weniger als~~ 10 000 Fahrgästen pro Tag bemühen sich nach besten Kräften um ~~die **Notfallpläne gemäß Artikel 13a Absatz 3 der Richtlinie 2012/34/EU Anforderungen an** die~~ Koordinierung der Bahnhofsnutzer sowie um die Hilfeleistung ~~**Barrierefreiheit von Alarm-** und Information für in solchen Situationen festsitzende Fahrgäste~~ ~~**Informationssystemen enthalten.**~~ [Abänd. 87]

Artikel 19

Regressansprüche

~~Wenn ein Eisenbahnunternehmen eine Entschädigung leistet oder seine sonstigen Verpflichtungen aus dieser Verordnung erfüllt, kann keine Bestimmung dieser Verordnung oder nationaler Rechtsvorschriften in dem Sinne ausgelegt werden, dass sie das Recht des Eisenbahnunternehmens beschränkt, für die Kosten nach geltendem Recht Entschädigungsansprüche gegen andere Personen — auch Dritte — geltend zu machen. Insbesondere beschränkt diese Verordnung in keiner Weise das Recht des Eisenbahnunternehmens, bei Dritten, mit denen es in einer Vertragsbeziehung steht und die zu dem Ereignis beigetragen haben, das die Entschädigungsleistung oder sonstige Verpflichtungen ausgelöst hat, Regress zu nehmen. Keine Bestimmung dieser Verordnung kann in dem Sinne ausgelegt werden, dass sie das Recht eines Dritten, mit dem das Eisenbahnunternehmen in einer Vertragsbeziehung steht, beschränkt, vom Eisenbahnunternehmen gemäß den anwendbaren einschlägigen Rechtsvorschriften eine Erstattung oder Entschädigung zu verlangen. [Abänd. 88]~~

KAPITEL V
PERSONEN MIT BEHINDERUNGEN UND PERSONEN MIT EINGESCHRÄNKTER
MOBILITÄT

Artikel 20

Anspruch auf Beförderung

- (1) Die Eisenbahnunternehmen und die Bahnhofsbetreiber stellen unter aktiver Beteiligung der Vertretungsorganisationen von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität nicht diskriminierende Zugangsregeln für die Beförderung von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität einschließlich ihrer persönlichen Begleiter auf. Die Regeln müssen erlauben, dass der Fahrgast von einem ~~Begleiter~~ **und zertifizierten Assistenztier oder einem Begleiter – wenn eine unabhängige Mobilität nicht möglich ist, kostenfrei –** gemäß den geltenden nationalen Rechtsvorschriften begleitet wird, **und sicherstellen, dass Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität wann immer möglich unverzüglich eine Zugreise antreten können.** [Abänd. 89]

- (2) Buchungen und Fahrkarten werden für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ohne Aufpreis angeboten. Ein Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer oder Reiseveranstalter darf sich nicht weigern, eine Buchung einer Person mit einer Behinderung oder einer 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.

Artikel 20a

Die Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber sorgen bei der Einhaltung der TSI für Personen mit eingeschränkter Mobilität auch dafür, dass die Bahnhöfe, die Bahnsteige, die Fahrzeuge und andere Einrichtungen für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zugänglich sind. [Abänd. 90]

Artikel 21

Information von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

- (1) Auf Anfrage informieren die Bahnhofsbetreiber, die Eisenbahnunternehmen, die Fahrkartenverkäufer oder die Reiseveranstalter Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität – auch in barrierefreien Formaten entsprechend den Barrierefreiheitsanforderungen der Verordnung (EU) Nr. 454/2011 ~~und~~ der Richtlinie XXX **und der Verordnung (EU) Nr. 1300/2014** – über die Zugänglichkeit des Bahnhofs und der zugehörigen Einrichtungen und der Eisenbahnverkehrsdienste und die Bedingungen für den Zugang zu den Fahrzeugen gemäß den in Artikel 20 Absatz 1 genannten Zugangsregeln und informieren die Personen mit Behinderungen oder die Personen mit eingeschränkter Mobilität über die Ausstattung der Fahrzeuge. **[Abänd. 91]**

- (2) Macht ein Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer oder Reiseveranstalter von der Ausnahmeregelung nach Artikel 20 Absatz 2 Gebrauch, so informiert es/er die betroffene Person mit einer 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. Das Eisenbahnunternehmen, der Fahrkartenverkäufer oder der Reiseveranstalter ~~bemüht sich nach besten Kräften, um~~ **bietet** der betreffenden Person eine Beförderungsalternative ~~anzubieten~~ **an**, die ihren Barrierefreiheitsbedürfnissen Rechnung trägt. [Abänd. 92]

Artikel 22

Hilfeleistung an Bahnhöfen

- (1) Unbeschadet der Zugangsregeln nach Artikel 20 Absatz 1 hat der Bahnhofsbetreiber oder das Eisenbahnunternehmen oder beide bei Abfahrt, Umsteigen oder Ankunft einer Person mit einer Behinderung oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität in einem mit Personal ausgestatteten Bahnhof für kostenlose Hilfeleistung in einer Weise zu sorgen, dass die Person in den abfahrenden Verkehrsdienst einsteigen, zum Anschlussverkehrsdienst umsteigen und aus dem ankommenden Verkehrsdienst aussteigen kann, für den sie eine Fahrkarte erworben hat. **Die Buchung von Hilfeleistungen erfolgt stets ohne zusätzliche Kosten, unabhängig vom verwendeten Kommunikationskanal.** [Abänd. 93]

- (2) Ist ein **Zug oder ein** Bahnhof nicht mit Personal ausgestattet, bemühen sich die Eisenbahnunternehmen und die Bahnhofsbetreiber nach besten Kräften, Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität die Fahrt mit dem Zug **entsprechend den Barrierefreiheitsanforderungen der Richtlinie XXX [Europäischer Rechtsakt zur Barrierefreiheit] und der Verordnung (EU) Nr. 454/2011** zu ermöglichen. **[Abänd. 94]**
- (3) In einem nicht mit Personal ausgestatteten Bahnhof stellen das Eisenbahnunternehmen und der Bahnhofsbetreiber sicher, dass unter Beachtung der in Artikel 20 Absatz 1 genannten Zugangsregeln leicht verfügbare Informationen – auch in barrierefreien Formaten entsprechend den Barrierefreiheitsanforderungen der Richtlinie XXX **und der Verordnung (EU) Nr. 1300/2014** – über die nächstgelegenen mit Personal ausgestatteten Bahnhöfe und über direkt verfügbare Hilfeleistungen für Personen mit Behinderungen ~~oder~~ **und** Personen mit eingeschränkter Mobilität angezeigt werden. **[Abänd. 95]**
- ~~(4) — Hilfeleistung muss an Bahnhöfen zu allen Zeiten erbracht werden, in denen Eisenbahnverkehrsdienste betrieben werden. [Abänd. 96]~~

Artikel 23

Hilfeleistung im Zug

- (1) Unbeschadet der Zugangsregeln nach Artikel 20 Absatz 1 haben Eisenbahnunternehmen Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität im Zug und während des Ein- und Aussteigens kostenlos Hilfe zu leisten.
- (2) Ist ein Zug nicht mit Personal ausgestattet, ~~bemühen sich~~ **ermöglichen** die Eisenbahnunternehmen ~~nach besten Kräften~~, Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität **dennoch** die Fahrt mit dem Zug zu ermöglichen. [Abänd. 97]
- (3) ~~Für die Zwecke dieses Artikels gelten als Hilfeleistung im Zug die Bemühungen um Hilfe nach besten Kräften, die einer~~ **Einer** Person mit einer Behinderung oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität **muss Hilfe** geleistet ~~wird werden~~, **sodass** damit diese im Zug Zugang zu denselben Dienstleistungen hat wie die anderen Fahrgäste, wenn die Person aufgrund ihrer Behinderung oder der Einschränkung ihrer Mobilität nicht in der Lage ist, diese Dienstleistung ohne fremde Hilfe und gefahrlos in Anspruch zu nehmen. [Abänd. 98]
- (4) ~~Hilfeleistung muss in Zügen zu allen Zeiten erbracht werden, in denen Eisenbahnverkehrsdienste betrieben werden.~~ [Abänd. 99]

Artikel 24

Bedingungen für das Erbringen von Hilfeleistungen

Die Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber, Fahrkartenverkäufer und Reiseveranstalter arbeiten nach Maßgabe der Artikel 20 und 21 und der nachstehenden Buchstaben bei der **kostenfreien** Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität nach folgenden Vorgaben zusammen: **[Abänd. 100]**

- a) Die Hilfeleistung **auf Bahnhöfen** wird **zu den Betriebszeiten der Eisenbahnverkehrsdienste** unter der Voraussetzung erbracht, dass der Hilfebedarf einer Person dem Eisenbahnunternehmen, dem Bahnhofsbetreiber oder dem Fahrkartenverkäufer oder dem Reiseveranstalter, bei dem die Fahrkarte erworben wurde, spätestens **48 12** Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfeleistung benötigt wird, gemeldet wurde. **Auf Bahnhöfen mit mehr als 10 000 Fahrgästen pro Tag ist keine vorherige Meldung erforderlich, jedoch muss die Person, die Hilfe benötigt, mindestens 30 Minuten vor Abfahrt des Zuges auf dem betreffenden Bahnhof sein. Für Bahnhöfe mit 2 000 bis 10 000 Fahrgästen pro Tag wird die Frist für die vorherige Meldung auf höchstens drei Stunden verringert.** Im Falle einer Mehrfahrtenkarte oder Zeitfahrkarte ist eine einzige Meldung ausreichend, sofern geeignete Informationen über den Zeitplan für die nachfolgenden Fahrten vorgelegt werden. Solche Meldungen werden an alle anderen an der Beförderung der Person beteiligten Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber weitergeleitet. **[Abänd. 101]**

- b) Die Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber, Fahrkartenverkäufer oder Reiseveranstalter ergreifen alle erforderlichen Maßnahmen, um Meldungen des Hilfebedarfs entgegennehmen zu können.
- 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 einer Behinderung oder die Person mit eingeschränkter Mobilität ihre Reise durchführen kann.
- d) Unbeschadet der Zuständigkeiten anderer Einrichtungen für Bereiche, die außerhalb des Bahnhofsgeländes liegen, legt der Bahnhofsbetreiber oder eine andere befugte Person Punkte innerhalb und außerhalb des Bahnhofs fest, an denen Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ihre Ankunft am Bahnhof bekannt machen und gegebenenfalls Hilfe anfordern können.

- e) Eine Hilfeleistung wird dann erbracht, wenn die Person mit einer Behinderung oder die Person mit eingeschränkter Mobilität sich zu dem von dem die Hilfeleistung erbringenden Eisenbahnunternehmen oder Bahnhofsbetreiber festgelegten Zeitpunkt 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 die Person mit einer Behinderung oder die Person mit eingeschränkter Mobilität sich einfinden soll, hat sich diese 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.~~

[Abänd. 102]

Artikel 25

Entschädigung für Mobilitätshilfen, sonstige spezielle Ausrüstungen oder Hilfsmittel

- (1) Verursachen Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber den Verlust oder die Beschädigung von Rollstühlen, anderen Mobilitätshilfen oder Hilfsmitteln und von Begleithunden *zertifizierten Assistenztieren*, die von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität verwendet werden, so haften sie für diese Verluste oder Beschädigungen und leisten dafür *schnellstmöglich* Schadensersatz. [Abänd. 103]
- (2) Die Entschädigung gemäß Absatz 1 *ist rasch zu zahlen und* muss dem *vollständigen* Wiederbeschaffungswert, *ausgehend vom tatsächlichen Wert*, oder den *vollständigen* Reparaturkosten *des verloren gegangenen oder beschädigten Rollstuhls*, der verloren gegangenen oder beschädigten Ausrüstungen oder Hilfsmittel *bzw. des verloren gegangenen oder verletzten zertifizierten Assistenztiers* entsprechen. *Die Entschädigung muss auch die Kosten eines zeitweiligen Ersatzes im Reparaturfall abdecken, wenn diese Kosten vom Fahrgast zu tragen sind.* [Abänd. 104]

- (3) Soweit notwendig, bemühen sich Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber nach besten Kräften darum, für spezielle Ausrüstungen oder Hilfsmittel schnell vorübergehenden Ersatz zu beschaffen, der soweit möglich die gleichen technischen oder funktionellen Merkmale wie die verloren gegangenen oder beschädigten aufweist. Der Person mit einer Behinderung oder der Person mit eingeschränkter Mobilität wird gestattet, die als vorübergehenden Ersatz überlassenen Ausrüstungen oder Hilfsmittel bis zur Auszahlung der in den Absätzen 1 und 2 genannten Entschädigung zu behalten.

Artikel 26

Schulung des Personals

Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber

- a) stellen sicher, dass ~~dem gesamten~~ **das gesamte** Personal, einschließlich des bei anderen durchführenden Parteien beschäftigten Personals, das Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität direkte Hilfe leistet, **in Behindertenfragen geschult wird, damit ihm** bekannt ist, wie auf die Bedürfnisse von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, auch jenen mit geistigen und intellektuellen Beeinträchtigungen, einzugehen ist; **[Abänd. 105]**

- b) führen Schulungen zur Sensibilisierung des gesamten Personals, das am Bahnhof beschäftigt ist und direkt mit den Reisenden zu tun hat, für die Bedürfnisse von Personen mit Behinderungen durch;
- c) stellen sicher, dass ~~alle neuen Beschäftigten~~ **das gesamte neue Personal, das direkt mit den Reisenden zu tun hat**, bei der Einstellung **eine Einführung** in Behindertenfragen geschult werden und dass das Personal **das Thema „Probleme für Fahrgäste und Eisenbahnunternehmen im Zusammenhang mit Behinderungen“ erhält** und **alle Beschäftigten, die Fahrgästen mit eingeschränkter Mobilität unmittelbar Hilfe leisten, in Behindertenfragen geschult werden und** regelmäßig Auffrischkurse besucht **besuchen**; [Abänd. 106]
- d) ~~genehmigen auf Antrag können~~ die Teilnahme von Beschäftigten mit Behinderungen, **an den Schulungen genehmigen und die Teilnahme** von Fahrgästen mit Behinderungen und mit eingeschränkter Mobilität ~~sowie~~ **und/oder** von Verbänden, die diese vertreten, an den Schulungen **erwägen**. [Abänd. 107]

KAPITEL VI

SICHERHEIT, BESCHWERDEN UND QUALITÄT DER VERKEHRSDIENSTE

Artikel 27

Persönliche Sicherheit der Fahrgäste

Im Einvernehmen mit den staatlichen Stellen ergreifen das Eisenbahnunternehmen, der Betreiber der Infrastruktur und der Bahnhofsbetreiber 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. Sie arbeiten zusammen und tauschen Informationen über bewährte Verfahren zur Verhinderung von Handlungen aus, die das Sicherheitsniveau beeinträchtigen können.

Artikel 28

Beschwerden

- (1) Alle Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer, **und** Bahnhofsbetreiber ~~und~~ ~~Infrastrukturbetreiber von Bahnhöfen mit im Jahresdurchschnitt mehr als~~ 10 000 Fahrgästen pro Tag richten jeweils ein Verfahren zur Beschwerdebearbeitung im Zusammenhang mit den in dieser Verordnung festgelegten Rechten und Pflichten in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich ein. Sie machen den Fahrgästen in weitem Umfang bekannt, wie diese mit ihrer Beschwerdestelle in Verbindung treten können und welche Sprachen ihre Arbeitssprachen sind. ***Die Fahrgäste sollten die Möglichkeit haben, Beschwerden in der offiziellen Landessprache bzw. den offiziellen Landessprachen des Mitgliedstaats, in dem das betreffende Eisenbahnunternehmen, der Fahrkartenverkäufer und der Bahnhofsbetreiber niedergelassen sind, und außerdem in jedem Falle in englischer Sprache einzureichen. [Abänd. 108]***
- (2) Der Fahrgast kann seine Beschwerde bei jedem beteiligten Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer, **oder** Bahnhofsbetreiber ~~oder Infrastrukturbetreiber~~ einreichen. Beschwerden müssen innerhalb von sechs Monaten nach dem Vorfall, auf den sich die Beschwerde bezieht, eingereicht werden. Der Adressat gibt innerhalb eines Monats nach Eingang der Beschwerde eine mit Gründen versehene Antwort oder teilt – in begründeten Fällen – dem Fahrgast mit, ~~wann~~ ***dass er*** innerhalb eines Zeitraums von höchstens drei Monaten ab dem Tag des Eingangs der Beschwerde mit einer ***eine*** Antwort zu rechnen ist. ~~Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer, Bahnhofsbetreiber und Infrastrukturbetreiber bewahren die zur Prüfung der Beschwerde erforderlichen Daten über den Vorfall zwei Jahre lang auf und stellen sie den nationalen Durchsetzungsstellen auf Anfrage zur Verfügung~~ ***erhalten wird.*** [Abänd. 109]

- (3) Die Einzelheiten des Beschwerdeverfahrens müssen ***für die Fahrgäste leicht und für*** Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität barrierefrei zugänglich sein. ***Diese Informationen sollten auf Antrag in der offiziellen Landessprache bzw. den offiziellen Landessprachen des Mitgliedstaats erhältlich sein, in dem das Eisenbahnunternehmen niedergelassen ist.***
[Abänd. 110]
- (4) Das Eisenbahnunternehmen veröffentlicht in seinem in Artikel 29 genannten jährlichen Geschäftsbericht die Zahl und die Art der eingegangenen und der bearbeiteten Beschwerden, die Beantwortungsdauer und durchgeführte Abhilfemaßnahmen.
- (4a) ***Die Kommission erlässt Durchführungsrechtsakte zur Erstellung eines Standardbeschwerdeformulars der Union, mit dem die Fahrgäste im Einklang mit dieser Verordnung eine Entschädigung beantragen können. Diese Durchführungsrechtsakte werden gemäß dem in Artikel 37a Absatz 2 genannten Beratungsverfahren erlassen.*** [Abänd. 111]

Artikel 29

Dienstqualitätsnormen

- (1) Die Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber stellen Dienstqualitätsnormen auf und wenden ein Qualitätsmanagementsystem zur Aufrechterhaltung der Dienstqualität an. Die Dienstqualitätsnormen haben mindestens die in Anhang III aufgeführten Bereiche abzudecken.
 - (2) Die Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber überwachen die eigene Leistung anhand der Dienstqualitätsnormen. Die Eisenbahnunternehmen veröffentlichen jährlich zusammen mit ihrem Geschäftsbericht einen Bericht über die erreichte Dienstqualität. Die Eisenbahnunternehmen veröffentlichen die Berichte über die Dienstqualität auf ihrer Website. Sie werden ferner über die Website der Eisenbahnagentur der Europäischen Union zugänglich gemacht.
- (2a) *Die Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber arbeiten aktiv mit Vertretungsorganisationen von Personen mit Behinderungen zusammen, um die Qualität der Barrierefreiheit der Verkehrsdienste zu verbessern. [Abänd. 112]***

KAPITEL VII
INFORMATION UND DURCHSETZUNG

Artikel 30

Information der Fahrgäste über ihre Rechte

- (1) Beim Verkauf von Eisenbahnfahrkarten informieren Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber, Fahrkartenverkäufer und Reiseveranstalter die Fahrgäste über ihre aus dieser Verordnung erwachsenden Rechte und Pflichten. 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. Zusätzlich weisen sie ~~auf der Fahrkarte~~, entweder auf Papier oder in elektronischem Format, oder in anderer Form – auch in für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zugänglichen Formaten gemäß den Anforderungen der ~~Richtlinie XXX~~ **Verordnung (EU) Nr. 1300/2014** – darauf hin. ~~Der Hinweis enthält Angaben~~, wo im Fall von Ausfällen, verpassten Anschlüssen oder großen Verspätungen Informationen erhältlich sind. **[Abänd. 113]**

- (2) Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber unterrichten die Fahrgäste im Bahnhof, ~~und~~ im Zug **und auf ihrer Website** angemessen – auch in barrierefreien Formaten entsprechend den Barrierefreiheitsanforderungen gemäß der ~~Richtlinie XXX~~ **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. **[Abänd. 114]**

Artikel 31

Benennung nationaler Durchsetzungsstellen

Jeder Mitgliedstaat benennt eine oder mehrere für die Durchsetzung dieser Verordnung zuständige Stellen. Jede dieser Stellen ergreift die notwendigen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass die Rechte der Fahrgäste gewahrt werden.

Jede Stelle ist in Aufbau, Finanzierung, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung von den Betreibern der Infrastruktur, den Entgelt erhebenden Stellen, den Zuweisungsstellen und den Eisenbahnunternehmen unabhängig.

Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission die gemäß diesem Artikel benannte Stelle oder benannten Stellen und ihre jeweiligen Zuständigkeiten mit **und veröffentlichen diese an geeigneter Stelle auf ihrer Website**. **[Abänd. 115]**

Artikel 32

Durchsetzungsaufgaben

- (1) Die nationalen Durchsetzungsstellen überwachen die Einhaltung dieser Verordnung und ergreifen die zur Wahrung der Fahrgastrechte erforderlichen Maßnahmen. Zu diesem Zweck stellen die Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber und Infrastrukturbetreiber diesen Stellen auf Anfrage **unmittelbar und spätestens innerhalb eines Monats** alle einschlägigen Unterlagen und Informationen zur Verfügung. Bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben berücksichtigen diese Stellen auch die Informationen, die ihnen von der nach Artikel 33 zur Beschwerdebearbeitung benannten Stelle übermittelt werden, sofern es sich um eine andere Stelle handelt. ~~Sie können auch über Durchsetzungsmaßnahmen aufgrund~~ **Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass die nationalen Durchsetzungs- und Beschwerdestellen ausreichende Befugnisse und Ressourcen für die angemessene und wirksame Durchsetzung** von Einzelbeschwerden, die von einer solchen Stelle übermitteln ~~Fahrgästen gemäß dieser Verordnung eingereicht~~ **wurden, entscheiden erhalten.** [Abänd. 116]

- (2) Jedes Jahr, ~~bis spätestens Ende April~~ des folgenden Kalenderjahres, veröffentlichen die nationalen Durchsetzungsstellen ***auf ihren Websites Berichte mit*** Statistiken ~~über~~ ihre Tätigkeit, auch mit Angaben über verhängte, ***in denen sie die Anzahl und Art der bei ihnen eingegangenen Beschwerden, das Ergebnis ihrer Durchsetzungsmaßnahmen und die verhängten Sanktionen ausführlich aufführen. Diese Berichte werden für jedes Jahr spätestens bis zum 1. April des Folgejahres veröffentlicht. Die Berichte werden ferner auf der Website der Eisenbahngentur der Europäischen Union zugänglich gemacht.*** [Abänd. 117]
- (3) Die Eisenbahnunternehmen teilen der bzw. den nationalen Durchsetzungsstellen der Mitgliedstaaten, in denen Sie tätig sind, ihre Kontaktdaten mit.
- (3a) ***Die nationalen Durchsetzungsstellen führen in Zusammenarbeit mit Verbänden, die Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vertreten, regelmäßig Prüfungen der im Einklang mit dieser Verordnung erbrachten Hilfeleistungen durch und veröffentlichen die Ergebnisse in barrierefreien und gängigen Formaten.*** [Abänd. 118]

Artikel 33

Beschwerdebearbeitung durch die nationalen Durchsetzungsstellen

- (1) Unbeschadet der Rechte der Verbraucher, alternative Rechtsmittel gemäß der Richtlinie 2013/11/EU in Anspruch zu nehmen, muss der Fahrgast Beschwerde bei einer Durchsetzungsstelle einlegen, nachdem er seine Beschwerde nach Artikel 28 beim Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer, Bahnhofsbetreiber oder Infrastrukturbetreiber eingereicht hat. Die Durchsetzungsstellen klären die Beschwerdeführer über ihr Recht auf, Beschwerde bei einer alternativen Streitbeilegungsstelle einzulegen, um individuellen Rechtsschutz zu suchen. ***Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass die Durchsetzungs- und Beschwerdestellen für alternative Verfahrenswege zur Einlegung von Rechtsbehelfen gemäß der Richtlinie 2013/11/EU anerkannt sind und dass – wenn Fahrgäste diese alternativen Verfahrenswege zur Einlegung von Rechtsbehelfen nutzen wollen – die betroffenen Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer, Bahnhofsbetreiber oder Infrastrukturbetreiber zur Teilnahme verpflichtet sind und das Ergebnis für sie verbindlich ist und wirksam gegen sie durchgesetzt werden kann.*** [Abänd. 119]

- (2) Jeder Fahrgast kann bei der nationalen Durchsetzungsstelle oder jeder anderen von einem Mitgliedstaat zu diesem Zweck benannten Stelle Beschwerde über einen mutmaßlichen Verstoß gegen diese Verordnung einreichen. ***Beschwerden können auch von Organisationen eingereicht werden, die Gruppen von Fahrgästen vertreten.*** [Abänd. 120]
- (3) Die Stelle bestätigt den Erhalt der Beschwerde innerhalb von zwei Wochen nach deren Eingang. Das Beschwerdeverfahren darf höchstens drei Monate dauern. In komplizierten Fällen kann die Stelle nach eigenem Ermessen diese Dauer auf sechs Monate verlängern. In diesem Fall unterrichtet sie die Fahrgäste ***oder die die Fahrgäste vertretende Organisation*** über die Gründe der Verlängerung und die voraussichtlich benötigte Zeit bis zum Abschluss des Verfahrens. Nur Verfahren, die ein Gerichtsverfahren umfassen, dürfen länger als sechs Monate dauern. Ist die Stelle gleichzeitig auch eine alternative Streitbeilegungsstelle gemäß der Richtlinie 2013/11/EU, so geht die in der Richtlinie festgelegte Frist vor ***und es kann mit Zustimmung aller Parteien die Online-Streitbeilegung im Einklang mit der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 genutzt werden.*** [Abänd. 121]

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 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 ist die nationale Durchsetzungsstelle des Mitgliedstaats zuständig, 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 abweichen, wenn dies aus gerechtfertigten Gründen, insbesondere aufgrund der Sprache oder des Wohnsitzes, im Interesse des Fahrgastes liegt.

Artikel 33a

Unabhängige Vermittlungsstellen

Die Mitgliedstaaten richten gut ausgestattete unabhängige Vermittlungsstellen ein, die für die Fahrgäste im Falle von Streitigkeiten mit Eisenbahnunternehmen und Fahrkartenverkäufern über die Durchsetzung ihrer Rechte leicht zugänglich und erschwinglich sind. [Abänd. 122]

Artikel 34

Informationsaustausch und grenzüberschreitende Zusammenarbeit zwischen den nationalen Durchsetzungsstellen

- (1) Werden unterschiedliche Stellen gemäß den Artikeln 31 und 33 benannt, so wird ein Berichterstattungsmechanismus 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) Die nationalen Durchsetzungsstellen tauschen zu Koordinierungszwecken Informationen über ihre Arbeit und Entscheidungsgrundsätze und -praktiken aus. Die Kommission unterstützt sie bei dieser Aufgabe.
- (3) Die nationalen Durchsetzungsstellen wenden das in Anhang IV festgelegte Verfahren an.

KAPITEL VIII SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Artikel 35

Sanktionen

- (1) Die Mitgliedstaaten legen für Verstöße gegen diese Verordnung Sanktionen fest und treffen die zu ihrer Anwendung erforderlichen Maßnahmen. Die Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein ***und sollten unter anderem eine Mindeststrafe oder einen Prozentsatz des Jahresumsatzes des jeweiligen Unternehmens bzw. der jeweiligen Organisation umfassen, je nachdem, was höher ist.*** Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission diese Vorschriften und Maßnahmen mit und melden ihr spätere Änderungen unverzüglich. [Abänd. 123]

- (2) Im Rahmen der Zusammenarbeit nach Artikel 34 untersucht die für die Zwecke des Artikels 33 Absätze 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.

Artikel 36

Befugnisübertragung

Der Kommission wird die Befugnis übertragen, gemäß Artikel 37 delegierte Rechtsakte zu erlassen, um:

- i) inflationsbedingte Anpassungen der in Artikel 13 genannten Beträge vorzunehmen;
- ii) zur Berücksichtigung von Änderungen der einheitlichen Rechtsvorschriften der CIV und der technischen Entwicklungen auf diesem Gebiet die Anhänge I, II und III zu ändern.

Artikel 37

Ausübung der Befugnisübertragung

- (1) Die Befugnis zum Erlass delegierter Rechtsakte wird der Kommission unter den in diesem Artikel festgelegten Bedingungen übertragen.
- (2) Die Befugnis zum Erlass delegierter Rechtsakte gemäß Artikel 36 wird der Kommission für einen Zeitraum von fünf Jahren ab dem ... [Datum des Inkrafttretens dieser Verordnung] übertragen. Die Kommission erstellt spätestens neun Monate vor Ablauf des Zeitraums von fünf Jahren einen Bericht über die Befugnisübertragung. 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) Die Befugnisübertragung gemäß Artikel 36 kann vom Europäischen Parlament oder vom Rat jederzeit widerrufen werden. Der Beschluss über den Widerruf beendet die Übertragung der in diesem Beschluss angegebenen Befugnis. Er wird am Tag nach seiner Veröffentlichung im *Amtsblatt der Europäischen Union* oder zu einem darin angegebenen späteren Zeitpunkt wirksam. 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) 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 erheben werden. Auf Initiative des Europäischen Parlaments oder des Rates wird diese Frist um zwei Monate verlängert.

Artikel 37a

Ausschussverfahren

- (1) Die Kommission wird von einem Ausschuss unterstützt. Dieser Ausschuss ist ein Ausschuss im Sinne der Verordnung (EU) Nr. 182/2011.*
- (2) Wird auf diesen Absatz Bezug genommen, so gilt Artikel 4 der Verordnung (EU) Nr. 182/2011. [Abänd. 124]*

Artikel 38

Berichterstattung

Die Kommission erstattet dem Europäischen Parlament und dem Rat bis zum ... [fünf Jahre nach dem Erlass dieser Verordnung] über die Durchführung der Verordnung und deren Ergebnisse Bericht.

Dem Bericht werden die gemäß dieser Verordnung erteilten Informationen zugrunde gelegt. Erforderlichenfalls werden dem Bericht geeignete Vorschläge beigefügt.

ANHÄNGE

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 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) Der Beförderungsvertrag ist in einem oder mehreren Beförderungsausweisen festzuhalten, die dem Reisenden auszuhändigen sind. 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) Der Beförderungsausweis kann auch in elektronischen Datenaufzeichnungen bestehen, die in lesbare Schriftzeichen umwandelbar sind. 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) Der Reisende muss vom Beginn der Reise an mit einem gültigen Beförderungsausweis versehen sein und ihn bei der Prüfung der Beförderungsausweise vorzeigen. 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) Der Reisende darf leicht tragbare Gegenstände (Handgepäck) und lebende Tiere gemäß den Allgemeinen Beförderungsbedingungen mitnehmen. Der Reisende darf darüber hinaus sperrige Gegenstände gemäß den besonderen Bestimmungen in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen mitnehmen. 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) 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. Der Reisende ist einzuladen, der Nachprüfung beizuwohnen. 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

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. 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 Reisegepäcks, die weiterhin diesen Einheitlichen Rechtsvorschriften unterliegen.
- (3) Der Gepäckschein dient bis zum Beweis des Gegenteils als Nachweis für die Aufgabe des Reisegepäcks 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 übereinstimmten.

Artikel 17

Gepäckschein

- (1) 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. 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 Reisegepäcks 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) Soweit die Allgemeinen Beförderungsbedingungen keine Ausnahme vorsehen, wird Reisegepäck nur gegen Vorzeigen eines mindestens bis zum Bestimmungsort des Reisegepäcks gültigen Beförderungsausweises abgefertigt. Im Übrigen erfolgt die Abfertigung des Reisegepäcks nach den am Aufgabeort 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 Aufgabeort 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) Das Reisegepäck wird gegen Rückgabe des Gepäckscheins und gegen Zahlung der gegebenenfalls die Sendung belastenden Kosten ausgeliefert.

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) Die vertraglichen Pflichten bei der Beförderung von Fahrzeugen sind in einem Beförderungsschein festzuhalten, der dem Reisenden auszuhändigen ist. Der Beförderungsschein kann Teil des Beförderungsausweises des Reisenden sein.
- (2) 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. 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 Eisenbahnwagen 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) 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. 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) 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. 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 Schadensersatz bei Tötung und Verletzung

- (1) Der in Artikel 27 Absatz 2 und in Artikel 28 Buchstabe b vorgesehene Schadensersatz ist in Form eines Kapitalbetrages zu leisten. 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) Die Höhe des gemäß Absatz 1 zu leistenden Schadensersatzes richtet sich nach Landesrecht. 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) 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. 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) Ob und inwieweit der Beförderer für andere als die in Absatz 1 vorgesehenen Schäden Ersatz zu leisten hat, richtet sich nach Landesrecht. Artikel 44 bleibt unberührt.

Kapitel III

Haftung für Handgepäck, Tiere, Reisegepäck und Fahrzeuge

ABSCHNITT 1

Handgepäck und Tiere

Artikel 33

Haftung

- (1) 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. Artikel 26 findet entsprechende Anwendung.
- (2) 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. 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 1400 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) 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. Der Berechtigte hat jedoch das Recht, nachzuweisen, dass der Schaden nicht oder nicht ausschließlich aus einer dieser Gefahren entstanden ist.

Artikel 38

Aufeinanderfolgende Beförderer

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. 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) 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. 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) 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. 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) Der Berechtigte kann binnen 30 Tagen nach Empfang der Nachricht gemäß Absatz 2 verlangen, dass ihm das Gepäckstück ausgeliefert wird. In diesem Fall hat er die Kosten für die Beförderung des Gepäckstückes vom Aufgabeort bis zum Ort zu zahlen, an dem das Gepäckstück ausgeliefert wird, und die erhaltene Entschädigung, gegebenenfalls abzüglich der in dieser Entschädigung enthaltenen Kosten, zurückzuzahlen. 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) 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.

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) 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.

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) 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. 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

Bei gänzlichem oder teilweisem Verlust eines Fahrzeugs wird die dem Berechtigten für den nachgewiesenen Schaden zu zahlende Entschädigung nach dem Zeitwert des Fahrzeugs berechnet. Sie beträgt höchstens 8000 Rechnungseinheiten. Ein Anhänger gilt mit oder ohne Ladung als ein selbstständiges Fahrzeug.

Artikel 46

Haftung hinsichtlich anderer Gegenstände

- (1) 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. 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

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. 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

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. 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) 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. Das Verfahren richtet sich nach den Gesetzen und Vorschriften des Staates, in dem die Feststellung erfolgt.

Artikel 55

Reklamationen

- (1) 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. 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) Die Belege, die der Berechtigte der Reklamation beigeben will, sind im Original oder in Abschrift, auf Verlangen des Beförderers in gehörig beglaubigter Form, vorzulegen. 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) 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. 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) Andere Ansprüche aus dem Beförderungsvertrag verjähren in einem Jahr. 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) 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 des Reisenden betreffenden Fällen mit dem Tag des Ablaufes der Geltungsdauer des Beförderungsausweises.

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

(4) [...]

(5) [...]

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

TITEL VII

BEZIEHUNGEN DER BEFÖRDERER UNTEREINANDER

Artikel 61

Aufteilung des Beförderungspreises

- (1) Jeder Beförderer hat den beteiligten Beförderern den ihnen zukommenden Anteil am Beförderungspreis zu zahlen, den er erhoben hat oder hätte erheben müssen. 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) 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. 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 der Fahrt ~~zum günstigsten Fahrpreis~~ **zu allen verfügbaren Fahrpreisen (einschließlich der günstigsten Fahrpreise) [Abänd. 125]**
- Zugänglichkeit, Zugangsbedingungen und Verfügbarkeit von Einrichtungen für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität im Zug im Einklang mit den Barrierefreiheitsanforderungen der Richtlinie XXX
- ~~Zugangsbedingungen~~ **Einzelheiten über den Zugang** für Fahrgäste, die Fahrräder mitführen [Abänd. 126]
- Verfügbarkeit von Sitzen **zu allen geltenden Fahrpreisen** in ~~Raucher-~~ **Nichtraucherzonen** (und ~~Nichtraucherzonen~~, **falls vorhanden, in Raucherzonen**), erster und zweiter Klasse sowie Liege- und Schlafwagen [Abänd. 127]
- ~~Aktivitäten, die voraussichtlich zu Störungen oder Verspätungen von Verkehrsdiensten führen~~ **(geplant und in Echtzeit) [Abänd. 128]**
- Verfügbarkeit von Dienstleistungen im Zug, **darunter WLAN und Toiletten [Abänd. 129]**
- Verfahren zur Anzeige des Gepäckverlusts
- Beschwerdeverfahren

Teil II: Informationen während der Fahrt

- Dienstleistungen im Zug, **darunter WLAN [Abänd. 130]**
- Nächster Haltebahnhof
- **Störungen und Verspätungen (geplant und in Echtzeit) [Abänd. 131]**
- Wichtigste Anschlussverbindungen
- Sicherheit

ANHANG III
MINDESTNORMEN FÜR DIE QUALITÄT DER DIENSTE

I. Anforderungen für Eisenbahnunternehmen

Spätestens am 30. Juni jedes Jahres veröffentlichen die Eisenbahnunternehmen auf ihrer Website den Dienstqualitätsbericht in Bezug auf das vorherige Geschäftsjahr und übermitteln ihn der nationalen Durchsetzungsstelle und der Eisenbahnagentur der Europäischen Union zur Veröffentlichung auf deren Website. Das Unternehmen veröffentlicht den Bericht auf seiner Website in der bzw. den nationalen Amtssprache(n) und möglichst auch in anderen Amtssprachen der Union sowie eine Zusammenfassung in englischer Sprache.

Die Dienstqualitätsberichte müssen zumindest folgende Informationen enthalten:

1. Pünktlichkeit der Verkehrsdienste, allgemeine Grundsätze für die Bewältigung von Betriebsstörungen durch Eisenbahnunternehmen

a) Verspätungen

i) Durchschnittliche Gesamtverspätung der Dienste als Prozentsatz nach Dienstart (internationaler Verkehr, inländischer Fern-, Regional-, Stadt-/Vorortverkehr);

ii) Prozentsatz der Dienste, die bei Abfahrt verspätet sind;

iii) Prozentsatz der Dienste, die bei Ankunft verspätet sind:

•Prozentsatz der Verspätungen unter 60 Minuten;

• Prozentsatz der Verspätungen von ~~60–119~~ **91–120** Minuten;
[Abänd. 132]

•Prozentsatz der Verspätungen von 120 Minuten und mehr;

b) Zugausfälle

Zugausfälle als Prozentsatz nach Dienstart (internationaler Verkehr, inländischer Fern-, Regional-, Stadt-/Vorortverkehr);

c) Anwendung der Verordnung in Bezug auf Verspätungen und Zugausfälle:

i) Zahl der Fahrgäste, denen Betreuung und Hilfeleistung erbracht wurden;

ii) Kosten dieser Betreuung und Hilfeleistung;

iii) Zahl der Fahrgäste, denen eine Entschädigung gewährt wurde;

iv) Kosten der gewährten Entschädigungen;

2. Befragung zur Kundenzufriedenheit

Zumindest zu berücksichtigende Kategorien:

i) Pünktlichkeit der Züge;

ii) Information der Fahrgäste bei einer Verspätung;

iii) Genauigkeit und Verfügbarkeit von Informationen in den Zügen;

iv) Qualität der Instandhaltung/Zustand der Züge;

v) Niveau der Sicherheit in den Zügen;

vi) Sauberkeit im Inneren der Züge;

vii) Bereitstellung nützlicher Informationen während der gesamten Fahrt, ***darunter Informationen über WLAN und andere Dienstleistungen im Zug;***
[Abänd. 133]

viii) Verfügbarkeit guter Toiletten in jedem Zug;

ix) hohes Niveau der Sauberkeit und Instandhaltung der Bahnhöfe;

x) barrierefreie Zugänglichkeit der Züge und Bordeinrichtungen, einschließlich barrierefreier Toiletten;

xi) Zahl der Vorfälle, die Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität im Zug betreffen, und Qualität der Hilfeleistung, die ihnen effektiv gemäß Artikel 24 erbracht wurde, unabhängig von der vorherigen Anmeldung des Hilfebedarfs.

3. Bearbeitung von Beschwerden

i) Zahl der Beschwerden und Ergebnis;

ii) Art der Beschwerden;

iii) Zahl der bearbeiteten Beschwerden;

iv) durchschnittliche Beantwortungszeit;

v) mögliche Verbesserungen, durchgeführte Abhilfemaßnahmen.

4. Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

- Zahl der Hilfeleistungsfälle pro Dienstart (internationaler Verkehr, inländischer Fern-, Regional-, Stadt-/Vorortverkehr).

5. Störungen

- Bestehen und Kurzbeschreibung von Notfall- und Krisenmanagementplänen.

II. Anforderungen für Bahnhofsbetreiber und Infrastrukturbetreiber

Die Dienstqualitätsberichte müssen zumindest folgende Informationen enthalten:

1. Informationen und Fahrkarten

- i) Verfahren für den Umgang mit Auskunftsverlangen am Bahnhof;
- ii) Verfahren und Mittel für das Erteilen von Auskünften über Fahrpläne, Tarife und Bahnsteige; Qualität der Auskünfte;
- iii) Anzeige von Informationen über Rechte und Pflichten gemäß der Verordnung und über die Kontaktdaten der nationalen Durchführungsstellen;
- iv) Fahrkartenverkaufseinrichtungen;
- v) Verfügbarkeit von Bahnhofspersonal für Auskunftserteilung und Fahrkartenverkauf;
- vi) Erteilung von Auskünften an Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität;

2. Allgemeine Grundsätze für die Bewältigung von Betriebsstörungen

- i) Zahl der Fahrgäste, denen Betreuung und Hilfeleistung erbracht wurden;
- ii) Kosten dieser Betreuung und Hilfeleistung;

3. Beschreibung von Maßnahmen zur Gewährleistung der Sauberkeit der Bahnhofseinrichtungen (z. B. Toiletten)

- i) Reinigungshäufigkeit;
- ii) Verfügbarkeit von Toiletten;

4. Befragung zur Kundenzufriedenheit

Zumindest zu berücksichtigende Kategorien:

- i) Information der Fahrgäste bei einer Verspätung;

- ii) Genauigkeit, Verfügbarkeit und Barrierefreiheit der Informationen über Zugabfahrts-/ankunftszeiten und Bahnsteige;
 - iii) Niveau der Sicherheit am Bahnhof;
 - iv) Zeit bis zur Beantwortung von Auskunftsverlangen am Bahnhof;
 - v) Verfügbarkeit guter Toiletten am Bahnhof (einschließlich Barrierefreiheit);
 - vi) Sauberkeit und Instandhaltung der Bahnhöfe;
 - vii) barrierefreie Zugänglichkeit des Bahnhofs und der Bahnhofseinrichtungen, ***unter anderem über ebenerdige Zugänge, Rolltreppen, Aufzüge und Gepäckkrampen; [Abänd. 134]***
 - viii) Zahl der Vorfälle, die Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität am Bahnhof betreffen, und Qualität der ihnen erbrachten Hilfeleistung.
-

ANHANG IV

BESCHWERDEVERFAHREN FÜR NATIONALE DURCHSETZUNGSSTELLEN

In komplizierten Fällen, die z.B. mehrere Forderungen oder mehrere Betreiber, grenzüberschreitende Fahrten oder Unfälle auf dem Gebiet 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. Alle beteiligten nationalen Durchsetzungsstellen arbeiten zusammen, um die Beilegung der Beschwerde zu erleichtern (u.a. durch Informationsaustausch, Unterstützung bei der Übersetzung von Dokumenten und Übermittlung von Informationen über die Umstände der Vorfälle). Den Fahrgästen wird mitgeteilt, welche Stelle als „federführende“ Stelle fungiert. ***Darüber hinaus sorgen die nationalen Durchsetzungsstellen in allen Fällen für die Einhaltung der Verordnung (EU) 2017/2394. [Abänd. 135]***

ANHANG V

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	----
Artikel 2 Absatz 7	----
----	Artikel 2 Absatz 2
----	Artikel 2 Absatz 3
Artikel 3	Artikel 3
Artikel 3 Absatz 1	Artikel 3 Absatz 1
Artikel 3 Absätze 2 und 3	----
Artikel 3 Absatz 4	Artikel 3 Absatz 2
Artikel 3 Absatz 5	Artikel 3 Absatz 3

Artikel 3 Absatz 6
Artikel 3 Absatz 7
Artikel 3 Absatz 8
Artikel 3 Absatz 9
Artikel 3 Absatz 10

Artikel 3 Absatz 11

Artikel 3 Absatz 12
Artikel 3 Absatz 13
Artikel 3 Absatz 14
Artikel 3 Absatz 15
Artikel 3 Absatz 16
Artikel 3 Absatz 17

Artikel 4

Artikel 5
Artikel 6
Artikel 7
Artikel 8

Artikel 9
Artikel 9 Absatz 3

Artikel 10
Artikel 11

Artikel 3 Absatz 4
Artikel 3 Absatz 5
Artikel 3 Absatz 6
Artikel 3 Absatz 7
Artikel 3 Absatz 8
Artikel 3 Absatz 9
Artikel 3 Absatz 10
Artikel 3 Absatz 11
Artikel 3 Absatz 12
Artikel 3 Absatz 13
Artikel 3 Absatz 14

Artikel 3 Absatz 16
Artikel 3 Absatz 17
Artikel 3 Absatz 18
Artikel 3 Absatz 19
Artikel 4
Artikel 5
Artikel 6
Artikel 7
Artikel 8
Artikel 9
Artikel 9 Absatz 4
Artikel 10

Artikel 10 Absätze 5 und 6

Artikel 11

Artikel 12

Artikel 12 Absatz 2

Artikel 13

Artikel 14

Artikel 15

Artikel 16

Artikel 17

Artikel 18

Artikel 19

Artikel 20

Artikel 21 Absatz 1

Artikel 21 Absatz 2

Artikel 22

Artikel 22 Absatz 2

Artikel 23

Artikel 24

Artikel 25

Artikel 26

Artikel 27

Artikel 27 Absatz 3

Artikel 12

Artikel 13

Artikel 14

Artikel 15

Artikel 16

Artikel 16 Absätze 2 und 3

Artikel 17

Artikel 17 Absatz 8

Artikel 18

Artikel 18 Absatz 6

Artikel 19

Artikel 20

Artikel 21

Artikel 22 Absatz 2 und Artikel 23 Absatz 2

Artikel 22

Artikel 22 Absatz 4

Artikel 23

Artikel 23 Absatz 4

Artikel 24

Artikel 25 Absätze 1, 2 und 3

Artikel 26

Artikel 27

Artikel 28

Artikel 28 Absatz 3

Artikel 28 Absatz 4

Artikel 28

Artikel 29

Artikel 30

Artikel 31

Artikel 32

Artikel 33

Artikel 34

Artikel 35

Artikel 36

Artikel 37

Anhang I

Anhang II

Anhang III

Artikel 29

Artikel 30

Artikel 31

Artikel 32 und 33

Artikel 34

Artikel 34 Absätze 1 und 3

Artikel 35

Artikel 36

Artikel 37

Artikel 38

Artikel 39

Artikel 40

Anhang I

Anhang II

Anhang III

Anhänge IV und V