

# BUNDESGESETZBLATT

## FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2015

Ausgegeben am 27. Mai 2015

Teil I

61. Bundesgesetz: Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz – PFAG  
(NR: GP XXV RV 460 AB 551 S. 68. BR: AB 9360 S. 841.)

**61. Bundesgesetz, mit dem ein Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte erlassen wird und das Eisenbahngesetz 1957, das Kraftfahrlineiengesetz, das Luftfahrtgesetz, das Schifffahrtsgesetz und das Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz geändert werden (Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz – PFAG)**

Der Nationalrat hat beschlossen:

### Artikel 1

#### Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

##### Zweck

§ 1. Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ist einzurichten, um Streit- bzw. Beschwerdefälle aus der Beförderung von Fahrgästen bzw. Fluggästen auf Eisenbahnen, mit Kraftfahrlinien, in der Luftfahrt und in der Schifffahrt bei einer unabhängigen Schlichtungsstelle zu klären und außergerichtlich beizulegen. Sie dient als Durchsetzungsstelle nach den in § 2 Z 1 zitierten unionsrechtlichen Verordnungen.

##### Begriffsbestimmung

§ 2. Im Sinne dieses Bundesgesetzes ist bzw. sind:

1. die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte die Stelle, die unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte jene Beschwerden behandelt, die
    - a) gemäß § 78a des Eisenbahngesetzes 1957 (EisbG), BGBl. Nr. 60/1957, in Verbindung mit der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315 vom 03.12.2007 S. 14 in der jeweils geltenden Fassung, oder
    - b) gemäß § 32b des Kraftfahrlineiengesetzes (KfIG), BGBl. I Nr. 203/1999, in Verbindung mit der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004, ABl. Nr. L 55 vom 28.02.2011 S. 1 in der jeweils geltenden Fassung, oder
    - c) gemäß § 139a des Luftfahrtgesetzes (LFG), BGBl. Nr. 253/1957, in Verbindung mit der
      - aa) Verordnung (EG) Nr. 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91, ABl. Nr. L 46 vom 17.02.2004 S. 1 in der jeweils geltenden Fassung, oder
      - bb) der Verordnung (EU) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität, ABl. Nr. L 204 vom 26.07.2006 S. 1 in der jeweils geltenden Fassung, oder
    - d) gemäß § 71a oder § 87a des Schifffahrtsgesetzes (SchFG), BGBl. I Nr. 62/1997, in Verbindung mit der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004, ABl. Nr. L 334 vom 17.12.2010 S. 1 in der jeweils geltenden Fassung,
- eingebraucht werden;
2. betroffene Unternehmer

- a) die Eisenbahnunternehmen und die Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften bei Beschwerden gemäß § 78a des Eisenbahngesetzes 1957,
  - b) die Berechtigungsinhaber/innen bei Beschwerden gemäß § 32b des Kraftfahrliniengesetzes,
  - c) die Zivilflugplatzhalter/innen und die Luftfahrtunternehmen bei Beschwerden gemäß § 139a des Luftfahrtgesetzes,
  - d) die Hafen- oder Fahrgastanlagenbetreiber/innen bei Beschwerden gemäß § 71a des Schifffahrtsgesetzes und
  - e) die Konzessionsinhaber/innen bei Beschwerden gemäß § 87a des Schifffahrtsgesetzes;
3. Beteiligte
- a) einerseits der Einbringer/die Einbringerin einer Beschwerde (in der Regel die Person, welche eine Beförderung als Fahrgast bzw. Fluggast beansprucht oder in Anspruch genommen hat) und
  - b) andererseits die betroffenen Unternehmer.

### **Einrichtung und Organisation**

§ 3. (1) Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ist von und bei der Schienen-Control GmbH einzurichten. Die Schienen-Control GmbH hat die Erfüllung ihrer Aufgabe als Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte organisatorisch und rechnerisch getrennt von der Erfüllung der anderen ihr gesetzlich zugewiesenen Aufgaben wahrzunehmen.

(2) Zur Erfüllung der Aufgabe als Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte sind das notwendige Personal und die notwendigen Mittel bereitzustellen, damit sie unabhängig von den betroffenen Unternehmern erfüllt werden kann.

### **Aufwand**

§ 4. (1) Der für die Erfüllung ihrer Aufgabe als Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte bei wirtschaftlicher, zweckmäßiger und sparsamer Gebarung notwendige Aufwand der Schienen-Control GmbH ist anteilig mittels Beiträgen der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmer und im Übrigen durch den Bund zu tragen.

(2) Zu Beginn jeden Geschäftsjahres hat der Bund der Schienen-Control GmbH Vorschüsse für die Erfüllung ihrer Aufgabe als Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte zu leisten.

(3) Die Höhe der Beiträge der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmer ist mit Verordnung des Bundesministers/der Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie pauschaliert und in gleicher Höhe für jedes einzelne Schlichtungsverfahren im Vorhinein für ein Geschäftsjahr festzusetzen und in der Folge gemäß Abs. 5 erforderlichenfalls anzupassen. Bei der Berechnung der Höhe der festzusetzenden Beiträge ist von der zu erwartenden Gesamtzahl an Schlichtungsverfahren pro Geschäftsjahr auszugehen und eine anteilige Tragung des Aufwandes der Schienen-Control GmbH aus Beiträgen der betroffenen Unternehmer im Ausmaß von 40 Prozent am Gesamtaufwand der Schienen-Control GmbH für die Erfüllung ihrer Aufgabe als Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte anzustreben.

(4) Die Schienen-Control GmbH hat die Beiträge der Unternehmer den von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmern pro Geschäftsjahr mit Bescheid vorzuschreiben und einzuheben.

(5) Nach der Abrechnung eines Geschäftsjahres hat die Schienen-Control GmbH die Entwicklung des zur Erfüllung ihrer Aufgabe als Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte angefallenen Aufwandes, der vorgeschriebenen Beiträge der Unternehmer und des Anteiles des Bundes zu evaluieren. Diese Evaluierung hat in den ersten drei Geschäftsjahren nach dem Inkrafttreten dieses Gesetzes jährlich und danach alle drei Jahre zu erfolgen. Die Ergebnisse sind dem Bundesminister/der Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie zu berichten. Der Bundesminister/die Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie hat auf der Grundlage der von der Schienen-Control GmbH vorgelegten Ergebnisse der Evaluierung gemäß dem ersten Satz die Höhe der Beiträge der Unternehmer gemäß Abs. 3 erforderlichenfalls anzupassen.

### **Einbringung**

§ 5. Vor der Einbringung einer Beschwerde an die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ist mit dem Anliegen der betroffene Unternehmer zu befassen. Anliegen, die dabei nicht befriedigend gelöst worden sind, können mit Beschwerde bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte eingebracht werden. Im Übrigen ist vor und bei der Einbringung nach Maßgabe von § 78a des Eisenbahngesetzes 1957, § 32b des Kraftfahrliniengesetzes, § 139a des Luftfahrtgesetzes, § 71a oder § 87a des Schifffahrtsgesetzes in Verbindung mit der jeweiligen unionsrechtlichen Verordnung vorzugehen.

### **Verfahrensweise**

§ 6. (1) Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte hat eine Beschwerde mit dem Ziel der Schlichtung zwischen den Beteiligten binnen neunzig Tagen zu behandeln. Wenn sich bei dieser Behandlung ergeben sollte, dass es sich um eine hochkomplexe Streitigkeit handelt, so kann die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte die Behandlung auch in einem längeren Zeitraum vornehmen.

(2) Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte kann die Behandlung einer Beschwerde jedoch ablehnen, wenn bei der Einbringung der Beschwerde der Zeitpunkt der Befassung des betroffenen Unternehmens mit dem Anliegen mehr als ein Jahr zurück liegt, oder wenn das Vorbringen in der Beschwerde mutwillig oder derartig erscheint, dass seine Behandlung den effektiven Betrieb der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ernsthaft beeinträchtigen würde.

(3) Das Einbringen einer Beschwerde und die entsprechende Fortsetzung eines Schlichtungsverfahrens von der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte hemmen den Anfang und den Fortlauf der Verjährung sowie der sonstigen Fristen zur Geltendmachung der vom Schlichtungsverfahren betroffenen Rechte und Ansprüche.

(4) Wenn die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte die Behandlung einer Beschwerde ablehnt, hat sie dies dem Einbringer/der Einbringerin umgehend mitzuteilen. Ansonsten hat die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte die Beteiligten in das Schlichtungsverfahren einzubeziehen und sich unter Berücksichtigung der Bestimmungen des Datenschutzgesetzes 2000 (DSG 2000), BGBl. I Nr. 165/1999, zu bemühen, mit ihnen eine einvernehmliche Lösung zu finden. Gelingt das nicht, hat die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte den Beteiligten ihre Ansicht zum Beschwerdeanliegen schriftlich mitzuteilen. Sie kann dabei, wenn dies zur Lösung beitragen könnte, auch eine Empfehlung schriftlich abgeben, die unverbindlich und nicht anfechtbar ist.

(5) Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte hat Richtlinien zu ihrer Verfahrensweise zu erstellen. Darin sind ausgehend von den jeweiligen unionsrechtlichen und bundesrechtlichen Vorgaben die Möglichkeiten zur Einbringung von Beschwerden auf elektronischem und anderem Wege sowie die Vorgehensweise zur Behandlung von Beschwerden samt der Einbeziehung und Information der Beteiligten im Rahmen der Schlichtung und deren angestrebte Dauer darzulegen. Die jeweiligen Besonderheiten bezüglich der Beförderung auf Eisenbahnen, mit Kraftfahrlinien, in der Luftfahrt oder in der Schifffahrt sind zu berücksichtigen.

(6) Die Richtlinien zur Verfahrensweise sind auf der Webseite der Schienen-Control GmbH als solche für die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte zu veröffentlichen, samt den allgemeinen Informationen über die Möglichkeiten des Zugangs zur Schlichtung.

### **Zusammenarbeit**

§ 7. Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte hat bei der Behandlung von grenzüberschreitenden Beschwerdegegenständen mit betroffenen Stellen in den anderen Mitgliedstaaten der Europäischen Union zusammen zu arbeiten. Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte hat sich bezüglich ihrer Tätigkeit auch an einem Austausch allgemeiner Informationen mit betroffenen Stellen in den anderen Mitgliedstaaten der Europäischen Union zu beteiligen.

### **Mitteilungs- und Berichtspflichten**

§ 8. (1) Der Bundesminister/die Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie hat bezüglich der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte die Aufgabe als zuständige Behörde einschließlich der Mitteilungspflichten gegenüber der Europäischen Kommission nach der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG, ABl. Nr. L 165 vom 18.06.2013 S. 63 wahrzunehmen. Die benötigten Informationen sind von der Schienen-Control GmbH zur Verfügung zu stellen.

(2) Die Schienen-Control GmbH hat jährlich einen zusammenfassenden Bericht über die Erfüllung ihrer Aufgabe als Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte für die Bereiche Eisenbahnen, Kraftfahrlinien, Luftfahrt und Schifffahrt zu erstellen und dem Bundesminister/der Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie zu übermitteln, der/die diesen Bericht dem Nationalrat vorzulegen hat. Der Bericht ist überdies auf der Webseite der Schienen-Control GmbH als Bericht der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte zu veröffentlichen.

### **Verweisungen**

§ 9. Soweit in diesem Bundesgesetz auf Bestimmungen anderer Bundesgesetze verwiesen wird, sind diese in ihrer jeweils geltenden Fassung anzuwenden.

### Vollziehung

§ 10. Mit der Vollziehung dieses Bundesgesetzes ist der Bundesminister/die Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie betraut.

### Inkrafttreten, Übergang

§ 11. (1) Eine Verordnung gemäß § 4 kann bereits vor der Kundmachung dieses Bundesgesetzes erlassen werden, sie tritt jedoch nicht vor Wirksamkeitsbeginn dieses Bundesgesetzes in Kraft.

(2) Zum Zeitpunkt des Inkrafttretens dieses Bundesgesetzes gemäß § 78a des Eisenbahngesetzes 1957 bei der Schienen-Control GmbH oder gemäß § 139a des Luftfahrtgesetzes beim Bundesminister/bei der Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie anhängige Beschwerden sind von der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte weiter zu behandeln. Dafür sind keine Beiträge gemäß § 4 einzuheben.

## Artikel 2

### Änderung des Eisenbahngesetzes 1957

Das Bundesgesetz über Eisenbahnen, Schienenfahrzeuge auf Eisenbahnen und den Verkehr auf Eisenbahnen (Eisenbahngesetz 1957 – EisbG), BGBl. Nr. 60/1957, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 89/2014, wird wie folgt geändert:

1. Im Inhaltsverzeichnis lautet der Eintrag zu § 78a:

„§ 78a. Außergerichtliche Streitbeilegung mit Kunden“

2. § 78a samt Überschrift lautet:

#### „Außergerichtliche Streitbeilegung mit Kunden

§ 78a. (1) Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte oder der Behörden können Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Kunden Beschwerden in Streit- bzw. Beschwerdefällen, welche die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern auf Haupt- und Nebenbahnen betreffen und die mit einem Eisenbahnunternehmen oder mit einer Verkehrsverbundorganisationsgesellschaft, sofern sie im Zusammenhang mit derartigen Eisenbahnverkehrsleistungen stehen, nicht befriedigend gelöst worden sind, bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte einbringen. Sie hat die von Gebietskörperschaften und Interessenvertretungen eingebrachten Beschwerden im Einzelnen zu behandeln. Die von Kunden eingebrachten Beschwerden von grundsätzlicher Bedeutung oder überdurchschnittlicher Häufung gleich gelagerter Beschwerden können zusammenfassend behandelt werden.

(2) Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte oder der Behörden können Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Fahrgäste insbesondere auch Beschwerden wegen behaupteter Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315 vom 03.12.2007 S. 14 in der jeweils geltenden Fassung, oder des Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetzes, sowie wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen einschließlich der Entschädigungsbedingungen (§ 22a) bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte einbringen. Diese Beschwerden sind im Einzelnen zu behandeln.

(3) Von Beschwerden gemäß Abs. 1 oder 2 betroffene Unternehmen haben an einem Schlichtungsverfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie erforderlichen Unterlagen vorzulegen.

(4) Bei der Streitbeilegung gemäß Abs. 1 und 2 ist die im Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte festgelegte Verfahrensweise anzuwenden.

(5) Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte hat die Schienen-Control Kommission über gemäß Abs. 2 behandelte und die Entschädigungsbedingungen betreffende Beschwerden zu informieren, wenn es zu keiner einvernehmlichen Lösung kommt. Die Schienen-Control Kommission kann bei einer Beschwerde eines Fahrgasts über die Fahrpreisentzündung bei Verspätungen oder Zugausfällen aussprechen, dass die Empfehlung der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte wegen eines behaupteten Verstoßes gegen anzuwendende Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 oder des Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetzes für verbindlich erklärt wird.“

3. § 78c erster Satz lautet:

„Die Schienen-Control GmbH hat jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeiten zur Erfüllung ihrer Aufgaben nach diesem Bundesgesetz, mit Ausnahme der Aufgabe als Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, bis spätestens 30. Juni des dem Berichtsjahr folgenden Kalenderjahres zu erstellen; dieser Bericht hat auch die Entwicklung des Schienenverkehrsmarktes darzustellen.“

4. § 80 Abs. 1 lautet:

„(1) Die Geschäftsführung der Schienen-Control GmbH hat wirtschaftlich, zweckmäßig und sparsam zu erfolgen. Dem Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie und dem Bundesminister für Finanzen ist ein jährlicher Finanzplan vorzulegen. Der notwendige Personal- und Sachaufwand, der der Schienen-Control GmbH für die Erfüllung ihrer Aufgaben nach diesem Bundesgesetz mit Ausnahme der Aufgabe als Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte erwächst, ist aus Kostenbeiträgen von Eisenbahnverkehrsunternehmen zu decken, soweit sie Zugang auf von § 56 erfasster Schieneninfrastruktur ausüben. Dies schließt auch den bei der Schienen-Control Kommission anfallenden Personal- und Sachaufwand mit ein. Diese Kostenbeiträge sind ihnen von der Schienen-Control GmbH pro Kalenderjahr mit Bescheid vorzuschreiben und von dieser einzuheben.“

5. § 167 Abs. 1 Z 4 lautet:

„4. gegen die im § 78a Abs. 3 vorgesehenen Verpflichtungen, an einem Schlichtungsverfahren mitzuwirken, erforderliche Auskünfte zu erteilen und erforderliche Unterlagen vorzulegen, verstößt.“

### **Artikel 3** **Änderung des Kraftfahrliniengesetzes – KfLG**

Das Bundesgesetz über die linienmäßige Beförderung von Personen mit Kraftfahrzeugen (Kraftfahrliniengesetz – KfLG), BGBl. I Nr. 203/1999, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 96/2013, wird wie folgt geändert:

1. Im Inhaltsverzeichnis werden in Abschnitt III nach § 32 folgende Einträge eingefügt:

„§ 32a. Fahrgastrechte, Geltungsbereich

§ 32b. Außergerichtliche Streitbeilegung mit Fahrgästen“

2. Im § 20 Abs. 1 Z 1 lit. c wird das Wort „und“ durch einen Beistrich ersetzt. Ferner wird folgende lit. d eingefügt, die bisherigen lit. d und e erhalten die Bezeichnungen e und f:

„d) den Vorschriften der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 und“

3. Nach § 32 werden folgende §§ 32a und 32b samt Überschriften eingefügt:

#### **„Fahrgastrechte, Geltungsbereich**

**§ 32a.** Die Bestimmungen der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 sind auf Kraftfahrlinien, von denen ein bedeutender Teil und mindestens eine Haltestelle außerhalb des Unionsgebietes bzw. des Gebietes des EWR liegen, bis einschließlich 28. Februar 2017 nicht anzuwenden.

#### **Außergerichtliche Streitbeilegung mit Fahrgästen**

**§ 32b.** (1) Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können Fahrgäste in Streit- bzw. Beschwerdefällen gegen Berechtigungsinhaber als Beförderer im Sinne des Artikel 3 lit. e der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 wegen behaupteter Verstöße gegen Ge- oder Verbote, die sich aus der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 ergeben, Beschwerde bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte einbringen. Die Berechtigungsinhaber sind verpflichtet, an einem Schlichtungsverfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie erforderliche Unterlagen vorzulegen.

(2) Eine Beschwerde gemäß Abs. 1 kann bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte eingebracht werden, nachdem der Fahrgast den Berechtigungsinhaber gemäß Artikel 27 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 befasst hat und es zu keiner Einigung gekommen ist oder binnen drei Monaten nach Eingang der Beschwerde keine endgültige Beantwortung durch den Berechtigungsinhaber erfolgte.

(3) Bei der Streitbeilegung ist die im Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte festgelegte Verfahrensweise anzuwenden.

(4) Von der Einleitung eines Schlichtungsverfahrens durch die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ist die zuständige Aufsichtsbehörde (§ 3) in Kenntnis zu setzen. Unabhängig vom Zustandekommen einer einvernehmlichen Lösung ist auch nach Abschluss eines solchen Verfahrens die Aufsichtsbehörde zu verständigen.

(5) In Verfahren gemäß § 25 hat die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte der Aufsichtsbehörde die von ihr benötigten Informationen zukommen zu lassen.

(6) Die Berichtspflicht gemäß Art. 29 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 ist von der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte zu erfüllen.

(7) Die Bestimmungen des § 32a sowie § 32b Abs. 1, 3 und 6 gelten sinngemäß auch für Reisevermittler, Reiseveranstalter, Fahrscheinverkäufer und Busbahnhofbetreiber gemäß Artikel 3 lit. g, h, i und o der Verordnung (EU) Nr. 181/2011.“

4. Die Überschrift „Abschnitt V Übergangs- und Schlussbestimmungen“ vor § 45 wird durch die Überschrift „Abschnitt VI Übergangs- und Schlussbestimmungen“ ersetzt.

5. In § 47 wird folgender Abs. 2 eingefügt, die bisherigen Absätze 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 und 9 erhalten die Bezeichnungen 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 und 10:

„(2) Wer als Reisevermittler, Reiseveranstalter, Fahrscheinverkäufer oder Busbahnhofbetreiber gemäß Artikel 3 lit. g, h, i und o der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 gegen Bestimmungen der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 verstößt, begeht eine Verwaltungsübertretung und ist von der Bezirksverwaltungsbehörde mit einer Geldstrafe von 726 Euro bis zu 7 267 Euro zu bestrafen.“

6. Nach § 49 Abs. 6 wird folgender Abs. 7 angefügt:

„(7) Soweit in diesem Bundesgesetz auf die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 verwiesen wird, ist dies die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 vom 16. Februar 2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 2006/2004, ABl. Nr. L 55 vom 28.02.2011 S. 1, in der jeweils geltenden Fassung.“

## **Artikel 4** **Änderung des Luftfahrtgesetzes**

Das Bundesgesetz vom 2. Dezember 1957 über die Luftfahrt (Luftfahrtgesetz – LFG), BGBl. Nr. 253/1957, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 108/2013, wird wie folgt geändert:

1. Im Inhaltsverzeichnis lautet der Eintrag zu § 139a:

„§ 139a Außergerichtliche Streitbeilegung“

2. § 139a samt Überschrift lautet:

### **„Außergerichtliche Streitbeilegung**

**§ 139a.** (1) Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können Fluggäste Streit- oder Beschwerdefälle wegen behaupteter Verstöße gegen Ge- oder Verbote, die sich aus der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91, ABl. Nr. L 46 vom 17.2.2004 S. 1, in der jeweils geltenden Fassung, ergeben, der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte vorlegen. Die Luftfahrtunternehmen sind verpflichtet, an einem Schlichtungsverfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie erforderliche Unterlagen vorzulegen.

(2) Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können behinderte Fluggäste sowie Flugreisende mit eingeschränkter Mobilität Streit- oder Beschwerdefälle wegen behaupteter Verstöße gegen Ge- oder Verbote, die sich aus der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität, ABl. Nr. L 204 vom 26.7.2006 S. 1, in der jeweils geltenden Fassung, ergeben, der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte vorlegen. Die Luftfahrtunternehmen und Zivilflugplatzhalter sind verpflichtet, an einem Schlichtungsverfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie erforderliche Unterlagen vorzulegen.

(3) Bei der Streitbeilegung gemäß Abs. 1 und 2 ist die im Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte festgelegte Verfahrensweise anzuwenden.“

## Artikel 5 Änderung des Schifffahrtsgesetzes

Das Bundesgesetz über die Binnenschifffahrt (Schifffahrtsgesetz – SchFG), BGBl. I Nr. 62/1997, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 180/2013, wird wie folgt geändert:

1. Im Inhaltsverzeichnis wird nach dem Eintrag „§ 71. Behörden und ihre Zuständigkeit“ der Eintrag „§ 71a. Außergerichtliche Streitbeilegung betreffend Fahrgastanlagen“ und nach dem Eintrag „§ 87. Aufsicht“ der Eintrag „§ 87a. Außergerichtliche Streitbeilegung betreffend Personenbeförderungen“ eingefügt.

2. Nach § 71 wird folgender § 71a samt Überschrift eingefügt:

### „Außergerichtliche Streitbeilegung betreffend Fahrgastanlagen

**§ 71a.** (1) Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte ist die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, BGBl. I Nr. 61/2015) Durchsetzungsstelle gegenüber Hafen- und Fahrgastanlagenbetreibern/innen als Terminalbetreiber im Sinne der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004, ABl. Nr. L 334 vom 17.12.2010 S. 1, in der jeweils geltenden Fassung.

(2) Fahrgäste haben Beschwerden gemäß Art. 25 Abs. 3 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 vor einer Einbringung bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte an den Hafen- oder Fahrgastanlagenbetreiber/die Hafen- oder Fahrgastanlagenbetreiberin zu richten und gemäß Art. 24 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 die endgültige Beantwortung oder den Ablauf der Frist für die endgültige Beantwortung von zwei Monaten ab Eingang der Beschwerde abzuwarten.

(3) Hafen- und Fahrgastanlagenbetreiber/innen sind verpflichtet, an einem Verfahren der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte mitzuwirken und ihr alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen und Unterlagen vorzulegen. Kommen Hafen- und Fahrgastanlagenbetreiber/innen diesen Verpflichtungen nicht nach, hat die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte dem Bundesminister/der Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie sowie der Bezirksverwaltungsbehörde darüber zu berichten.

(4) Bei der Streitbeilegung ist die im Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte festgelegte Verfahrensweise anzuwenden.“

3. Im § 72 Abs. 2 wird der Punkt am Ende der Z 25 durch einen Strichpunkt ersetzt und folgende Z 26 angefügt:

„26. als Hafen- oder Fahrgastanlagenbetreiber/in Verpflichtungen gemäß der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 nicht erfüllt oder entgegen den Verpflichtungen gemäß §§ 71a Abs. 3 an einem Verfahren nicht mitwirkt, Auskünfte nicht erteilt oder Unterlagen nicht vorlegt.“

4. § 85 Abs. 2 Z 2 lautet:

„2. der Konzessionsinhaber/die Konzessionsinhaberin trotz zweier Mahnungen seitens der Behörde, zwischen und nach denen ein Zeitraum von wenigstens vier Wochen zu liegen hat, den Verpflichtungen gemäß §§ 83 oder 84 nicht nachkommt, die erforderlichen Auskünfte gemäß § 87 nicht erteilt oder entgegen den Verpflichtungen gemäß § 87a Abs. 3 an einem Verfahren nicht mitwirkt, Auskünfte nicht erteilt oder Unterlagen nicht vorlegt;“

5. Nach § 87 wird folgender § 87a samt Überschrift eingefügt:

### „Außergerichtliche Streitbeilegung betreffend Personenbeförderungen

**§ 87a.** (1) Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte ist die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, BGBl. I Nr. 61/2015) Durchsetzungsstelle gegenüber Konzessionsinhabern/Konzessionsinhaberrinnen als Beförderer im Sinne der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004, ABl. Nr. L 334 vom 17.12.2010 S. 1, in der jeweils geltenden Fassung.

(2) Fahrgäste haben Beschwerden gemäß Art. 25 Abs. 3 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 vor einer Einbringung bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte an den Konzessionsinhaber/die Konzessionsinhaberin zu richten und gemäß Art. 24 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 die endgültige

ge Beantwortung oder den Ablauf der Frist für die endgültige Beantwortung von zwei Monaten ab Eingang der Beschwerde abzuwarten.

(3) Konzessionsinhaber/innen sind verpflichtet, an einem Verfahren der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte mitzuwirken und ihr alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen und Unterlagen vorzulegen. Kommen Konzessionsinhaber/innen diesen Verpflichtungen nicht nach, hat die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte dem Bundesminister/der Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie sowie der Bezirksverwaltungsbehörde darüber zu berichten.

(4) Bei der Streitbeilegung ist die im Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte festgelegte Verfahrensweise anzuwenden.

(5) Die Bestimmungen gemäß Abs. 1 und 4 gelten sinngemäß auch für Fahrscheinverkäufer/innen, Reisevermittler/innen und Reiseveranstalter/innen gemäß der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010.“

*6. Im § 88 Abs. 2 wird der Punkt am Ende der Z 5 durch einen Strichpunkt ersetzt und folgende Z 6 angefügt:*

„6. als Konzessionsinhaber/in bzw. Beförderer oder Beförderin sowie Fahrscheinverkäufer/in, Reisevermittler/in oder Reiseveranstalter/in Verpflichtungen gemäß der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 nicht erfüllt oder als Konzessionsinhaber/in entgegen den Verpflichtungen gemäß § 87a Abs. 3 an einem Verfahren nicht mitwirkt, Auskünfte nicht erteilt oder Unterlagen nicht vorlegt.“

## Artikel 6

### Änderung des Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetzes

Das Bundesgesetz über die Zusammenarbeit von Behörden im Verbraucherschutz (Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz – VBKG), BGBl. I Nr. 148/2006, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 33/2014, wird wie folgt geändert:

*1. In § 3 Abs. 1 Z 2 wird die Wortfolge „der Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie für die im Anhang unter Z 2 angeführte Verordnung“ durch die Wortfolge „die in § 1 des Bundesgesetzes über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, BGBl. I Nr. 61/2015, eingerichtete Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte für die im Anhang unter Z 2 angeführten Verordnungen“ ersetzt.*

*2. Der bisherige Text der Z 2 im Anhang erhält die Bezeichnung „a“; folgende lit. b und c werden angefügt:*

„b) Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004, ABl. Nr. L 334 vom 17. Dezember 2010, S. 1;

c) Verordnung (EU) Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004, ABl. Nr. L 55 vom 28. Februar 2011, S. 1.“

*3. Im Anhang Z 3 lit. f) wird das Wort „Unternehmern“ durch das Wort „Unternehmen“ ersetzt.*

**Fischer**

**Faymann**



