

Kurztitel

Eisenbahngesetz 1957

Kundmachungsorgan

BGBI.Nr. 60/1957 zuletzt geändert durch BGBI. I Nr. 125/2006

§/Artikel/Anlage

§ 78a

Inkrafttretensdatum

27.07.2006

Außerkrafttretensdatum

22.04.2010

Text**Beschwerdestelle**

§ 78a. (1) Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte oder der Behörden können Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Kunden Beschwerdefälle, welche die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betreffen und die mit einem Eisenbahninfrastrukturunternehmen oder Eisenbahnverkehrsunternehmen nicht befriedigend gelöst worden sind, der Schienen-Control GmbH vorlegen. Die Schienen-Control GmbH hat sich bei vorgelegten Beschwerdefällen von Gebietskörperschaften und Interessenvertretungen jedenfalls und bei vorgelegten Beschwerdefällen von Kunden in Fällen von grundsätzlicher Bedeutung oder überdurchschnittlicher Häufung gleich gelagerter Beschwerdefälle um eine einvernehmliche Lösung zu bemühen. In beiden Fällen hat sie eine Empfehlung, die nicht verbindlich und nicht anfechtbar ist, zur Regelung der Angelegenheit abzugeben.

(2) Die Schienen-Control GmbH hat in einer Richtlinie eine Verfahrensweise zur Behandlung von Beschwerdefällen gemäß Abs.1 festzulegen und auf ihrer Internetseite zu veröffentlichen. Von Beschwerdefällen betroffene Eisenbahninfrastrukturunternehmen oder Eisenbahnverkehrsunternehmen haben mitzuwirken und nach Anforderung durch die Schienen-Control GmbH alle zur Beurteilung des beschwerderelevanten Sachverhaltes erforderlichen Auskünfte zu erteilen.

(3) Die Schienen-Control GmbH hat über die Kundenzufriedenheit im Eisenbahnbereich im allgemeinen und über die anhängig gemachten Beschwerdefälle im besonderen jährlich einen Bericht zu erstellen. Der Bericht ist in geeigneter Weise, jedenfalls auf ihrer Internetseite, zu veröffentlichen.