

Kurztitel

Eisenbahngesetz 1957

Kundmachungsorgan

BGBI. Nr. 60/1957 zuletzt geändert durch BGBI. I Nr. 40/2013

§/Artikel/Anlage

§ 78a

Inkrafttretensdatum

26.02.2013

Außerkrafttretensdatum

27.05.2015

Text**Schlichtungsstelle**

§ 78a. (1) Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte oder der Behörden können Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Kunden Beschwerden, welche die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern auf Hauptbahnen und Nebenbahnen betreffen und die mit einem Eisenbahnunternehmen oder mit einer Verkehrsverbundorganisationsgesellschaft, sofern sie im Zusammenhang mit der Erbringung derartiger Eisenbahnverkehrsleistungen stehen, nicht befriedigend gelöst worden sind, der Schienen-Control GmbH vorlegen. Die Schienen-Control GmbH hat die von Gebietskörperschaften und Interessenvertretungen vorgelegten Beschwerden jedenfalls und die von Kunden vorgelegten Beschwerden von grundsätzlicher Bedeutung oder überdurchschnittlicher Häufung gleich gelagerter Beschwerden zu behandeln.

(2) Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte oder der Behörden können Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Fahrgäste Beschwerden wegen behaupteter Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 oder des Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtesgesetzes und wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen einschließlich der Entschädigungsbedingungen (§ 22a) bei der Schienen-Control GmbH erheben.

(3) Die Schienen-Control GmbH hat sich sowohl zu Beschwerden gemäß Abs. 1 als auch zu Beschwerden gemäß Abs. 2 um eine einvernehmliche Lösung zwischen den Beteiligten zu bemühen. Ansonsten hat sie den Beteiligten ihre Ansicht mitzuteilen und kann eine Empfehlung, die nicht verbindlich und nicht anfechtbar ist, zur Regelung der Angelegenheit abgeben. Die Schienen-Control GmbH hat in einer Richtlinie eine Verfahrensweise gemäß Abs. 1 und Abs. 2 festzulegen und auf ihrer Internetseite zu veröffentlichen. Betroffene Unternehmen haben mitzuwirken und nach Anforderung durch die Schienen-Control GmbH alle zur Beurteilung des beschwerderelevanten Sachverhaltes erforderlichen Auskünfte zu erteilen und Unterlagen vorzulegen.

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

(5) Die Schienen-Control GmbH hat über die Kundenzufriedenheit im Eisenbahnbereich im Allgemeinen und über die anhängig gemachten Beschwerden im Besonderen jährlich einen Bericht zu erstellen. Der Bericht ist in geeigneter Weise, jedenfalls auf ihrer Internetseite, zu veröffentlichen. Eisenbahnunternehmen haben der Schienen-Control GmbH auf deren Verlangen Auskünfte über die Kundenzufriedenheit zu erteilen, sofern entsprechende Daten oder Informationen darüber vorhanden sind.