

An die Fachgruppen der Reisebüros zur Information

Fachverband der Reisebüros  
Sparte Tourismus und Freizeitwirtschaft  
Wirtschaftskammer Österreich  
Wiedner Hauptstraße 63 | Postfach 341  
1045 Wien  
T +43 (0)590 900-DW | F +43 (0)1 505 13 12  
E reisebueros@wko.at  
W <http://www.reisebueros.at>

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen, Sachbearbeiter  
115.517/2008/gl/vg

Durchwahl  
3553

Datum  
25.1.2008

## **EU-Verordnung Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr**

Sehr geehrte Damen und Herren!

Die Verordnung über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr wurde am 3.12.2007 im Amtsblatt der Europäischen Union veröffentlicht. Sie tritt 24 Monate nach ihrer Veröffentlichung (d.h. am 3.12.2009) in Kraft.

Für Reiseunternehmen ergeben sich dadurch folgende Verpflichtungen:

### **Allgemeine Bestimmungen:**

#### **Informationspflicht (Art. 8)**

Auf Anfrage haben Reisebüros und Reiseveranstalter dem Fahrgast zumindest folgende Informationen zu erteilen (soweit diese verfügbar sind):

- Allgemeine Vertragsbedingungen
- Fahrpläne und Bedingungen der Fahrt mit der kürzesten Fahrtzeit
- Fahrpläne und Bedingungen der Fahrt zum günstigsten Fahrpreis
- Zugänglichkeit, Zugangsbedingungen und Verfügbarkeit von Einrichtungen für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität im Zug
- Zugänglichkeit und Zugangsbedingungen für Fahrgäste, die Fahrräder mitführen
- Verfügbarkeit von Sitzen in Raucher- und Nichtraucherzonen, erster und zweiter Klasse sowie Liege- und Schlafwagen
- Aktivitäten, die voraussichtlich zu Störungen oder Verspätungen von Verkehrsdiensten führen
- Verfügbarkeit von Dienstleistungen im Zug
- Verfahren zur Anzeige des Gepäckverlusts
- Angaben zum Beschwerdeverfahren

## **Reiseinformations- und Buchungssysteme (Art. 10)**

Zur Erteilung der in Art. 9 genannten Informationen haben Reisebüros ein rechnergestütztes Informations- und Buchungssystem einzurichten. Zu diesem Zweck erlässt die Europäische Kommission bis 3. Dezember 2010 die Technischen Spezifikationen für die Interoperabilität (TSI).

## **Besondere Bestimmungen für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität:**

### **Beförderungspflicht (Art. 19)**

Reisebüros und Reiseveranstalter dürfen für Buchungen und Fahrkarten von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität keinen Aufpreis verlangen.

Reisebüros und Reiseveranstalter dürfen sich nicht weigern, die Buchung einer Person mit einer Behinderung oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität entgegenzunehmen oder Fahrkarten auszustellen. Weiters dürfen sie nicht verlangen, dass der Fahrgast von einer anderen Person begleitet wird. Von diesen Grundsätzen kann aufgrund von nichtdiskriminierenden Zugangsregeln abgewichen werden. Auf jeden Fall hat sich das Reiseunternehmen im Rahmen des Möglichen um eine annehmbare Alternative zu bemühen.

Wird die Entgegennahme einer Buchung aus berechtigten Gründen verweigert, so ist die betroffene Person auf Anfrage innerhalb von fünf Werktagen nach der Ablehnung einer Buchung schriftlich über die entsprechenden Gründe zu informieren. Dasselbe gilt, wenn die Buchung unter der Auflage einer Begleitperson entgegengenommen wird.

### **Informationspflicht (Art. 20)**

Auf Anfrage sind Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität über die Zugänglichkeit der Eisenbahnverkehrsdienste und die Bedingungen für den Zugang zu den Fahrzeugen, sowie über deren Ausstattung zu informieren (siehe auch Art 8).

### **Hilfeleistungspflicht (Art. 24)**

Die Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber, Reisebüros und Reiseveranstalter haben bei der Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zusammenzuarbeiten.

Die Hilfeleistung wird unter der Voraussetzung erbracht, dass der Hilfsbedarf einer Person dem Reisebüro oder dem Reiseveranstalter spätestens 48 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfeleistung benötigt wird, gemeldet wurde. Im Falle einer Mehrfahrtenkarte ist eine einzige Meldung ausreichend, sofern geeignete Informationen über den Zeitplan für die nachfolgenden Fahrten vorgelegt werden.

Reisebüros und Reiseveranstalter müssen alle erforderlichen Maßnahmen ergreifen, um Meldungen des Hilfsbedarfs von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität entgegennehmen zu können.

Herzliche Grüße  
Fachverband der Reisebüros



Mag. Gernot Liska