

Verpflichtungen der Reisebüros und Reiseveranstalter aufgrund der Verordnung (EU) 2021/782 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr

Die nachfolgenden Bestimmungen gelten für Reisebüros und Reiseveranstalter und betreffen EU-weit alle Eisenbahnfahrten, sofern sie nicht vom Mitgliedsstaat ausgenommen wurden. Mitgliedstaaten können Schienenpersonenverkehrsdienste des Stadtverkehrs, Vorortverkehrs und Regionalverkehrs von der Anwendung dieser Verordnung ausnehmen.

| |
|--|
| Nichtdiskriminierende Vertragsbedingungen und Tarife (Art. 5) |
| Vertragsbedingungen und Tarife sind der allgemeinen Öffentlichkeit ohne direkte oder indirekte Diskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit des Kunden oder des Sitzstaates des Unternehmens anzubieten. |
| Reiseinformationen (Art. 9, Art. 30) |
| <p>Auf Anfrage sind dem Fahrgast zumindest folgende Informationen zu erteilen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allgemeine Vertragsbedingungen • Fahrpläne und Bedingungen der Fahrt mit der kürzesten Fahrzeit • Fahrpläne und Bedingungen für alle verfügbaren Fahrpreise unter Hervorhebung der Fahrt zum günstigsten Preis • Zugänglichkeit, Zugangsbedingungen und Verfügbarkeit von Einrichtungen für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität • Verfügbarkeit von Stellplätzen und Zugangsbedingungen für Fahrräder • Verfügbarkeit von Sitzen 1. und 2. Klasse sowie Liege- und Schlafwagen • Störungen und Verspätungen (geplant und in Echtzeit) • Verfügbarkeit von Bordeinrichtungen, einschließlich WLAN und Toiletten, sowie Dienstleistungen im Zug, einschließlich Hilfeleistungen für Fahrgäste durch das Personal • Informationen vor dem Kauf darüber, ob die Fahrkarte oder Fahrkarten als Durchgangsfahrkarte gilt bzw. gelten • Verfahren zur Anzeige eines Gepäckverlusts • Angaben zum Beschwerdeverfahren |
| <p>Vor Verkauf einer Fahrkarte ist der Fahrgast über seine Rechte und Pflichten gemäß der gegenständlichen Verordnung zu informieren. Zur Erfüllung der Informationspflicht kann eine Zusammenfassung der EU verwendet werden (<i>diese befindet sich derzeit noch in Ausarbeitung und wird nachgereicht</i>).</p> <p>Die Informationen sind in Papierform oder elektronischem Format oder einer anderen (barrierefreien) Form zur Verfügung zu stellen.</p> |
| <p><u>Soweit möglich</u> sind dem Fahrgast auch <u>während der Fahrt</u> folgende Informationen zu erteilen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dienstleistungen im Zug und Bordeinrichtungen, einschließlich WLAN • Nächster Haltebahnhof • Störungen und Verspätungen (geplant und in Echtzeit) • Wichtigste Anschlussverbindungen • Sicherheit |

Verfügbarkeit von Fahrkarten und Buchungen (Art. 11)

Dem Fahrgast sind Fahrkarten, Durchgangsfahrkarten und Buchungen anzubieten (soweit verfügbar).

(„Durchgangsfahrkarten“ sind ein oder mehrere Fahrscheine, für aufeinanderfolgende durch ein oder mehrere Eisenbahnunternehmen durchzuführende Fahrten)

Durchgangsfahrkarten und Haftung (Art. 12)

Werden ein oder mehrere Fahrkarten im Rahmen einer einzigen Transaktion erworben und werden diese Fahrkarte(n) vom Reisebüro/Reiseveranstalter auf eigene Initiative kombiniert, muss der Fahrgast vor Kauf mittels Aufdruck auf den Fahrkarten oder mittels einer anderen Unterlage oder in einem elektronischen Format, das die spätere Wiedergabe der Informationen ermöglicht, informiert werden, dass die Fahrkarten getrennte Beförderungsverträge darstellen (und somit keine Durchgangsfahrkarten vorliegen).

Anderenfalls haftet das Reisebüro/der Reiseveranstalter für die Erstattung der vom Fahrgast für die Fahrkarten bezahlten Beträge zuzüglich einer Entschädigung von 75% der bezahlten Beträge für den Fall, dass der Fahrgast einen oder mehrere Anschlüsse verpasst.

Verpflichtungen im Zusammenhang mit Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität (Art. 21 ff.)

Es ist grundsätzlich verboten (es sei denn, dies ist unbedingt erforderlich, um den Zugangsregeln nachzukommen):

- für Buchungen und Fahrkarten von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität einen Aufpreis zu verlangen
- sich zu weigern, eine Buchung einer Person mit einer Behinderung oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität zu akzeptieren oder ihr eine Fahrkarte auszustellen
- zu verlangen, dass der Fahrgast von einer anderen Person begleitet wird

Auf jeden Fall hat sich das Reiseunternehmen im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften um eine annehmbare Alternative zu bemühen.

Auf Anfrage sind Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität über die Zugänglichkeit des Bahnhofes, der Eisenbahnverkehrsdienste und die Bedingungen für den Zugang zu den Fahrzeugen, sowie über deren Ausstattung zu informieren.

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.

Es sind alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um Meldungen des Hilfsbedarfs entgegenzunehmen und an Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber weiterleiten zu können.

Koordination bei der Hilfeleistung mit Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreibern, sofern der Hilfsbedarf spätestens 24 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfeleistung benötigt wird, gemeldet wurde.