

An die  
A\*\*

Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien  
T: +43 1 5050707  
F: +43 1 5050707 180  
T: +43 1 5050707  
office@schienencontrol.gv.at  
DVR-Nr: 1060163

**GZ: SCK-19-033**

## BESCHEID

Die Schienen-Control Kommission hat durch Dr. Robert Streller als Vorsitzenden sowie MinR Dr. Karl-Johann Hartig und MMag. Dr. Clemens Kaupa, LL.M. als weitere Mitglieder im gemäß § 78b EiszG von Amts wegen eingeleiteten aufsichtsbehördlichen Verfahren gegen die A\*\* betreffend Pünktlichkeitsgrad zu Recht erkannt:

## SPRUCH:

- 1) In den ENTSCHÄDIGUNGSBEDINGUNGEN der A\*\* wird folgende durchgestrichene Bestimmung für unwirksam erklärt:

**„3. Fahrpreisentschädigung für Verspätungen**

**a. Allgemeines**

[...]

*Die Entschädigung erfolgt in Form von Gutscheinen, ~~die ein Jahr ab Ausstellungsdatum gültig sind.~~“*

- 2) Die A\*\* hat die im Punkt 1) für unwirksam erklärten Bestimmungen binnen 5 Arbeitstagen ab Zustellung dieses Bescheides insbesondere aus den auf ihrer Internetseite abrufbaren Informationen und den Entschädigungsbedingungen zu entfernen.
- 3) Die A\*\* hat es ab Zustellung dieses Bescheides zu unterlassen, sich gegenüber den Fahrgästen auf die im Punkt 1) für unwirksam erklärten Bestimmungen zu berufen.

Rechtsgrundlagen:

§§ 22a, 22b, 78b Abs 1 und 2 Eisenbahngesetz (EisbG), BGBl 1957/60 idGF.,  
§ 4 Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (EisbBFG), BGBl I 2013/40 idGF.,  
Art 17 VO (EG) 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr,  
ABl L 2007/315, 14,  
§ 879 Abs 3 Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch (ABGB).

## **BEGRÜNDUNG:**

### **Zum Gang des Verfahrens:**

Mit **Schriftsatz vom 19.12.2019** informierte die Schienen-Control Kommission die A\*\* über die Einleitung eines aufsichtsbehördlichen Verfahrens gemäß § 78b EisbG betreffend des Pünktlichkeitsgrades in der Höhe von 90,01%.

Mit **Schriftsatz vom 23.01.2019 (richtigerweise 23.01.2020)** nahm die A\*\* Stellung, legte Pünktlichkeitsstatistiken, eine Statistik über ausgefallene Züge, Statistiken zu Entschädigungsfällen und Entschädigungszahlungen bzw. eine Statistik über verkaufte Jahreskarten und Erlöse vor und verteidigte den bisherigen Pünktlichkeitsgrad in Höhe von 90,01% und legte keinen neuen Pünktlichkeitsgrad vor.

Mit **Schriftsatz vom 01.04.2020** stellte die Schienen-Control Kommission der A\*\* weitere Fragen zu offenen Punkten, insbesondere zu den übermittelten Statistiken und Daten über Auszahlungen, ersuchte um fehlende statistische Daten und ersuchte um notwendige Klarstellungen. Aufgrund der letzten Änderungen der Entschädigungsbedingungen, welche ab 22.02.2020 gültig sind, sind für die Schienen-Control Kommission weitere Unklarheiten und mögliche Gesetzesverstöße entstanden. Deswegen stellte die Schienen-Control Kommission einige ergänzende Fragen zu den Entschädigungsbedingungen der A\*\* und erweiterte das Verfahren um zusätzliche Punkte wie etwa die Begrenzung der Gültigkeit der Gutscheine für die Fahrpreischädigung für Verspätungen auf ein Jahr ab Ausstellungsdatum oder die Streichung der Verspätungsschädigung für B\*\*-Jahres-, Monats- und Wochenkarten. Der von der A\*\* vorzulegende Pünktlichkeitsgrad habe zumindest 92% zu betragen.

In den Entschädigungsbedingungen steht unter Ziffer 3. Fahrpreischädigung für Verspätungen, a. Allgemeines, dass die Gültigkeit der Gutscheine für die Fahrpreischädigung für Verspätungen auf ein Jahr ab Ausstellungsdatum begrenzt ist. Die Schienen-Control Kommission verwies u.a. auf OGH 15.12.2015, 4 Ob 202/15g gegen die WESTbahn Management GmbH, insbesondere auf das Urteil zur Klausel 3 betreffend die Gültigkeit von Tarifkilometerguthaben.

Mit **Schriftsatz vom 06.05.2020** nahm die A\*\* Stellung und übermittelte noch ausstehende Daten zur Pünktlichkeitsstatistik und zu Entschädigungsfällen und Entschädigungssummen. Entgegen der Aufforderung durch die Schienen-Control Kommission werde der

Pünktlichkeitsgrad in Höhe von 90,01% beibehalten. Die A\*\* nahm im Schriftsatz vom 06.05.2020, S 5 zu Ziffer 18 des Schreibens vom 01.04.2020 der Schienen-Control Kommission wie Folgt zum Aspekt der Befristung der Gutscheine Stellung: *„Ja, diese Guthaben sind befristet. Dies ist aber anders als bei Kilometerbanken zu sehen und kann somit nicht verglichen werden. Außerdem hat der Kunde die Wahl der Auszahlung.“* Entgegen der Aufforderung durch die Schienen-Control Kommission wurde die Befristung der Gültigkeit der Gutscheine auf 1 Jahr nicht geändert.

### **Die Schienen-Control Kommission hat in tatsächlicher und rechtlicher Hinsicht erwogen:**

#### **Zur Zuständigkeit der Schienen-Control Kommission:**

Gemäß § 78b Abs 1 EisbG hat die Schienen-Control Kommission von Amts wegen Beförderungsbedingungen, einschließlich der Entschädigungsbedingungen, für die Erbringung von Eisenbahnverkehrsleistungen im Personenverkehr auf Hauptbahnen und vernetzten Nebenbahnen ganz oder teilweise für unwirksam zu erklären, wenn sie gegen bundesrechtliche, unmittelbar anzuwendende unionsrechtliche oder völkerrechtliche Rechtsvorschriften verstoßen.

Gemäß § 78b Abs 2 EisbG hat die Schienen-Control Kommission bei der Unwirksamkeitserklärung gleichzeitig auszusprechen, ab welchem Zeitpunkt welche Bestimmungen neu zu regeln sind. Zugleich mit der gänzlichen oder teilweisen Unwirksamkeitserklärung hat die Schienen-Control Kommission dem Eisenbahnunternehmen oder der Verkehrsverbundorganisationsgesellschaft zu untersagen, die für unwirksam erklärten Bestimmungen zu verwenden und sich auf sie zu berufen.

Gemäß § 78b Abs 2 letzter Satz EisbG kann die Schienen-Control Kommission die Modalitäten zur Herstellung des rechtmäßigen Zustandes auftragen.

Die Schienen-Control Kommission wurde neben der Schienen-Control GmbH (bzw. der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte) vom Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (damals noch Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie) für Österreich als eine der nationalen Stellen zur Durchsetzung der Fahrgastrechte gemäß Art 30 der VO (EG) 1371/2007 benannt. In dieser Funktion ist die Schienen-Control Kommission für die Beförderungsbedingungen betreffend deren Übereinstimmung mit den europarechtlichen Vorschriften, insbesondere zur Durchsetzung der in der VO (EG) 1371/2007 genannten Ziele, zuständig. Die Schienen-Control Kommission hat daher die notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, um sicherzustellen, dass die Rechte der Fahrgäste gewahrt werden.

Bei den bescheidgegenständlichen Bestimmungen der Entschädigungsbedingungen handelt es sich um Verspätungsentschädigungsregelungen für Jahreskarten gemäß § 4 EisbBFG und um Verspätungsentschädigungsregelungen für andere Zeitfahrkarten gemäß § 5 EisbBFG, für Verspätungsentschädigungsregelungen gemäß Art 17 der VO (EG) 1371/2007 und gemäß § 879

Abs 3 ABGB um eine in Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthaltene Vertragsbestimmung, die nicht eine der beiderseitigen Hauptleistungen festlegt. Als solche unterliegen sie der Aufsicht der Schienen-Control Kommission gemäß § 78b Abs 1 und 2 EibG.

Die Zuständigkeit der Schienen-Control Kommission ist damit gegeben.

**Zu den weiteren rechtlichen Erwägungen:**

**Art 17 Abs 2 der VO (EG) 1371/2007** lautet:

„[...]

*Die Zahlung der Entschädigung erfolgt innerhalb von einem Monat nach Einreichung des Antrags auf Entschädigung. Die Entschädigung kann in Form von Gutscheinen und/oder anderen Leistungen erfolgen, sofern deren Bedingungen (insbesondere bezüglich des Gültigkeitszeitraums und des Zielorts) flexibel sind. Die Entschädigung erfolgt auf Wunsch des Fahrgasts in Form eines Geldbetrags.*

„[...]“

**Erwägungsgrund 1 der VO (EG) 1371/2007** lautet:

*„Im Rahmen der gemeinsamen Verkehrspolitik ist es wichtig, die Nutzerrechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr zu schützen und die Qualität und Effektivität der Schienenpersonenverkehrsdienste zu verbessern, um dazu beizutragen, den Verkehrsanteil der Eisenbahn im Vergleich zu anderen Verkehrsträgern zu erhöhen.“*

**Erwägungsgrund 2 der VO (EG) 1371/2007** lautet:

*„In der Mitteilung der Kommission „Verbraucherpolitische Strategie 2002-2006“ (4) ist das Ziel festgelegt, gemäß Artikel 153 Absatz 2 des Vertrags ein hohes Verbraucherschutzniveau im Bereich des Verkehrs zu erreichen.“*

**Erwägungsgrund 3 der VO (EG) 1371/2007** lautet:

*„Da der Fahrgast die schwächere Partei eines Beförderungsvertrags ist, sollten seine Rechte in dieser Hinsicht geschützt werden.“*

**Erwägungsgrund 6 der VO (EG) 1371/2007** lautet:

*„Bei der Stärkung der Rechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr sollte das bereits bestehende einschlägige internationale Regelwerk im Anhang A — Einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck (CIV) zum Übereinkommen über den internationalen Eisenbahnverkehr (COTIF) vom 9. Mai 1980, geändert durch das Protokoll vom 3. Juni 1999 betreffend die Änderung des Übereinkommens über den internationalen Eisenbahnverkehr vom 3. Juni 1999 (Protokoll 1999) — zugrunde gelegt werden. Es ist jedoch wünschenswert, den Anwendungsbereich dieser Verordnung auszuweiten und nicht nur die Fahrgäste im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr, sondern auch die Fahrgäste im inländischen Eisenbahnverkehr zu schützen.“*

**Erwägungsgrund 13 der VO (EG) 1371/2007** lautet:

*„Die Stärkung der Rechte auf Entschädigung und Hilfeleistung bei Verspätungen, verpassten Anschlüssen oder Zugausfällen sollte auf dem Markt für Schienenpersonenverkehrsdienste zu größeren Anreizen zum Nutzen der Fahrgäste führen.“*

**Erwägungsgrund 14 der VO (EG) 1371/2007** lautet:

*„Es ist wünschenswert, dass durch diese Verordnung ein System für die Entschädigung von Fahrgästen bei Verspätungen geschaffen wird, das mit der Haftung des Eisenbahnunternehmens verknüpft ist und auf der gleichen Grundlage beruht wie das internationale System, das im Rahmen des COTIF, insbesondere in dessen Anhang betreffend die Fahrgastrechte (CIV), besteht.“*

**§ 4 Abs 1 EisbBFG** lautet:

*„Fahrgäste, die über eine Jahreskarte verfügen, und denen während deren Geltungsdauer wiederholt Zugverspätungen oder Zugausfälle widerfahren, haben Anspruch auf eine Entschädigung. Für eine Jahreskarte kann nur einmal eine Entschädigung beansprucht werden, wobei bei übertragbaren Jahreskarten die Angaben der Person maßgeblich sind, welche die Jahreskarte erwarb.*

*Nachstehende Modalitäten sind dabei einzuhalten:*

*Die Jahreskarte muss zu Beförderungen auf Hauptbahnen und vernetzten Nebenbahnen*  
1. *berechtigen und die Inanspruchnahme der konkret benützten Strecke muss von der Person, welche die Jahreskarte erwarb, bestätigt werden.*

*Die vom Eisenbahnunternehmen vorgegebenen Modalitäten für die Fahrpreischädigung*  
2. *und die Höhe des Pünktlichkeitsgrades dürfen für die Fahrgäste nicht unangemessen und unzumutbar sein.*

*Bei Nichterreichen eines vom Eisenbahnunternehmen im Vorhinein bekanntzugebenden Pünktlichkeitsgrades erhalten Fahrgäste mit Jahreskarten einmal im Jahr zum Ende der Geltungsdauer unaufgefordert den sich aus Z 5 ergebenden Gesamtbetrag der Entschädigung. Die Entschädigung kann in Form von Gutscheinen erfolgen, auf Wunsch des*  
3. *Fahrgasts muss sie allerdings in Form eines Geldbetrages erfolgen. Die näheren Bestimmungen sind in den Beförderungsbedingungen festzulegen. Die Höhe des Pünktlichkeitsgrades hat für die Züge im Vorort- und Regionalverkehr mindestens 95% zu entsprechen.*

*[...]“*

**§ 879 Abs 3 ABGB** lautet:

*„[...]“*

*Eine in Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmung, die nicht eine der beiderseitigen Hauptleistungen festlegt, ist jedenfalls nichtig, wenn sie unter Berücksichtigung aller Umstände des Falles einen Teil gröblich benachteiligt.“*

Die Schienen-Control Kommission stellt folgenden Sachverhalt fest:

Bereits seit Inkrafttreten der VO (EG) 1371/2007 am 03.12.2009 haben Besitzer von sämtlichen Fahrkarten einen Anspruch auf Verspätungsentschädigungen gemäß Art 17 der VO (EG)

1371/2007. Die Entschädigung kann in Form von Gutscheinen erfolgen, sofern deren Bedingungen, insbesondere bezüglich des Gültigkeitszeitraums, flexibel sind. Die Entschädigung erfolgt auf Wunsch des Fahrgasts jedenfalls in Form eines Geldbetrags.

Durch das Inkrafttreten des EisbBFG am 01.07.2013 hat der nationale Gesetzgeber zusätzliche Fahrgastrechte in Österreich eingeführt. Für Besitzer von Jahreskarten findet sich im § 4 EisbBFG eine eigene Fahrpreischädigung für Verspätungen, im § 5 EisbBFG eine Fahrpreischädigung für Verspätungen für andere Zeitfahrkarten. Fahrgäste mit Jahreskarten erhalten zum Ende der Geltungsdauer unaufgefordert die Entschädigung. Die Entschädigung kann in Form von Gutscheinen erfolgen, auf Wunsch des Fahrgasts muss sie allerdings in Form eines Geldbetrages erfolgen.

Die A\*\* hat in den „Entschädigungsbedingungen der A\*\*\*“ (letzte Änderung am 02.08.2020 – gültig mit 03.08.2020) die Fahrpreischädigung für Verspätungen aktuell in der Ziffer 3. Fahrpreischädigung für Verspätungen umgesetzt. In Ziffer 3. Fahrpreischädigung für Verspätungen, a. Allgemeines wird die Gültigkeit der Gutscheine für die Fahrpreischädigung auf ein Jahr ab Ausstellungsdatum begrenzt.

Die aktuell gültigen Entschädigungsbedingungen der A\*\* lauten seit den letzten Änderungen der Entschädigungsbedingungen, welche ab 03.08.2020 gültig sind, wie Folgt:

### 3. Fahrpreischädigung für Verspätungen

#### a. Allgemeines

Bei einer Verspätung von über 60 Minuten, haben die Fahrgäste Anspruch auf kostenlose Snacks, kleine Speisen und Erfrischungen nach Maßgabe der Verfügbarkeit am Zug.

Entschädigungen werden ab einem Betrag von über EUR 0,00 entrichtet. Die Entschädigung erfolgt in Form von Gutscheinen, die ein Jahr ab Ausstellungsdatum gültig sind. Auf Wunsch des Fahrgastes erfolgt die Auszahlung auch in Form eines Geldbetrages. Der Fahrgast hat sich in diesem Fall an das Customer Care Center der [REDACTED] unter [REDACTED] oder [REDACTED] zu wenden.

Ziffer 3 lit a der Entschädigungsbedingungen der A\*\*\*“ (letzte Änderung am 02.08.2020 – gültig mit 03.08.2020)

Die Entschädigung erfolgt in Form von Gutscheinen, die ein Jahr ab Ausstellungsdatum gültig sind. Auf Wunsch des Fahrgastes erfolgt die Auszahlung auch in Form eines Geldbetrages.

In den Fragebögen der Schienen – Control GmbH für die Eisenbahnstatistik der Republik Österreich hat die A\*\* für sämtliche Berichtsjahre angegeben, keine Entschädigungsfälle und keine ausbezahlten Entschädigungen betreffend Jahreskarten verzeichnet zu haben. Der Beilage 3 des Schriftsatzes der A\*\* vom 23.01.2020 ist zu entnehmen, dass zumindest ab 2017 doch Entschädigungsfälle angefallen und Entschädigungen ausbezahlt worden sein sollen. Auf Nachfrage durch die Schienen-Control Kommission wurde durch den Schriftsatz der A\*\* vom 05.05.2020, S 2 die Information, dass entgegen der bisher bekannt gegebenen Statistiken doch Entschädigungen ausbezahlt wurden, bestätigt. Allerdings wichen die neuen übermittelten Zahlen erneut ab, etwa bei der Summe der Entschädigungsfälle im Jahr 2019 oder bei den Entschädigungssummen der Jahre 2017-2019. Insgesamt musste die Schienen-Control Kommission festzustellen, dass die übermittelten Daten der A\*\* in mehreren Punkten von

bisherigen Eingaben an die Schienen-Control Kommission bzw. auch an das BVwG mehrfach abgewichen sind.

Gemäß § 4 Abs. 2 erster Satz EisbBFG sind Fahrgäste mit Jahreskarten über ihre Rechte und Pflichten in geeigneter Art und Weise u.a. durch das Bahnunternehmen zu informieren. Gemäß § 20 Abs 6 EisbBFG sind Fahrgäste angemessen über die ihnen zustehenden Rechte und Pflichten u.a. durch das Bahnunternehmen zu informieren. Laut Schriftsatz der A\*\* vom 05.05.2020, S 5 erfolgt durch die A\*\* keine aktive Information der Kunden über ihre Entschädigungsansprüche. Dies erfolgt nur in den AGBs. Es sei zumutbar, dass sich der Kunde mit den Informationen an das Customer Care der A\*\* wendet. Daher wurden selbst die bekannt gegebenen geringen Entschädigungszahlungen in großen Teilen mangels der gesetzlich vorgeschriebener Informationsverpflichtung nie vom Bahnunternehmen ausbezahlt bzw. vom Verbraucher für einen neuen Ticketkauf eingelöst. So wurden im Jahr 2017 44,7%, im Jahr 2018 88,2% und im Jahr 2019 71,6% der angefallenen Entschädigungssumme wohl mangels Information der anspruchsberechtigten Kunden weder ausbezahlt noch vom Verbraucher für den Ticketkauf eingelöst.

Die möglichen Widersprüche zur VO (EG) 1371/2007, zum EisbBFG und zum ABGB bezüglich der Befristung der Gutscheine auf 1 Jahr im Zusammenhang mit der Verspätungsentschädigung wurden der A\*\* mitgeteilt.

In dem von der Schienen-Control Kommission eingeleiteten aufsichtsbehördliches Verfahren gemäß § 78b Abs 2 EisbG hielt die A\*\* an ihrer bisherigen Auffassung fest und lehnte eine Änderung der Befristung der Gutscheine ab.

### **Zu den im Spruch getroffenen Entscheidungen:**

#### **Zum Spruchpunkt 1):**

Im Spruchpunkt 1) erklärt die Schienen-Control Kommission die Entschädigungsbedingungen mit der Bezeichnung „Entschädigungsbedingungen der A\*\* (gültig ab 11.12.2011 – letzte Änderung am 02.08.2020 – gültig mit 03.08.2020)“ teilweise für unwirksam. Wie noch zu zeigen sein wird, verstößt die Befristung der Gutscheine auf 1 Jahr, welche für die Fahrpreisentschädigung für Verspätungen ausgegeben werden, gegen die unmittelbar anzuwendenden unionsrechtlichen und den ergänzenden nationalen Rechtsvorschriften.

#### **1. Zeitliche Begrenzung von Gutscheinen**

Weder Art 17 der VO (EG) 1371/2007 noch § 4 EisbBFG sieht eine zeitliche Begrenzung von Gutscheinen vor.

#### **VO (EG) 1371/2007:**

Die VO (EG) 1371/2007 ist 24 Monate nach ihrer Veröffentlichung, also am 3. Dezember 2009, in Kraft getreten und gilt seitdem unmittelbar in jedem Mitgliedstaat. Besitzer von Einzelfahrkarten bekommen gemäß Art 17 der VO (EG) 1371/2007 ab einer Verspätung von 60

Minuten eine Entschädigung. Wenn der Zug 60 Minuten und mehr Verspätung am Zielbahnhof hat, muss es eine Entschädigung von mindestens 25 Prozent des Fahrpreises für die einfache Fahrt geben. Ab 120 Minuten Verspätung müssen mindestens 50 Prozent zurückgezahlt werden. Art 17 der VO (EG) 1371/2007 regelt hauptsächlich die Entschädigung für Verspätungen für Einzelfahrkarten und nur nebenbei sieht er auch eine Grundsatzbestimmung für die Fahrpreischädigung von Zeitfahrkarten vor.

Art 17 Abs 2 der VO (EG) 1371/2007 normiert, dass die Entschädigung in Form von Gutscheinen erfolgen kann, sofern deren Bedingungen (insbesondere bezüglich des Gültigkeitszeitraums und des Zielorts) flexibel sind. Ein Fahrgast, welcher sich nicht für die Barerstattung, sondern für die Gutscheinvariante entscheidet, erhält jedoch einen zeitlich nicht flexiblen, sondern noch dazu mit 1 Jahr Gültigkeit zeitlich sehr eingeschränkten Gutschein durch die A\*\*.

In Art 58 und Art 59 der ER CIV finden sich in Regelungen zum Erlöschen der Ansprüche bei Tötung und Verletzung bzw. zum Erlöschen der Ansprüche bei Beförderung von Reisegepäck. Sonstige Regelungen betreffend das Erlöschen von anderen Ansprüchen, etwa von der Fahrpreischädigung, finden sich nicht.

In Art 60 der ER CIV finden sich in Regelungen zur Verjährung. Art 60 Abs 1 der ER CIV normiert die Verjährung von Schadenersatzansprüchen aufgrund der Haftung des Beförderers bei Tötung und Verletzung von Reisenden. Nach Art 60 Abs 2 der ER CIV verjähren andere Ansprüche aus dem Beförderungsvertrag grundsätzlich in einem Jahr. Die Verjährungsfrist nach Art 60 Abs 2 der ER CIV beträgt jedoch zwei Jahre bei Ansprüchen wegen eines Schadens, der auf eine Handlung oder Unterlassung zurückzuführen ist, die entweder in der Absicht, einen solchen Schaden herbeizuführen, oder leichtfertig und in dem Bewusstsein begangen wurde, dass ein solcher Schaden mit Wahrscheinlichkeit eintreten werde.

Wie aus dem 14. Erwägungsgrund der VO (EG) 1371/2007 hervorgeht, hält es der Unionsgesetzgeber für wünschenswert, dass die Regelung für die Entschädigung von Fahrgästen bei Verspätungen auf der gleichen Grundlage beruht wie das internationale System im Rahmen des COTIF, zu dem die ER CIV gehören (vgl. EuGH 26.09.2013, Rs C-509/11 ÖBB-Personenverkehr AG (Rz 33)).

Art 15 der VO (EG) 1371/2007 sieht vor, dass die Haftung der Eisenbahnunternehmen für Verspätungen, verpasste Anschlüsse und Zugausfälle vorbehaltlich der Art 16 bis 18 dieser Verordnung in Art. 32 der ER CIV (Anhang I Titel IV Kapitel II) geregelt ist. Art 60 der ER CIV über die Verjährung findet sich jedoch in Anhang I Titel VI der ER CIV. Somit gelten die dort normierten Verjährungsregelungen gemäß Art 11 der VO (EG) 1371/2007 nur ergänzend für die Haftung von Eisenbahnunternehmen für Fahrgäste und deren Gepäck, welche in den Art 12 bis 14 dieser Verordnung geregelt sind. Der Unionsgesetzgeber wollte offensichtlich die dort normierten Verjährungsfristen nicht für die Fahrpreischädigung gemäß Art 17 der VO (EG) 1371/2007 anwenden.

Dies erscheint schlüssig, da ja Art 17 Abs 2 der VO (EG) 1371/2007 regelt, dass die Bedingungen für Gutscheine, welche als Entschädigung für Verspätungen ausgegeben werden, insbesondere bezüglich des Gültigkeitszeitraums flexibel sein müssen. Dies wären sie ja bei einer kurzen 1-

jährigen Befristung ohne Verlängerungsmöglichkeit oder anschließender Möglichkeit der Barauszahlung nicht.

Die in Art 17 der VO (EG) 1371/2007 bzw. in §§ 4 und 5 EisbBFG vorgesehene Entschädigung soll, da sie auf der Grundlage des Preises der Fahrkarte berechnet wird, den vom Fahrgast als Gegenleistung für eine Dienstleistung, die letztlich nicht im Einklang mit dem Beförderungsvertrag erbracht wurde, gezahlten Preise kompensieren (vgl. EuGH 26.09.2013, Rs C-509/11 ÖBB-Personenverkehr AG (Rz 38)). Verspätungen im Reiseverkehr stellen eine typische Schlechterfüllung des Beförderungsvertrages dar. In zahlreichen Rechtsordnungen berechtigt eine Schlechterfüllung zur Minderung der Gegenleistung, das hieße hier des Beförderungsentgeltes (vgl. EuGH 26.09.2013, Rs C-509/11 ÖBB-Personenverkehr AG (Rz 41)).

Grundsätzlich muss der Fahrgast für die Leistungen der Beförderung vor Fahrtantritt zur Gänze bezahlen und das Bahnunternehmen hat seine Leistungen im Sinne des angebotenen und veröffentlichten Fahrplans vertragskonform zu erbringen.

Eine genaue Bestimmung oder konkrete Ausführung, was der Unionsgesetzgeber unter flexiblen Bedingungen insbesondere bezüglich der Gültigkeitsdauer versteht, findet sich in Art 17 der VO (EG) 1371/2007 nicht. Dies muss daher durch Auslegung ermittelt werden.

Weiters sind nach ständiger Rechtsprechung bei der Auslegung von Vorschriften des Unionsrechts nicht nur deren Wortlaut, sondern auch ihr Zusammenhang und die Ziele zu berücksichtigen, die mit der Regelung, zu der sie gehören, verfolgt werden (vgl. EuGH 22.11.2012, Rs C-136/11, Westbahn Management GmbH (Rz 33)).

Auch wenn Art 17 der VO (EG) 1371/2007 nicht eindeutig festlegt, wie lange Gutscheine für die zustehende Fahrpreisentzündung gültig sein müssen, sind bei der Auslegung nach Zusammenhang und Ziel der VO (EG) 1371/2007 insbesondere die Erwägungsgründe 1, 2, 3 und 13 zu berücksichtigen, nämlich

- die Nutzerrechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr zu schützen;
- ein hohes Schutzniveau für die Fahrgäste im Eisenbahnverkehr zu erreichen;
- den Schutz der Rechte des Fahrgasts als schwächere Partei eines Beförderungsvertrags und
- die Stärkung der Rechte auf Entschädigung und Hilfeleistung bei Verspätungen, verpassten Anschlüssen oder Zugausfällen.

Der unbestimmte Begriff „flexibel“ ist daher nach Sinn und Zweck sowie nach Zusammenhang und Ziel der VO (EG) 1371/2007 auszulegen. Das Wort „flexibel“ bedeutet im Wortsinn „biegsam, elastisch oder an veränderte Umstände anpassungsfähig.“ Der Unionsgesetzgeber wollte damit wohl ausdrücken, dass die Einlösung der Gutscheine nicht erschwert wird, indem zahlreiche Hürden oder Bedingungen aufgestellt werden. Diese wären wohl beispielsweise eine kurze Gültigkeitsdauer (z. B. 1 Jahr), Einschränkungen auf bestimmte Züge (z. B. Nachtreisezüge), bestimmte Zeiten (z. B. Wochenende), bestimmte Vertriebskanäle (z. B. online) oder bestimmte Leistungen (z. B. Reservierungen).

Bei der A\*\* unterliegt der Gutschein laut AGB nicht sonstigen Einschränkungen, ist jedoch zeitlich befristet auf 1 Jahr ohne Verlängerungsmöglichkeit oder anschließender Möglichkeit der Barauszahlung.

Unter Berücksichtigung von Zusammenhang und Ziel der VO (EG) 1371/2007, insbesondere der Erwägungsgründe 1, 2, 3 und 13 ist die Auslegung eindeutig, dass, wenn die Gutscheine an Bedingungen geknüpft werden, diese jedenfalls flexibel und zugunsten der Fahrgäste ausfallen müssen und nicht einschränkend sein dürfen, sodass die Wahrung der eingeräumten Rechte gewährleistet ist. Dies erfüllt die Begrenzung der Gültigkeitsdauer auf 1 Jahr ohne Verlängerungsmöglichkeit oder anschließender Möglichkeit der Barauszahlung für Fahrpreischädigungen für Verspätungen auf Grundlage der VO (EG) 1371/2007 nach Ansicht der Schienen-Control Kommission nicht.

#### EisbBFG:

Österreich hat die teils notwendige gesetzliche Umsetzung der VO (EG) 1371/2007 in innerstaatliches Recht zuerst mit dem Bundesgesetz zur VO (EG) 1371/2007<sup>1</sup>, welches am 23.04.2010 in Kraft und am 30.6.2013 außer Kraft getreten ist, und in weiterer Folge durch das Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz<sup>2</sup>, welches am 01.07.2013 in Kraft getreten ist, vollzogen.

Die nationalen Regelungen einer eigenen Fahrpreischädigung für Verspätungen für Besitzer von Jahreskarten fanden sich in § 2 des Bundesgesetzes zur VO (EG) 1371/2007 bzw. seit 01.7.2013 in den §§ 4 (Jahreskarten) und 5 (Zeitfahrkarten) EisbBFG. Das 2. Hauptstück des 1. Teils des EisbBFG regelt gemäß § 3 EisbBFG die Rechte und Pflichten der Fahrgäste mit Zeitfahrkarten (Jahreskarten und andere Zeitfahrkarten) auf Hauptbahnen und vernetzten Nebenbahnen mit Ausnahme von Beförderungen im Stadtverkehr. Der österreichische Gesetzgeber hat daher einerseits eine detaillierte Fahrpreischädigung für Jahreskarten in § 4 EisbBFG, andererseits eine Grundsatzbestimmung für andere Zeitfahrkarten in § 5 EisbBFG, eingeführt.

Unter bestimmten Voraussetzungen hat der Jahreskartenbesitzer bei Nichterreichen des Pünktlichkeitsgrades Anspruch auf eine Entschädigung. Die Bahnunternehmen müssen gemäß § 4 Abs 1 Z 3 EisbBFG eine Pünktlichkeitsgarantie festlegen, die sie in jedem Monat erreichen müssen. Bei Nichterreichen des Pünktlichkeitsgrades ist das Bahnunternehmen zur Zahlung einer Entschädigung gemäß § 4 Abs 1 Z 5 EisbBFG von mindestens 10% des rechnerisch auf diesen Monat entfallenden Fahrpreises des konkret auf diese Strecke entfallenden Bahnanteiles einer Jahreskarte an die Reisenden verpflichtet.

Nach Art 4 Abs 3 EUV ist es Aufgabe aller Stellen der Mitgliedstaaten im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeiten die geeigneten Maßnahmen zur Erfüllung der Verpflichtungen zu ergreifen, die sich aus der VO (EG) 1371/2007 ergeben. Diese Stellen, wie die Schienen-Control Kommission, sind verpflichtet, das nationale Recht so weit wie möglich im Licht des Wortlauts und des Zwecks der Verordnung auszulegen und anzuwenden, um das mit ihr angestrebte Ergebnis zu erreichen

---

<sup>1</sup> Bundesgesetz zur VO (EG) 1371/2007 BGBl I 2010/25

<sup>2</sup> Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisbBFG BGBl I 2013/40

(vgl. EuGH 26.09.2013, Rs C-509/11 ÖBB-Personenverkehr AG (Rz 64)). In Anbetracht der in den Erwägungsgründen 1 bis 3 und 13 der VO (EG) 1371/2007 genannten Ziele sind die einschlägigen Vorschriften des österreichischen Rechts dahin auszulegen und anzuwenden, dass sie mit dem Erfordernis eines hohen Schutzniveaus für die Fahrgäste im Eisenbahnverkehr im Einklang stehen, so dass die ihnen eingeräumten Rechte gewährleistet sind (vgl. EuGH 26.09.2013, Rs C-509/11 ÖBB-Personenverkehr AG (Rz 65)).

Auch das EisbBFG sieht wie die Verordnung neben der Entschädigung in Form eines Geldbetrags die Möglichkeit der Entschädigung in Form von Gutscheinen vor. Das EisbBFG sieht keine zeitliche Befristung von Gutscheinen vor.

Auch wenn für die Gültigkeitsdauer der Gutscheine keine Mindestgültigkeitsdauer festgelegt worden ist, legen die Ziele der VO (EG) 1371/2007 (insbesondere die Erwägungsgründe 1, 2, 3 und 13) klar und unmissverständlich dar, dass es die Zielsetzung der Verordnung ist, die Rechte der Fahrgäste zu stärken. Das EisbBFG ist daher dahin auszulegen und anzuwenden, dass es mit dem Erfordernis eines hohen Schutzniveaus für die Fahrgäste im Eisenbahnverkehr im Einklang steht, sodass die ihnen eingeräumten Rechte gewährleistet sind. Die diesbezügliche korrekte Auslegung der Verordnung bzw. des EisbBFG kann daher nicht die Festlegung einer möglichst geringen Gültigkeitsdauer, sondern die Festlegung einer möglichst hohen Gültigkeitsdauer sein. Darauf deutet auch die Formulierung in Art 17 Abs 2 der VO (EG) 1371/2007 hin, derzufolge allfällige Bedingungen für die Gutscheine insbesondere bezüglich des Gültigkeitszeitraums flexibel sein müssen.

Die von der A\*\* festgelegte Gültigkeitsdauer ist mit einem Jahr sehr kurz und zudem ohne Verlängerungsmöglichkeit oder anschließender Möglichkeit der Barauszahlung auch nicht flexibel und widerspricht sämtlichen Zielsetzungen des EisbBFG bzw. der VO (EG) 1371/2007. Der Ansicht der A\*\*, dass es ja die Möglichkeit der Wahl zwischen Auszahlung und Gutschein (Schriftsatz der A\*\* vom 05.05.2020, S 5) gibt, ändert daran nichts und kann daher nicht gefolgt werden.

Zusammengefasst kann zweifelsfrei festgestellt werden, dass die nicht flexible und zu kurze Dauer des Gültigkeitszeitraums der Gutscheine im Widerspruch zu § 4 Abs 1 Ziffer 3 EisbBFG, zu Art 17 Abs 2 der VO (EG) 1371/2007 und zu den Zielen der VO (EG) 1371/2007 (insbesondere der Erwägungsgründe 1, 2, 3 und 13) steht.

#### Rechtsprechung:

Grundsätzlich endet das Recht, mit einem Gutschein aus dem Warensortiment des Ausstellers Waren zu beziehen innerhalb von 30 Jahren (*Eccher*, Zur Rechtsnatur des Gutscheins in ÖJZ 1974, 337 [342]; *Binder* in *Schwimann*<sup>3</sup>, § 904 ABGB Rz 63). Die Vereinbarung einer kürzeren als der gesetzlichen Verjährungsfrist wird in ständiger Rechtsprechung für zulässig erachtet (RIS-Justiz RS0034782, RS0034404). Uneingeschränkt zulässig soll aber die Fristverkürzung nur dann sein, wenn sie zwischen zumindest annähernd gleich starken Vertragspartnern individuell vereinbart wurde. Ist die Verkürzung einer Verjährungsfrist in AGB enthalten, so unterliegt sie der Inhaltskontrolle des § 879 Abs 3 ABGB (2 Ob 50/05z, 4 Ob 279/04i, 9 Ob 40/06g). Verfallsklauseln sind dann sittenwidrig, wenn sie die Geltendmachung von Ansprüchen ohne sachlichen Grund übermäßig erschweren (RIS-Justiz RS0016688). Je kürzer die Verfallsfrist sein

soll, desto triftiger muss der Rechtfertigungsgrund sein (2 Ob 50/05z, 4 Ob 227/06w, 9 Ob 40/06g). Jedenfalls ist eine umfassende Interessenabwägung erforderlich (4 Ob 227/06w, 1 Ob 1/00d, 4 Ob 279/04i, 9 Ob 40/06g).

Im Verfahren 7 Ob 75/11x betrug die Geltungsdauer der von der Beklagten, einem Bahnunternehmen, ausgestellten Reisegutscheine (zunächst) ein Jahr ab Ausstellungsdatum. Ab Ablauf der Gültigkeit ist innerhalb von drei Jahren ein Umtausch oder eine Erstattung des Geldbetrags möglich. Erfolgt ein Umtausch in einen neuen Gutschein, was einmalig möglich ist, so ist dieser ein weiteres Jahr gültig. Das bedeutet, dass für die Abrufung der Leistung der Beklagten eine Frist von insgesamt fünf Jahren zur Verfügung steht (ein Jahr Einlösungsfrist für den Gutschein, Lösen eines neuen Gutscheins innerhalb von drei Jahren nach Ablauf der Geltungsdauer und Umtausch in einem neuen Gutschein, der wieder ein Jahr Gültigkeit hat). Die Erstattung des Geldbetrags kann innerhalb der an die Laufzeit des Gutscheins anschließenden dreijährigen Frist erfolgen. Der Beklagten war zuzugestehen, dass sie als Massenverkehrsunternehmen ein Interesse daran hat, innerhalb eines überblickbaren Zeitraums Klarheit über die von ihr zu erbringenden Leistungen zu erlangen. Weiters dient bei einem Massenverkehrsunternehmen die Verkürzung der Frist auch der Vorbeugung von Beweisnotständen und der Abwehr der zweifellos bestehenden Fälschungsgefahr.

Der Gutscheininhaber ist nach der Klausel nicht gehalten, den Gutschein bei sonstigem Verfall einzulösen, er kann sich auch den Bargeldbetrag auszahlen lassen. Der Verbraucher ist daher, um seine Rechte zu wahren, nicht ausschließlich darauf angewiesen, die Leistungen der Beklagten in Anspruch zu nehmen. Im Hinblick darauf, dass das gesamte Beförderungsprogramm der Beklagten (nicht nur ein beschränktes, etwa saisonabhängiges Sortiment) für die Dauer von fünf Jahren zur Verfügung steht, ist davon auszugehen, dass es dem Verbraucher selbst bei unvorhergesehenen Hindernissen möglich sein muss, die Leistung dem Gutschein entsprechend innerhalb dieses Zeitrahmens abzurufen oder eine Rückerstattung zu fordern. Er ist über die Fristen ausreichend informiert. Auch wenn man dem Verbraucher ein Interesse daran zubilligt, die Leistungen der Beklagten aufgrund des Gutscheins erst nach einem möglichst langen Zeitraum in Anspruch nehmen zu können, so ist es ihm bei gebotener Interessenabwägung unter den gegebenen Umständen doch zumutbar, seine Ansprüche innerhalb der vereinbarten, verkürzten Verjährungsfrist geltend zu machen.

Die Entscheidung Im Verfahren 7 Ob 75/11x traf keine generelle Aussage zur Zulässigkeit einer Verkürzung der Verjährungsfrist auf eine bestimmte Zeitspanne, sondern betonte vielmehr die Notwendigkeit einer umfassenden Interessenabwägung, die sich stets nur an den konkret dargestellten Umständen orientieren kann (1 Ob 88/14v).

Der OGH hat in den Entscheidungen 1 Ob 88/14v und 9 Ob 26/15m im Zusammenhang mit dem Guthaben auf einer „Elektronischen Geldbörse“ eine Klausel als nichtig betrachtet, mit der eine dreijährige Verjährungsfrist normiert wurde.

Der OGH bestätigte im Verfahren 4 Ob 202/15g<sup>3</sup> gegen die WESTbahn Management GmbH betreffend die Gültigkeit der Tarifkilometerguthaben bis 24 Monate ab Kaufdatum, dass Gutscheine grundsätzlich 30 Jahre gültig sind. Eine Verkürzung der Frist sei zwar möglich.

---

<sup>3</sup> OGH 15.12.2015, 4 Ob 202/15g

Verfallsklauseln sind aber unzulässig, wenn sie die Geltendmachung von Ansprüchen ohne sachlich nachvollziehbare Gründe übermäßig erschweren. Je kürzer dabei die Frist ist, umso triftiger muss der Rechtfertigungsgrund sein. Das Gericht sah keine ausreichende Begründung für die Verkürzung der der Verjährungsfrist von dreißig auf zwei Jahren. Daher entschied der OGH, dass diese Klausel gemäß § 879 Abs 3 ABGB unzulässig ist.

Ergänzend ist auch hinzuzufügen, dass die Gutscheine der ÖBB-Personenverkehr AG mittlerweile 10 Jahre ab Ausstellung gültig sind. Sie können für alle Leistungen des Bahnunternehmens, sowohl im Internet als am Personenschalter und bei telefonischer Buchung sowie in der ÖBB-App, innerhalb der Geltungsdauer eingelöst werden. Die Gutscheine lauten dabei nicht auf Namen, können somit auch von anderen Personen verwendet werden. Der Gutscheincode bleibt dabei aufrecht, bis der gesamte Gutscheinwert eingelöst wurde. Eine Barablöse ist jedoch nicht möglich. Gutscheine, welche im Rahmen der Fahrgastrechte ausgegeben werden, haben die gleichen Modalitäten.

Auch die Geschenkgutscheine der A\*\* sind 30 Jahre gültig. Mit dem Gutschein können alle verfügbaren \*\*produkte über die Webseite unter \*\*\*, in den \*\*shops und im Zug bezahlt werden. Eine Barablöse ist jedoch nicht möglich. Gutscheine, welche im Rahmen der Fahrgastrechte ausgegeben werden, haben jedoch nicht die gleichen Modalitäten.

Es ist daher unzulässig, Gutscheinen, welche im Rahmen der Fahrgastrechte als Entschädigung für Verspätungen ausgegeben werden, im Vergleich zu den sonstigen Gutscheinen deutlich schlechtere Konditionen zu gewähren. Selbst wenn zeitliche Befristungen rechtlich zulässig sein sollten, ist jedenfalls die Notwendigkeit einer umfassenden Interessenabwägung, die sich stets nur an den konkret dargestellten Umständen orientieren kann, notwendig.

Zusammengefasst kann zweifelsfrei festgestellt werden, dass der 1-jährige Gültigkeitszeitraum der Gutscheine/des Guthabens gemäß § 879 Abs 3 ABGB unzulässig ist.

## **2. Nutzung der/s Gutscheine/Guthabens**

Gemäß Ziffer 3. Fahrpreischädigung für Verspätungen, a. Allgemeines der Entschädigungsbedingungen der A\*\* erfolgt die Entschädigung automatisch in Form von Gutscheinen bzw. eines Guthabens. In der Praxis wird laut Schriftsatz der A\*\* vom 23.01.2020, S 3 dem anspruchsberechtigten Fahrgast der Entschädigungsbetrag in Form eines Guthabens auf die Fahrkarte aufgebucht.

Davon werden die Besitzer einer Jahreskarte bzw. anderer Zeitkarten aktiv nicht durch das Bahnunternehmen informiert. Bei einer Befristung von nur 1 Jahr wird daher in den meisten bisherigen Entschädigungsfällen, in welchen der Gutschein/das Guthaben nicht eingelöst wurde, dieser/s bereits abgelaufen sein.

Laut den von der A\*\* ausgefüllten Fragebögen der Schienen – Control GmbH für die Eisenbahnstatistik der Republik Österreich hat die A\*\* für sämtliche Berichtsjahre angegeben, keine Entschädigungsfälle und keine ausbezahlten Entschädigungen betreffend Jahreskarten verzeichnet zu haben (vgl. die Fahrgastrechte-Statistiken für 2014 und 2015 der Schienen-Control GmbH/apf bzw. Fragebögen der Schienen-Control GmbH für die Eisenbahnstatistik der

Republik Österreich). Diese Angaben wurden im Verfahren seitens des Unternehmens abgeändert. Der Beilage 3 des Schriftsatzes vom 23.01.2020 ist zu entnehmen, dass laut A\*\* ab 2017 Entschädigungsfälle bei Zeitkarten angefallen und Entschädigungen ausbezahlt worden sein sollen:

Jahr	Art	Pax	Erlös
2016	Summe	9502	59094,81
	Einzelfahrkarten	9502	59094,81
	Zeitkarten <sup>1</sup>	0	0
2017	Summe	6968	42369,66
	Einzelfahrkarten	6290	35984,31
	Zeitkarten	678	6385,35
2018	Summe	10410	66019,88
	Einzelfahrkarten	8636	58467,72
	Zeitkarten	1774	7552,16
2019	Summe	7771	70978,07
	Einzelfahrkarten	5570	39572,45
	Zeitkarten	2201	31405,62

Tabelle: Entschädigungsfälle und Auszahlungen laut Beilage 3 des Schriftsatzes vom 23.01.2020 der A\*\*.

Im Schriftsatz vom 05.05.2020, S 3 hat die A\*\* zu den Entschädigungsfällen und Entschädigungssummen auf Nachfrage der Schienen-Control Kommission ergänzend ausgeführt:

2017	Entschädigungsfälle					Entschädigungssumme					Durchschnitt pro Fall
	Bar	Konto	Nutzung für Kauf	Nichtnutzung	Summe	Bar	Konto	Nutzung für Kauf	Nichtnutzung	Summe	
Kartentyp											
30-Tage-Karte	1	7	34	21	63	12	81	306	183	582	9,23
365-Tage-Karte	10	25	19	47	101	109	273	208	483	1.072	10,62
Jahresnetzkarte <26	18	54	58	140	270	152	457	491	1.184	2.285	8,46
Jahresnetzkarte Classic	33	41	68	102	244	418	519	858	1.291	3.086	12,65
Summe	62	127	179	310	678	690	1.331	1.863	3.140	7.024	10,36

  

2018	Entschädigungsfälle					Entschädigungssumme					Durchschnitt pro Fall
	Bar	Konto	Nutzung für Kauf	Nichtnutzung	Summe	Bar	Konto	Nutzung für Kauf	Nichtnutzung	Summe	
Kartentyp											
30-Tage-Karte	2	5	7	232	246	5	30	27	1.214	1.276	5,19
365-Tage-Karte	6	6	8	73	93	49	61	56	690	856	9,21
Jahresnetzkarte <26	3	8	7	220	238	25	63	47	1.818	1.953	8,20
Jahresnetzkarte Classic	17	13	19	168	217	195	125	188	1.832	2.340	10,78
Sommerhit Ticket 2018 <20		4	9	347	360		5	8	372	385	1,07
Sommerhit Ticket 2018 <26	2	11	27	580	620	5	26	67	1.400	1.499	2,42
Summe	30	47	77	1.620	1.774	280	310	393	7.325	8.308	4,68

  

2019	Entschädigungsfälle					Entschädigungssumme					Durchschnitt pro Fall
	Bar	Konto	Nutzung für Kauf	Nichtnutzung	Summe	Bar	Konto	Nutzung für Kauf	Nichtnutzung	Summe	
Kartentyp											
30-Tage-Karte	9	26	69	645	749	67	213	435	4.208	4.922	6,57
365-Tage-Karte	4	101	15	252	372	76	2.724	218	4.130	7.147	19,21
Jahresnetzkarte <26	4	12	12	467	495	75	246	184	8.220	8.726	17,63
Jahresnetzkarte Classic	15	197	16	366	594	327	4.899	362	8.161	13.749	23,15
Summe	32	336	112	1.730	2.210	545	8.082	1.199	24.719	34.545	15,63

Tabelle: Entschädigungsfälle und Auszahlungen laut Schriftsatz vom 05.05.2020 der A\*\*.

Gemäß § 4 Abs 2 erster Satz EisBFG sind Fahrgäste mit Jahreskarten über ihre Rechte und Pflichten in geeigneter Art und Weise u.a. durch das Bahnunternehmen zu informieren. Gemäß § 20 Abs 6 EisBFG sind Fahrgäste angemessen über die ihnen zustehenden Rechte und Pflichten u.a. durch das Bahnunternehmen zu informieren. Laut Schriftsatz der A\*\* vom 05.05.2020, S 5 erfolgt durch die A\*\* keine aktive Information der Kunden über ihre Entschädigungsansprüche. Dies erfolgt nur in den AGB. Daher wurden selbst die bekannt gegebenen geringen Entschädigungszahlungen in großen Teilen mangels der gesetzlich vorgeschriebener Informationsverpflichtung nie vom Bahnunternehmen ausbezahlt bzw. die Guthaben vom Verbraucher für einen neuen Ticketkauf eingelöst. So wurden im Jahr 2017 44,7%, im Jahr 2018 88,2% und im Jahr 2019 71,6% der angefallenen Entschädigungssumme wohl mangels Information der anspruchsberechtigten Kunden weder ausbezahlt noch das Guthaben vom Verbraucher für den Ticketkauf eingelöst.

Nur sehr wenige Anspruchsberechtigte haben sich den Anspruch bar auszahlen oder den Betrag auf ein Konto überweisen lassen. Im Jahr 2017 war dies in 189 von 678, im Jahr 2018 in 77 von 1774 und im Jahr 2019 in 368 von 2210 Entschädigungsfällen der Fall. Dies bedeutet, der weitaus überwiegende Anteil der Anspruchsberechtigten (2017: 72,1%, 2018: 95,7%, 2019: 83,3%) erhielt seinen Entschädigungsanspruch als aufgebuchtes Guthaben auf der Fahrkarte. Von diesen Anspruchsberechtigten hat schlussendlich nur ein geringer Teil das Guthaben auch für einen Ticketkauf genutzt.

In den Jahren 2016 bis 2019 betrug der Anteil der Entschädigungssumme für die 365-Tage-Karten und die Jahresnetzkarten 0,7% des vom Unternehmen bekannt gegebenen Erlöses für diese Jahreskarten. Der Anteil der tatsächlich ausbezahlten Entschädigungssumme betrug nur 0,47% am Erlös für diese Jahreskarten, da wohl aufgrund der fehlenden Information viele Anspruchsberechtigte die Entschädigung nicht in Anspruch genommen haben. Bei einer Befristung von nur 1 Jahr ohne Verlängerungsmöglichkeit oder anschließender Möglichkeit der

Barauszahlung wird daher in den meisten bisherigen Entschädigungsfällen, in welchen der Gutschein/das Guthaben nicht eingelöst wurde, dieser/s bereits abgelaufen sein.

**Zum Spruchpunkt 2):**

Im Spruchpunkt 2) wird der A\*\* die Herstellung des rechtskonformen, dieser Unwirksamklärung entsprechenden Zustandes binnen 5 Arbeitstagen ab Zustellung dieses Bescheides aufgetragen. Damit wird ihr zugleich die Verwendung der für unwirksam erklärten Bestimmung insbesondere auf der Website \*\*\* und in den Entschädigungsbedingungen der A\*\* untersagt und ein rechtmäßiges Verhalten, nämlich die Verwendung von Beförderungsbedingungen, welche die für unwirksam erklärte Bestimmung nicht mehr enthalten, auferlegt.

Die Umsetzung des in Spruchpunkt 2) erteilten Auftrags ist der A\*\* jederzeit möglich. Es ist daher iSd § 59 Abs 2 AVG angemessen, die A\*\* zu verpflichten, ab der Zustellung des Bescheides binnen einer Umsetzungsfrist von 5 Arbeitstagen entsprechend diesem Auftrag vorzugehen.

**Zum Spruchpunkt 3):**

Im Spruchpunkt 3) wird der A\*\* ein auch auf andere Weise die Fahrgäste in ihren Rechten verletzendes Verhalten untersagt, nämlich, sich gegenüber den Fahrgästen auf die im Spruchpunkt 1) für unwirksam erklärte Bestimmung ab Zustellung dieses Bescheides zu berufen.

Die Umsetzung des in Spruchpunkt 3) erteilten Auftrags ist der A\*\* jederzeit möglich.

**Rechtsmittelbelehrung:**

Gegen diesen Bescheid kann gemäß Art 130 Abs 1 Z 1 B-VG iVm Art 131 Abs 2 B-VG sowie § 84 Abs 4 EisbG das Rechtsmittel der Beschwerde an das Bundesverwaltungsgericht erhoben werden. Die Beschwerde ist binnen vier Wochen nach Zustellung dieses Bescheides bei der Schienen-Control Kommission einzubringen. Die Beschwerde hat die Bezeichnung des angefochtenen Bescheides und der belangten Behörde, die Gründe, auf die sich die Behauptung der Rechtswidrigkeit stützt, das Begehren und die Angaben zu enthalten, die erforderlich sind, um zu beurteilen, ob die Beschwerde rechtzeitig eingebracht ist. Die Beschwerde hat aufschiebende Wirkung. Die Pauschalgebühr beträgt gemäß BuLVwG-EGebV € 30,-.

Wien, am 18.09.2020

Schienen-Control Kommission  
Der Vorsitzende:

Dr. Robert Streller

Für die Richtigkeit der Ausfertigung

Mag. Norman Schadler

Ergeht an:  
A\*\*