

§ 20 EisbBFG Informationspflichten

EisbBFG - Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz

Ⓞ Berücksichtigter Stand der Gesetzgebung: 24.06.2018

- (1) Die Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber, Fahrkartenverkäufer und Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften haben sofern möglich Informationen im Voraus, aktuell und in der am besten geeigneten Form bereitzustellen.
- (2) Die Eisenbahnunternehmen haben den Fahrgästen die Informationen gemäß Art. 8 Abs. 1 und 2 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 bei Beförderungen im Vorort- und Regionalverkehr insoweit zu erteilen, als sie zumutbarerweise zur Verfügung gestellt werden können.
- (3) Die Fahrgäste sind über allfällige Störungen, über Aktivitäten, die voraussichtlich zu Störungen wie Verspätungen oder Zugausfällen von Verkehrsdiensten führen und die voraussichtlichen Auswirkungen, zu informieren. Dies hat angemessen, nach Verfügbarkeit und je nach Umfang und Zeitpunkt des Bekanntwerdens der Störung zu geschehen. Die Informationen sind über die verfügbaren Informationskanäle wie über die jeweilige Internetseite des Eisenbahnunternehmens, am Bahnhof oder im Zug bereitzustellen, beispielsweise am Fahrkartenschalter, vom Zugbegleiter, über Monitore oder Aushänge oder auf sonstige geeignete Weise. Bei personenbezogenen Buchungen wie Reservierungen besteht eine erhöhte Informationsverpflichtung über sonstige Informationstechniken, sofern die Kontaktdaten dem Eisenbahnunternehmen bekannt sind.
- (4) Der Fahrgast hat sich angemessen und rechtzeitig über allfällige Störungen wie Verspätungen oder Zugausfälle zu informieren.
- (5) Die Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber und Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften haben die Fahrgäste im Bahnhof und auf ihren Internetseiten angemessen über ihre Kontaktdaten, die der eigenen Beschwerdestelle sowie die der Schienen-Control GmbH als Schlichtungsstelle zu informieren. Diese Information erstreckt sich insbesondere auch auf Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität und auf Fragen der Sicherheit, bei Betriebsstörungen, bei Unfällen und des Gepäckverlustes.
- (6) Die Eisenbahnunternehmen und die Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften haben die Fahrgäste angemessen über die ihnen zustehenden Rechte und Pflichten zu informieren.
- (7) Ist die Vorlage einer Beschwerde an die Schienen-Control GmbH gemäß § 78a Eisenbahngesetz 1957 (EisbG), BGBl. Nr. 60 in der jeweils geltenden Fassung, zulässig, haben Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber und Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften bei der Beantwortung einer Beschwerde von Fahrgästen auf diese Möglichkeit hinzuweisen

© 2024 JUSLINE

JUSLINE® ist eine Marke der ADVOKAT Unternehmensberatung Greiter & Greiter GmbH.

www.jusline.at