

1. Pauschalreisevertrag

Die derzeit noch geltenden rechtlichen Bestimmungen der §§ 31b bis 31f KSchG zum Reiseveranstaltungsvertrag werden **ab 1. Juli 2018** vom **neuen Pauschalreisegesetz (PRG)** abgelöst, dh, für **Verträge über Pauschalreisen und (die neu eingeführten) verbundene Reiseleistungen**, die ab diesem Zeitpunkt geschlossen werden, gilt das neue PRG.

In diesem Kapitel wird kurz die **neue Pauschalreiserichtlinie vorgestellt** und anschließend auf die **einzelnen Bestimmungen des PRG im Detail eingegangen**, wobei bei relevanten Änderungen zur derzeitigen Rechtslage nach dem KSchG ein entsprechender Konnex hergestellt wird. Außerdem wird an passender Stelle auch auf sonstige für Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen **relevante Bestimmungen des KSchG und des FAGG** verwiesen, wobei hier zu beachten ist, dass diese nur zur Anwendung gelangen, wenn es sich **beim Reisenden um einen Verbraucher** iSd § 1 KSchG (iVm § 1 FAGG) handelt.

Das **volle Regelungsregime des PRG** bezieht sich lediglich auf **Pauschalreiseverträge**, während Verträgen über die Vermittlung verbundener Reiseleistungen im Wesentlichen nur die Bestimmungen über Informationspflichten (§ 15), die Haftung für Buchungsfehler (§ 17) sowie unter eingeschränkten Voraussetzungen auch die Regelungen zum Insolvenzschutz gewidmet sind.

Nicht geregelt bleibt weiterhin der **alleinige Erwerb einer Reiseleistung** als Reise-einzelleistung (EG 15), sodass bei diesen Leistungen die allgemeinen zivil- und ggf verbraucherrechtlichen Bestimmungen anzuwenden sind.

Sofern keine näheren Angaben erfolgen, sind bei Artikelbezeichnungen (Art) oder Erwägungsgründen (EG) Bestimmungen der neuen Pauschalreiserichtlinie 2015/2302/EU (im Folgenden kurz RL) gemeint. Bei den angeführten Paragraphen ohne nähere Bezeichnung handelt es sich um Bestimmungen des PRG.

1.1. Die neue Pauschalreiserichtlinie 2015/2302/EU

Die EU-Kommission legte im Juli 2013 einen Vorschlag für eine Richtlinie über Pauschal- und Bausteinreisen¹ vor, die die derzeit noch geltende Pauschalreise-

¹ Vorschlag für eine Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über Pauschal- und Bausteinreisen, zur Änderung der Verordnung (EG) Nr 2006/2004 und der Richtlinie 2011/83/EU sowie zur Aufhebung der Richtlinie 90/314/EWG des Rates vom 9.7.2013, COM(2013) 512 final, 2013/0246 (COD).

richtlinie 90/314/EWG² ersetzen sollte. Ziel der Überarbeitung war, die **Reise-rechtsbestimmungen an das digitale Zeitalter anzupassen** sowie den Binnenmarkt für Reisedienstleistungen durch **Rechtsvereinheitlichung und Klarstellungen zum Insolvenzschutz** anzukurbeln. Der Richtlinienvorschlag wurde nach gut zwei Jahren Verhandlungen schließlich am 25. November 2015 als Richtlinie über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen verabschiedet und am 11. Dezember 2015 im EU-Amtsblatt veröffentlicht.³ Die neue RL muss von den Mitgliedstaaten **bis 1. Jänner 2018 in nationales Recht umgesetzt werden** und die Vorschriften sind **ab 1. Juli 2018 anzuwenden**.

Im Gegensatz zur Pauschalreise-RL aus dem Jahr 1990 ist die neue RL nicht mehr mindest-, sondern vollharmonisiert (Art 4). Die **Vollharmonisierung** stellt den größten Unterschied zur alten RL dar, da Letztere den Mitgliedstaaten durch die **Mindestharmonisierung** ein Aufrechterhalten der nationalen Rechtstradition ermöglichte, was nun wegfällt, sodass letztlich immer der EuGH über die Auslegung der Bestimmungen der neuen RL entscheidet. Durch die Vollharmonisierung bleibt den Mitgliedstaaten auch **kaum Spielraum für die innerstaatliche Umsetzung**.

Weitere **wesentliche Neuerungen** sind eine detailliertere Definition des Begriffs der Pauschalreise, die Einführung der sog verbundenen Reiseleistungen, detaillierte Bestimmungen über vorvertragliche Informationspflichten, Inhalt des Pauschalreisevertrages, Vertragsänderungen, Regelungen über Ansprüche bei nicht vertragsgemäßer Erfüllung der Reiseleistungen und Rücktrittsmöglichkeiten sowie zum Insolvenzschutz. Neu ist außerdem die **Einführung eigener Standard-informationsblätter**, die als Teil der vorvertraglichen Informationspflicht ausgehändigt werden müssen (siehe Anhang I und II zum PRG).

Die EU-Kommission hat bis Mai 2017 fünf **Umsetzungsworkshops** veranstaltet, in welchen mit den Mitgliedstaaten die Bestimmungen der neuen RL mit Blick auf die nationale Umsetzung besprochen wurden. Die jeweiligen Tagesordnungen und Sitzungsprotokolle sind öffentlich einsehbar.⁴ Die in diesen Workshops **geäußerten Rechtsmeinungen und Auslegungen** sind jedoch **nicht verbindlich**, da die abschließende Auslegung dem EuGH obliegt.

Der österreichische Gesetzgeber hat die zivilrechtlichen Bestimmungen der neuen RL in einem eigenen **Pauschalreisegesetz (PRG)** umgesetzt, das am

2 Richtlinie des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen 90/314/EWG, ABl L 1990/158, 59.

3 Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen, zur Änderung der Verordnung (EG) Nr 2006/2004 und der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 90/314/EWG des Rates, ABl L 2015/326, 1.

4 Vgl European Commission, Justice and Consumers, Package Travel Directive Transposition Workshops, http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?&item_id=35324 (1.8.2017).

24. April 2017 im Bundesgesetzblatt veröffentlicht wurde.⁵ Das PRG **tritt mit 1. Juli 2018 in Kraft** und gilt für Verträge über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen, die ab diesem Zeitpunkt geschlossen werden. Die entsprechenden Bestimmungen zum Reiseveranstaltungsvertrag in den §§ 31b bis 31f KSchG werden mit diesem Zeitpunkt **aufgehoben** und gelten somit nur mehr bis 30. Juni 2018. Die Umsetzung der Regelungen zum Insolvenzschutz steht noch aus (Stand Oktober 2017).

1.2. Geltungsbereich des Pauschalreisegesetzes

1.2.1. Vertrag zwischen Unternehmer und Reisendem

Das PRG gilt gemäß § 1 Abs 1 PRG für **Pauschalreiseverträge und für Verträge über die Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen, die zwischen einem Unternehmer und einem Reisenden geschlossen werden**. Wie bereits angeführt tritt das PRG **mit 1. Juli 2018 in Kraft** und ist auf Verträge anwendbar, die ab diesem Zeitpunkt geschlossen werden (§ 20 PRG). Zuvor geschlossene Verträge über Pauschalreisen unterliegen weiterhin den Bestimmungen der §§ 31b bis 31f KSchG.

Im Gegensatz zur alten Pauschalreise-RL 90/314/EWG verwendet die neue RL nicht mehr den Begriff des Verbrauchers, sondern des **Reisenden**. Da Österreich damals den Verbraucherbegriff bereits mit dem Terminus des Reisenden umgesetzt hat (vgl § 31b Abs 2 Z 3 KSchG), der **weiter geht als der Verbraucherbegriff iSd § 1 KSchG**, kann die bisherige Terminologie beibehalten werden. Vom Anwendungsbereich des PRG sind daher nicht nur die klassischen Unternehmer-Verbrauchergeschäfte umfasst, sondern auch **Geschäftsleute** einschließlich Angehöriger freier Berufe oder Selbständige, die **aus beruflichen oder geschäftlichen Zwecken Reiseleistungen buchen**, die vom Begriff des Reisenden und somit vom Anwendungsbereich erfasst werden, soweit keine sonstige Ausnahme vorliegt (EG 7).

Als Unternehmer wird weiterhin jede natürliche oder juristische Person angesehen, der **Unternehmereigenschaft nach § 1 KSchG** zukommt (§ 2 Abs 9 PRG).

Bei den Bestimmungen des PRG handelt es sich um (**relativ**) **zwingendes Recht**, von dem gemäß § 3 PRG nicht zum **Nachteil des Verbrauchers** abgegangen werden darf.⁶ Somit sind abweichende Vereinbarungen zum Nachteil des Verbrauchers in Allgemeinen Reise- bzw Geschäftsbedingungen oder im Vertrag selbst unwirksam.

5 Bundesgesetz, mit dem ein Bundesgesetz über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen (Pauschalreisegesetz – PRG) erlassen wird sowie das Konsumentenschutzgesetz, das Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz und das Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz geändert werden, BGBl I Nr 50/2017.

6 ErläutRV 1513 BlgNR 25. GP 8.

1.8.1.1. Rücktritt gegen Zahlung einer Entschädigung

Der Reisende kann gemäß § 10 Abs 1 PRG vor Beginn der Pauschalreise jederzeit **ohne Angabe von Gründen** vom Vertrag zurücktreten, wobei der Reiseveranstalter die **Zahlung einer angemessenen und vertretbaren Entschädigung verlangen darf**. Im Pauschalreisevertrag können angemessene Entschädigungspauschalen festgelegt werden, die sich nach dem **zeitlichen Abstand** zwischen dem Rücktritt und dem vorgesehenen Termin der Pauschalreise sowie nach den **erwarteten ersparten Aufwendungen und Einnahmen aus anderweitigen Verwendungen** der Reiseleistungen bemessen.

Es handelt sich somit um einen Rücktritt gegen Zahlung einer klassischen **Stornogebühr**, für die nun der Begriff der Entschädigung eingeführt wurde.⁴² Sofern **vertraglich keine Entschädigungspauschalen** vereinbart worden sind, hat die Entschädigung dem Preis der Pauschalreise **abzüglich der ersparten Aufwendungen und Einnahmen aus anderweitigen Verwendungen** der Reiseleistungen zu entsprechen. Hierzu können Parallelen zur werkvertraglichen Beendigungsbestimmung des § 1168 Abs 1 ABGB gezogen werden.

Auf **Verlangen des Reisenden** muss der Reiseveranstalter ihm zudem die **Höhe der Entschädigung begründen**, was sich wiederum in der Bestimmung des § 27a KSchG zur Darlegungslast iZm einem Werkvertrag spiegelt.⁴³

Die bis jetzt üblicherweise von österreichischen Reiseveranstaltern verwendeten **ARB 1992** sehen unter Punkt 7.1.c. nach Zeitabständen gestaffelte Stornogebühren vor. Ob diese im Rahmen des neuen PRG und der nun geforderten Angemessenheit und Vertretbarkeit haltbar sind und aufrechterhalten werden können, bleibt abzuwarten. Die EU-Kommission hat im ersten Umsetzungsworkshop die Ansicht vertreten, dass im nationalen Recht Kriterien für Entschädigungspauschalen festgelegt werden können, jedoch keine fixen Prozentsätze.⁴⁴

Abzuwarten bleibt außerdem, ob die geltende österreichische Judikatur zur **richterlichen Mäßigung** von im Rahmen eines Werkvertrages vereinbartem Reugeld beibehalten werden kann.⁴⁵

1.8.1.2. Kostenfreier Rücktritt bei höherer Gewalt

Gemäß § 10 Abs 2 PRG kann der Reisende **ohne Zahlung einer Entschädigung** vom Pauschalreisevertrag zurücktreten, wenn **am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe** unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände auftreten, die die **Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Per-**

42 Die Pauschalreise-RL 2015/2302/EU verwendet den Begriff der Rücktrittsgebühr, vgl Art 12.

43 Die genannten werkvertraglichen Bestimmungen werden in Kapitel 2.1.8. näher erörtert.

44 Minutes 1st Workshop, 25 February 2016, 12.

45 Siehe dazu ausführlich Kapitel 2.1.8.

sonen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen. Für die Beurteilung ist dabei ein **objektiver Maßstab** anzulegen.⁴⁶ Jedoch können nach einer Meinungsäußerung der EU-Kommission im Rahmen von zwei Umsetzungsworkshops **ausnahmsweise auch persönliche Umstände** beim jeweiligen Reisenden in die Beurteilung einfließen, wie bspw die Tatsache, dass Schwangere stärker vom Zika-Virus betroffen sind als andere Reisende oder gleichgeschlechtliche Reisende von einer bestehenden Todesstrafe für Homosexualität gefährdet werden.⁴⁷

Weiters dürfen laut Ansicht der EU-Kommission die unvermeidbaren und außergewöhnlichen Umstände **zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses noch nicht bekannt gewesen sein.** Sofern solche Umstände bereits bei der Buchung bekannt waren und sich in der Folge auch nicht wesentlich verschlechtert haben, stehe kein kostenloses Rücktrittsrecht zu.⁴⁸ Dieses Kriterium der **Unvorhersehbarkeit** wird bereits jetzt von der österreichischen Rsp angewandt.⁴⁹

Nach **österreichischer Lehre und Judikatur** resultiert in Fällen höherer Gewalt bei Pauschalreisen ein Recht auf kostenlosen Rücktritt aus dem **Wegfall der Geschäftsgrundlage.** Die zum Rücktritt berechtigende Unzumutbarkeit muss sich dabei aus einer **konkreten Gefahrenlage** ableiten, wobei auf eine **Ex-ante-Betrachtung** abgestellt wird, und zwar mit der Frage, wie ein **durchschnittlicher, weder besonders mutiger noch ängstlicher Reisender** die künftige Entwicklung an dem in Aussicht genommenen Reiseziel beurteilt hätte. Unerheblich ist dabei die spätere reale Entwicklung der Ereignisse.⁵⁰ Dieses **subjektive Element** der Beurteilung findet sich in diesem Ausmaß in der neuen PRG-Bestimmung nicht mehr, jedoch können im Einzelfall subjektive Umstände einfließen, wie iSd bereits angeführten Meinungsäußerung der EU-Kommission.

Zu Fällen von **Terroranschlägen am Urlaubsort** hat der OGH festgehalten, dass im Einzelfall anhand der konkreten Umstände zu beurteilen ist, ob es sich um zumutbare oder unzumutbare Risiken handelt. **Vereinzelte Anschläge** gehören laut OGH zu den **allgemeinen Lebensrisiken**, die jedermann auf sich nehmen müsse und vor denen er auch in seinem Heimatland nicht gefeit sei. Ebenso wenig berechtige ein vereinzelter Flugzeugabsturz oder ein Eisenbahnunglück zur Stornierung der gebuchten Reise. **Medienberichte und Informationsendungen** in Rundfunk und Fernsehen können zur Beurteilung der Lage herangezogen werden. Eine klare **Reisewarnung des Außenministeriums** gelte jedenfalls als Rücktrittsgrund, sei jedoch nicht generelle Voraussetzung.⁵¹

46 ErläutRV 1513 BlgNR 25. GP 13.

47 Minutes 2nd workshop, 13 June 2016, 19; Minutes 4th Workshop, 16 February 2017, 20.

48 Minutes 2nd workshop, 13 June 2016, 19.

49 HG Wien 9.7.2002, 20 R 17/02i; siehe auch ausführlich *Schoditsch*, Der Einfluss der Terrorgefahr auf das Reiserecht, Sonderheft Verkehrsrechtstag 2016, ZVR 12a/2016, 536 ff.

50 *Hammerl in Kosesnik-Wehrle*, KSchG⁴ § 31d Rz 13; RIS-Justiz RS0017498; OGH 27.5.1999, 8 Ob 99/99p.

51 RIS-Justiz RS0111961, RS0111962; OGH 27.5.1999, 8 Ob 99/99p; OGH 27.11.2001, 1 Ob 257/01b; OGH 15.9.2004, 9 Ob 42/04y.

2. Luftbeförderungsvertrag⁸⁷

Nach österreichischer Rsp und Lehre handelt es sich bei einem entgeltlichen Vertrag über die Beförderung von Personen um einen **Werkvertrag iSd Bestimmungen der §§ 1151, 1165 ff ABGB**.⁸⁸ Auf Leistungsstörungen wie die Unmöglichkeit der Leistung, Verzug oder die Schlechterfüllung kommt das Leistungsstörungsrecht des ABGB zur Anwendung.

Im Bereich der Personenbeförderung im Luftverkehr gibt es jedoch einige **internationale Abkommen, die als lex specialis den nationalen Regelungen vorgehen**. Diese Bestimmungen stellen nicht auf den Begriff des Verbrauchers, sondern des (Flug-)Reisenden ab. Im Folgenden wird nun auf einzelne, **für den Vertragsabschluss bzw für den Vertragsinhalt relevante Bestimmungen** der EU-Verordnungen Nr 1008/2008 (Preisauszeichnung und Zusatzkosten) und Nr 2111/2005 (Unterrichtung über Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens) eingegangen. Daneben werden auch **zivilrechtliche Bestimmungen nach dem ABGB, KSchG und FAGG** angeführt, die ggf zur Anwendung gelangen können. Weiters erfolgen Ausführungen zu Problemstellungen aus der Praxis, wie bspw zur Verrechnung von Storno- und Bearbeitungsgebühren oder zur Korrektur von Fehlern bei der Namensschreibung.

In eigenen Unterkapiteln erfolgen schließlich Ausführungen zu den Verordnungen über die **Fluggastrechte** und über die **Rechte von Flugreisenden mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität** sowie zur **Haftung von Luftfahrtunternehmen nach dem Montrealer Übereinkommen (MÜ)**⁸⁹, wobei kurz auch auf das **Warschauer Abkommen** eingegangen wird.

2.1. Wichtige Bestimmungen zum Beförderungsvertrag⁹⁰

2.1.1. Vertragliches und ausführendes Luftfahrtunternehmen

Das **vertragliche Luftfahrtunternehmen** ist jenes Unternehmen, mit dem der **Beförderungsvertrag geschlossen wird**. Bei Pauschalreisen kann dies auch der

87 Zum Luftbeförderungsvertrag siehe auch ausführlich *Flitsch*, Der Luftbeförderungsvertrag (2016).

88 OGH 2.7.2015, 2 Ob 58/15s; OGH 30.8.2012, 2 Ob 206/11z; RIS-Justiz RS0026007; *Rebhahn/Kietaibl* in *Schwimann/Kodek*, ABGB Praxiskommentar⁴ (November 2014) § 1165 Rz 20.

89 BGBl III Nr 131/2004 idF BGBl III Nr 11/2010.

90 Vgl zu diesem Thema auch *Steurer*, Ausgewählte Vertrags- und Beförderungsklauseln von Fluglinien aus Verbrauchersicht, in *Saria* (Hrsg), Jahrbuch Tourismusrecht 2016, 97 ff.

Reiseveranstalter sein. Das **ausführende Luftfahrtunternehmen** (sog operating carrier) ist jenes Unternehmen, das den **gebuchten Flug tatsächlich durchführt**. Die Unterscheidung ist hinsichtlich der Anspruchsgrundlagen diverser internationaler Abkommen wichtig: Ansprüche aus der Fluggastrechte-VO bestehen nur gegenüber dem ausführenden Luftfahrtunternehmen, wohingegen Haftungsansprüche nach dem Montrealer Übereinkommen sowohl gegenüber dem vertraglichen als auch gegenüber dem ausführenden Luftfahrtunternehmen geltend gemacht werden können.

2.1.2. Information über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

Gemäß **Art 11 der EU-Verordnung Nr 2111/2005**⁹¹ muss der Flugreisende **bei der Buchung**, und zwar **unabhängig vom genutzten Buchungsweg**, von seinem Vertragspartner über die Identität des oder der ausführenden Luftfahrtunternehmen(s) unterrichtet werden (Art 11 Abs 1). Sofern die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens bei der Buchung noch nicht bekannt ist, muss der Name des Luftfahrtunternehmens angeführt werden, das wahrscheinlich den Flug bzw die Flüge durchführen wird. Der Fluggast muss sofort unterrichtet werden, sobald die Identität feststeht (Art 11 Abs 2). Wenn **nach Vertragsabschluss ein Wechsel des ausführenden Luftfahrtunternehmens** erfolgt, muss der Vertragspartner sicherstellen, dass der Fluggast so rasch wie möglich über den Wechsel informiert wird, **spätestens jedoch bei der Abfertigung** bzw beim Einstieg im Falle eines Anschlussfluges (Art 11 Abs 3).

Bei sog **Code-Share-Flügen** teilen sich zwei oder mehrere Fluggesellschaften einen Linienflug. Dadurch können Fluglinien ihr Streckennetz erweitern, ohne eigene Flüge durchführen zu müssen. Somit verfügt ein Code-Share-Flug idR über **mehrere Flugnummern**. Eine Flugnummer beginnt mit dem IATA-Code der Fluglinie (zB LH für Lufthansa, OS für Austrian Airlines), worauf eine Zahlenfolge mit bis zu vier Ziffern folgt. Auch bei solchen Flügen gelten die angeführten Unterrichtungspflichten, sodass angegeben werden muss, welche Fluglinie den Flug tatsächlich durchführt (zumeist anhand der Formulierung „operated by“).

Die **Pflicht zur Information** trifft den **Vertragspartner**, was in der Praxis bspw das Reisebüro, die Online-Buchungsplattform, der Reiseveranstalter oder ein Luftfahrtunternehmen sein kann. Wurde ein Verkäufer von Flugscheinen jedoch nicht über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens unterrichtet, so ist er nicht für die Nichteinhaltung dieser Informationspflichten verantwortlich (Art 11 Abs 5). Ein **Verstoß gegen diese Unterrichtungspflicht** stellt in Österreich gemäß § 169 Abs 1 Z 3 lit u Luftfahrtgesetz (LFG)⁹² eine **Verwaltungsübertretung** dar und kann mit einer Geldstrafe bis 22.000 Euro bestraft werden.

91 VO (EG) 2111/2005, ABl L 2005/344, 15.

92 BGBl Nr 253/1957 idF BGBl I Nr 92/2017.

Art des Schadens	Haftungshöchstbetrag	Schadensanzeige
Personenschaden	unbegrenzt Schaden > 113.100 SZR Entlastungsbeweis durch Unternehmen möglich	keine
Gepäckschaden	1.131 SZR	unverzüglich aufgegebenes Gepäck binnen 7 Tagen
Verspätung Reisender	4.694 SZR	keine
Verspätung Gepäck	1.131 SZR	aufgegebenes Gepäck binnen 21 Tagen
Verlust Gepäck	1.131 SZR	keine, aber uneinheitliche Rsp

2.4.8. Verjährungsfrist

Gemäß Art 35 Abs 1 kann eine **Klage auf Schadenersatz** nur innerhalb einer Ausschlussfrist von **zwei Jahren** erhoben werden. Die Frist beginnt mit dem Tag zu laufen, an dem das Luftfahrtunternehmen **am Bestimmungsort angekommen ist** oder **hätte ankommen sollen** oder an dem die Beförderung **abgebrochen worden ist**. Die Berechnung der Frist richtet sich dabei gemäß Art 35 Abs 2 nach dem Recht des angerufenen Gerichts.

2.4.9. Informationspflichten

Das Luftfahrtunternehmen hat den Reisenden bei einer **Anwendbarkeit des MÜ schriftlich darauf hinzuweisen**, dass seine Haftung für Personen-, Gepäck- und Verspätungsschäden durch das MÜ geregelt wird und somit betraglich beschränkt werden kann (Art 3 Abs 4).

Gemäß Art 6 der VO (EG) Nr 2027/97 idF VO (EG) Nr 889/2002 haben alle Luftfahrtunternehmen, die **in der Gemeinschaft Luftbeförderungen gegen Entgelt anbieten**, bestimmte Informationspflichten unter der Verwendung der Hinweise im Anhang zur genannten VO zu erfüllen. Darunter fällt die Sicherstellung der Information von Fluggästen an allen Verkaufsstellen über die wesentlichen Bestimmungen zur Haftung für Schäden von Fluggästen und ihrem Reisegepäck, über die Fristen für die Erhebung von Schadenersatzklagen und über die Möglichkeit der Abgabe einer Wertdeklaration. Außerdem müssen jedem Fluggast schriftliche Angaben über die Haftungshöchstbeträge ausgehändigt werden.

3.1.2. Fahrgastrechte

Wenn die gebuchte Bahnreise ausfällt, der Anschlusszug verpasst wird oder der Zug mehr als 60 Minuten Verspätung hat, dann können Fahrgäste nach der VO (EG) 1371/2007 über Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr

- auf die Weiterfahrt verzichten oder die kostenfreie Rückfahrt antreten und eine **(anteilige) Erstattung des Fahrpreises** beantragen.
- die **Fahrt ohne zusätzliche Kosten und ohne Erstattung des Fahrpreises** unter vergleichbaren Bedingungen **fortsetzen**. In diesem Fall kann der Fahrgast eine verschuldensunabhängige (also auch bei einem Bahnstreik) **Fahrpreisentschädigung** verlangen. Für Einzelfahrkarten im Fernverkehr erhält man bei **mehr als 60 Minuten Verspätung 25 % und ab 120 Minuten Verspätung 50 % des Ticketpreises** zurück (Art 17). Wird durch die Verspätung ein Anschlusszug versäumt, gilt die Verspätung, die sich am endgültigen Zielort im Vergleich zu der ursprünglich beabsichtigten Fahrt ergibt.

Diese Entschädigung kann laut EuGH in den Beförderungsbedingungen auch für „höhere Gewalt“ nicht ausgeschlossen werden.²²²

Für **Zeitfahrkarten** (Wochen und Monatskarten) können die Unternehmen die Entschädigungen selbst festlegen. Diese Entschädigungen findet man auf deren Web-Sites. Unter 4 Euro Entschädigung kann die Auszahlung in den Beförderungsbedingungen ausgeschlossen werden (Art 17 Abs 3).

- die **Reise auf einen späteren Zeitpunkt verschieben**, wobei ggf die Geltungsdauer der Fahrausweise zu verlängern oder auf alternative Beförderungswege gutzuschreiben ist.
- in einem **Hotel übernachten** bzw ein **Taxi benutzen**, wenn der letzte Anschlusszug verpasst wurde. Bei verweigerter Hilfeleistung hat man Anspruch auf Schadenersatz.

Im Nah- und Regionalverkehr beträgt der erstattungsfähige Höchstbetrag für eine Hotelübernachtung 80 Euro pro Person; für eine Taxifahrt 50 Euro pro Person.

- bei einer **Verspätung von mehr als 60 Minuten** sind dem Fahrgast **Mahlzeiten und Erfrischungen** in einem angemessenen Verhältnis zur Wartezeit anzubieten (Art 18 Abs 2 lit a).

Das Bahnunternehmen hat – ab Einlangen des vollständigen Antrages beim Unternehmen – **einen Monat** Zeit, den Antrag auf Entschädigung zu bearbeiten und eine Auszahlung vorzunehmen (Art 17 Abs 2).

Wenn mit dem Bahnunternehmen keine Einigung erzielt werden kann, dann können sich Fahrgäste (innerhalb von zwei Jahren) **kostenlos** an die **apf als Schlichtungsstelle**²²³ wenden. Die apf ist nur für Fälle zuständig, bei denen das

222 EuGH 26.9.2013, C-509/11, *ÖBB-Personenverkehr*, NJW 2013, 3429.

223 www.apf.gv.at.

Ticket bei einem in Österreich niedergelassenen Unternehmen gekauft wurde. Fahrgäste können sich – auf eigene Kosten – von einem Rechtsanwalt oder einer Vertrauensperson vertreten lassen. Nur wenn beide Parteien den Lösungsvorschlag der apf annehmen, hat dieser Vergleich bindende Wirkung.

Unabhängig von der Schlichtung können Fahrgäste ihre Ansprüche natürlich auch bei **Gericht** geltend machen. Die Einbringungen der Beschwerde bei der apf **hemmt** für die Dauer des Schlichtungsverfahrens die **Verjährung** von Ansprüchen (vgl § 6 Abs 3 PFAG bzw § 18 AStG).

3.1.3. Haftung für Schäden

Wird durch einen **Unfall beim Betrieb einer Eisenbahn** ein Mensch getötet, an seinem Körper oder an seiner Gesundheit verletzt oder eine Sache beschädigt, so ist der hieraus entstehende Schaden nach den **zwingenden** Bestimmungen des **EKHG verschuldensunabhängig** zu ersetzen. Die Haftung nach dem EKHG gilt nicht für „Schwarzfahrer“ (§ 3 EKHG) und nicht für zur Beförderung aufgegebenes Gepäck (§ 4 Abs 2 EKHG).

Die **Ersatzpflicht ist gemäß § 9 EKHG ausgeschlossen**, wenn der Unfall durch ein unabwendbares Ereignis verursacht wurde, das weder auf einem Fehler in der Beschaffenheit noch auf einem Versagen der Verrichtungen der Eisenbahn beruhte. Als **unabwendbar** gilt ein Ereignis insbesondere dann, wenn es auf das Verhalten des Geschädigten, eines nicht beim Betrieb tätigen Dritten oder eines Tieres zurückzuführen ist und sowohl der Betriebsunternehmer oder Halter als auch die mit Willen des Betriebsunternehmers oder Halters beim Betrieb tätigen Personen jede nach den Umständen des Falles gebotene Sorgfalt beachtet haben.

Im Falle der **Tötung** sind gemäß § 12 EKHG zu ersetzen:

- die **Kosten der versuchten Heilung** des Verletzten,
- der Vermögensnachteil, den der Verletzte dadurch erlitten hat, dass infolge der **Verletzung seine Erwerbsfähigkeit** aufgehoben oder gemindert gewesen ist,
- die **Kosten aus einer Vermehrung seiner Bedürfnisse**,
- ein angemessenes **Schmerzensgeld** und
- die **Kosten einer angemessenen Bestattung**. Anspruch auf Ersatz der Bestattungskosten hat derjenige, der sie zu tragen verpflichtet ist oder sie tatsächlich getragen hat.

Stand der Getötete zur Zeit der Verletzung zu einem Dritten in einem Verhältnis, aus dessen er diesem kraft Gesetzes **unterhaltspflichtig** war oder unterhaltspflichtig werden konnte, und ist dem Dritten infolge der Tötung das Recht auf Unterhalt entzogen, so hat der Ersatzpflichtige dem Dritten insoweit Schadenersatz zu leisten, als der Getötete während der mutmaßlichen Dauer seines Lebens zur Gewährung des Unterhalts verpflichtet gewesen wäre.