



Kammer für Arbeiter und Angestellte für Tirol

Grundlagenarbeit, Maximilianstraße 7, A-6020 Innsbruck
Tel: 0800/22 55 22-1155
grundlagenarbeit@ak-tirol.com, www.ak-tirol.com

BUNDESARBEITSKAMMER
Prinz-Eugen-Straße 20-22
1040 Wien

G.-Zl.: GLA-2024/29/CHSC/JG
Bei Antworten diese Geschäftszahl angeben.

Dr. Schuster-Wolf, MMag. Hilpold

DW: 1157/1154

Innsbruck, 21.02.2024

Betrifft: EU-Mobility Package

Bezug: Ihr Schreiben vom 20.02.2024
Zust. Referentin: Miriam FORSTER

Werte Kolleginnen und Kollegen,

die Arbeiterkammer Tirol bedankt sich für die Möglichkeit, zum EU-Mobilitätspaket Stellung zu nehmen.

Die Europäische Kommission hat im November 2023 ein umfangreiches Paket an Vorschlägen zur Revision des Europäischen Reiserechts veröffentlicht. Dieses umfasst Vorschläge für Änderungen der Pauschalreise-Richtlinie, der Flugpassagierrechte-Verordnung, der Verordnung über Rechte von Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität, den Schiff-, Bus- und Eisenbahnpassagierrechte-Verordnungen sowie für eine neue Verordnung über multimodales Reisen.

Insgesamt ist positiv festzustellen, dass die Kommission den umfangreichen Input seitens Konsumentenschutzinstitutionen wie der Bundesarbeitskammer, etwa im Rahmen der Expertengruppe der Kommission, Umfragen, Workshops und veröffentlichten Positionen (siehe etwa AK EUROPA Policy Brief 7/2021 „European Travel Law“) wahrgenommen hat und vielfach klar adressiert.

In einigen Bereichen gehen die damit begründeten Vorschläge in die richtige Richtung. Jedoch bleiben diese in vielen Bereichen hinter den Erwartungen und Hoffnungen auf eine materiellrechtliche Verbesserung sowie klarere und besser durchsetzbare Rechte der Reisenden zurück. Insgesamt ist die vorgeschlagene Überarbeitung nicht ausreichend, um eine Lösung für ebendiese Probleme zu bieten. Somit ist in vielen Punkten dringender Verbesserungsbedarf gegeben, um eine

sicherere Rechtslage zu gewährleisten und die Rechte sowie das Vertrauen der Reisenden zu stärken.

Zu den Dossiers im Einzelnen:

Revision der Pauschalreise-Richtlinie (COM(2023) 905)

Zu Artikel 3 (2):

Artikel 3 (2) bezieht sich insbesondere auf das Verhältnis zwischen Pauschalreisen und verbundenen Reiseleistungen (Linked Travel Arrangements, im Folgenden „LTA“) und schlagen eine Anpassung der Definitionen vor. Die vorgeschlagenen Änderungen am LTA-System werden die Probleme, mit denen Reisende konfrontiert sind, aber nicht verbessern. Unserer Meinung nach sind LTA ein verwirrendes und kompliziertes Konzept. Für Reisende ist es schwierig, die Grenzen zu erkennen und die Geschäftsmodelle zu unterscheiden, da es auch einige Kombinationen gibt, die von einem Dienstleister angeboten werden. Dies gilt schon für aufmerksame Konsument:innen unter Idealbedingungen und umso mehr für intransparent agierende Unternehmen. Die vorgeschlagenen Änderungen werden nicht als ausreichend angesehen, um diese Probleme und bestehenden Defizite der bisherigen Regelung zu beheben. Insbesondere ist nach wie vor keine Informationspflicht für Einzelleistungen vorgesehen. Wir beziehen uns auf unsere bisher vertretene Position, die eine umfassende, einfache und klare Informationspflicht vorsieht, die jeden Leistungsanbieter einer Reiseleistung verpflichtet, Interessent:innen bis spätestens unmittelbar vor dem Buchungsabschluss zu informieren, welche aktuelle Leistung erworben werden soll und welche Konsequenzen damit verbunden sind.

Zu Artikel 5a:

Artikel 5a sieht eine Begrenzung der Vorauszahlung auf 25 % des Reisepreises bis 28 Tage vor Beginn der Pauschalreise dar. Dies stellt keine wesentliche Änderung des aktuell umgesetzten Systems dar. Zudem enthält diese eine wichtige Ausnahme, welche eine Verschlechterung darstellt, wenn nämlich der Veranstalter selbst Vorauszahlungen an seine Leistungsträger bezahlen muss. Dies wird sehr häufig, wenn nicht sogar immer, der Fall sein. Damit wären auch Unsicherheiten und Verwirrung aus Sicht der Reisenden verbunden. Wir beziehen uns auf unsere bisherige Position und unseren Vorschlag, die Vorauszahlung vollständig zu verbieten, da Reisende durch das derzeitige (und vorgeschlagene) System offensichtlich nicht ausreichend geschützt sind.

Zu Artikel 12a:

Artikel 12a regelt freiwillige Gutscheine, ergänzt um eine ausdrückliche Insolvenzabsicherung derselben in Artikel 17 (1). Diese vorgeschlagenen Änderungen werden ausdrücklich befürwortet. Die Regelung hinsichtlich der Option stellt eine Verfestigung des judizierten Rechtsbestandes dar, damit besteht auch weiterhin keine Verpflichtung für Reisende, Gutscheine anzunehmen. Die klare Regelung der Insolvenzabsicherung löst ein bisher bestehendes, umstrittenes Problem und erhöht die Attraktivität von Gutscheinen. Unter diesen Voraussetzungen mögen Gutscheine vielfach im beiderseitigen Interesse von Konsument:innen und Unternehmen liegen.

Zu Artikel 17 (6):

Artikel 17 (6) sieht eine neue Befristung für Erstattungszahlungen bei insolvenzbedingter Annullierung vor, was zwar grundsätzlich positiv aufgenommen werden könnte, aber dennoch in mehrfacher Hinsicht problematisch ist: Zum einen kann eine solche Frist von bis zu drei Monaten dazu führen, dass Zahlungen in der Praxis ebenso lange verzögert werden, auch wenn sie früher durchgeführt werden könnten. Zum anderen besteht ein massives Durchsetzungsproblem gegen den Vertreter bzw. Masseverwalter eines insolventen Unternehmens, so dass diese Regelung verschwindend geringe Praxisrelevanz haben wird.

Zu Artikel 22:

Artikel 22 sieht für den Fall von Leistungsstörungen Verbesserungen für die B2B-Erstattung zwischen Veranstalter und Dienstleister vor. Hier ist eine Erstattungsfrist von 7 Tagen für den Dienstleister vorgesehen. Damit können Reiseveranstalter leichter die unverändert binnen 14 Tagen zu erbringende Erstattung an Reisende ermöglichen. Diese Regelungen werden vor dem Hintergrund unserer Erfahrung befürwortet. In der Praxis warten Reisende oft monatelang auf Erstattung. Wir bezweifeln aber, dass diese neuen Regeln ohne strengere Durchsetzungsvorschriften funktionieren werden. Das generelle Problem scheint offenbar nicht im zeitlichen Rahmen der Erstattung zu liegen, sondern in der Liquidität, dem Willen zur Einhaltung vorgegebener Regeln und deren Durchsetzung.

Zu Artikel 7 (2), Annex I und Annex II:

Artikel 7 (2), Annex I und II sollen eine Verbesserung der Informationen an Reisende bewirken, erfüllen diese Ansprüche aber nur bedingt im Sinne unserer bisherigen dargelegten Position, da diese Informationen noch immer auf bestimmte Sachverhalte limitiert sind.

Als allgemeiner Standpunkt ist festzuhalten, dass in der Diskussion um die mögliche Revision der Pauschalreise-Richtlinie auf eine angeblich sinkende statistische Relevanz des Geschäftskonzepts verwiesen wird. Die Bundesarbeitskammer verweist auf laufend von Konsument:innen vorgebrachte Beschwerden und Rechtsstreitigkeiten, aus denen hervorgeht, dass Reiseunternehmen die Grenze zwischen Pauschalreisen, LTA und Einzelleistungen regelmäßig intransparent oder bewusst falsch darstellen. Dies wird in rechtlich vertretenen Haftungsfällen offensichtlich und belegt die Fehleranfälligkeit von Studien über die Relevanz des Geschäftsmodells Pauschalreise. Pauschalreisen sind nach unserem Dafürhalten aktuell und für die Zukunft sehr relevant. Weiter belegen diese Fälle einen nach wie vor bestehenden Bedarf an klaren Regeln und dem Ausbau obligatorischer Informationspflichten an Konsument:innen, um deren rechtliche Orientierung von Anfang an zu verbessern und Bewusstsein über in dieser Richtlinie verankerten Rechte zu stärken.

Vorschlag zur Passagierrechte-Verordnung (COM(2023) 752)

Einleitend ist es enttäuschend festzustellen, dass im Rahmen dieses Gesetzesvorschlages kein Schutz von multimodalen Reisen verankert ist, bei denen sich der Fahrgast selbst seine Fahrkarte durch unterschiedlich erworbene Tickets erstellt hat, ohne auf einen Vermittler oder Beförderer zurückzugreifen. Verpasst ein

Passagier seinen Flug aufgrund einer verspäteten Ankunft mit Bus oder Bahn, obwohl er ausreichend Zeit zum Umsteigen eingerechnet hatte, so bleiben diese Fahrgäste weiterhin ohne Rechte – egal ob es um Umbuchung, Entschädigung oder auch einfach nur um Informationen geht.

Zu Artikel 2 (1), Kapitel II und Kapitel III:

Bezüglich der Rechte, die für den Fahrgast bei multimodalen Reisen im Rahmen dieses Verordnungsvorschlages vorgesehen sind, wird im Anwendungsbereich zwischen Beförderungen mit einem einzigen multimodalen Vertrag, einem kombinierten multimodalen Beförderungsausweis sowie getrennten multimodalen Beförderungsausweisen unterschieden. Die Rechte bezüglich Informationen sowie Unterstützungen bei verspäteten Anschlüssen in den Artikeln 4 bis 11 beschränken sich in der Praxis jedoch auf multimodales Reisen im Rahmen eines Vertrages. Wenn es sich jedoch bei der Reise mit verschiedenen Verkehrsträgern um unterschiedliche Beförderungsverträge handelt (kombinierter multimodaler Beförderungsausweis), so reduzieren sich die Rechte auf ein Minimum. Im Falle der getrennten multimodalen Beförderungsausweise, bei denen die unterschiedlichen Beförderungsverträge getrennt bezahlt wurden, werden im Rahmen dieser Verordnung keine erwähnenswerten Rechte mehr zugestanden.

Auch wenn in Artikel 5 Abs 1 die Beförderer oder Vermittler die Passagiere darüber zu informieren haben, um welche der drei Arten von Vertrag es sich handelt und welche Rechte damit (nicht) verbunden sind, so ist es aus Sicht des Fahrgastes im Rahmen des Kaufvorganges nicht unterscheidbar, welche Art von Vertrag gerade abgeschlossen wird und welche Rechte davon abgeleitet werden. In der Praxis hat der Fahrgast bei allen drei Vertragsarten dasselbe Ziel, nämlich von A nach B mit unterschiedlichen Verkehrsträgern zu gelangen. Damit dieses Gesetz einen Mehrwert für die Reisenden darstellt, ist es wichtig, dass die zentralen Rechte dieses Verordnungsvorschlages hinsichtlich Information und bei Verspätung allen multimodal Reisenden zusteht, egal welche der drei Arten von Vertrag abgeschlossen wurde. Dies betrifft die Artikel 5 bis 11 sowie insbesondere die Bestimmungen zu Informationen in Artikel 5 (5), Erstattung und anderweitige Beförderung in Artikel 7 (1) sowie Hilfeleistung in Artikel 9.

Die Schlechterstellung bei Reiseketten, die sich durch mehrere Beförderungsverträge ergibt, betrifft nicht nur den vorliegenden Verordnungsentwurf zum multimodalen Reisen, sondern auch die Rechtsvorschriften zu den Fahrgastrechten der einzelnen Verkehrsträger. So sind beispielsweise in Artikel 12 (5) der EU-Verordnung über die Fahrgastrechte in der Eisenbahn (2021/782) Haftungsansprüche ebenfalls ausgeschlossen, wenn die Fahrkarten getrennte Beförderungsverträge darstellen. Diese Schlechterstellung macht das Reisen über längere Reiseketten wenig interessant, wenn das Risiko eines verpassten Anschlusses auf den Fahrgast überwälzt wird – egal, ob bei der Reise ein oder mehrere Verkehrsträger genutzt werden. Wenn die EU das Ziel der Förderung des öffentlichen Verkehrs und des nachhaltigen Reisens ernsthaft verfolgt, ist es von zentraler Bedeutung, die Reiserechte gerade in diesen Bereichen entscheidend zu verbessern.

Zu Artikel 3 (9):

Die getrennten multimodalen Beförderungsausweise sind als multimodale Reise definiert, die zwar getrennt bezahlt, vom Beförderer oder Vermittler aber dennoch gemeinsam angeboten werden. In der Praxis ist dies für den Fahrgast nicht von kombinierten Beförderungsausweisen oder gar multimodalen Verträgen unterscheidbar. Da getrennte multimodale Beförderungsausweise keine weiteren Rechte im Rahmen dieser Verordnung einräumen, sollte diese Vertragsart definiert werden, dass sie nicht vom Beförderer oder Vermittler gemeinsam angeboten werden dürfen. Damit würde sichergestellt, dass für den Kunden klar ist, dass kein Zusammenhang zwischen den separat bezahlten Reisetiteln besteht. Außerdem wird damit die Gefahr unterbunden, dass Beförderer oder Vermittler aufgrund der für Fahrgäste kaum möglichen Unterscheidung vermehrt diese Vertragsart verkaufen, um möglichst keine Rechte ihnen gegenüber garantieren zu müssen.

Zu Artikel 5 (3):

Der Verordnungsvorschlag sieht Informationspflichten für Manager multimodaler Knotenpunkte vor. Hierzu sollte präzisiert werden, an wen die allgemeinen Hinweise zu geben sind. Aus Sicht der Arbeiterkammer Tirol sollten sowohl Fahrgäste als auch Beförderer und Vermittler Anspruch auf Informationen von Managern multimodaler Knotenpunkte haben.

Zu Artikel 5 (9):

Es ist nicht nachvollziehbar, warum KMU von den Bestimmungen über Echtzeitinformationen ausgenommen werden. Es ist davon auszugehen, dass alle Beförderer in der EU Echtzeit-Verkehrsdaten erzeugen, wenn von historischen und touristischen Fahrten abgesehen wird, zumal für die Definition von KMU auf Verordnung 651/2014 über Beihilfen im Binnenmarkt verwiesen wird. Nach dieser gelten jene Unternehmen als KMU, die weniger als 250 Personen beschäftigen und einen Jahresumsatz von höchstens 50 Mio Euro bzw 43 Mio Jahresbilanzsumme aufweisen.

Zu Artikel 9 (1) lit b:

Es ist nicht nachvollziehbar, warum nur bei Umständen höherer Gewalt die Unterbringung in einem Hotel auf drei Nächte beschränkt wird. Gerade bei höherer Gewalt gemäß Eisenbahnfahrgastrechteverordnung (2021/782) sind längere Aufenthalte an einem Ort möglich, beispielsweise bei extremen Wetterereignissen. Somit werden Hilfeleistungen für genau jene Fälle gedeckelt, bei denen ein längerer Aufenthalt an einem Ort am ehesten möglich ist. Deshalb sollte diese zeitliche Limitierung gestrichen werden.

Zu Artikel 11:

Bezüglich der Sprachen ist positiv hervorzuheben, dass Fahrgäste Angaben in einer beliebigen Unionssprache machen können. Gleichzeitig sollte jedoch verankert werden, dass auch das Formular in allen Sprachen zur Verfügung stehen sollte, zumal es ja durch die EU-Kommission in allen Sprachen verfügbar sein wird.

Zu Artikel 18:

Das Vorbringen von Beschwerden sollte – wie auch die Formulare in Artikel 11 – in allen Unionssprachen möglich sein. Damit sollten vor allem auch jene Fahrgäste unterstützt werden, die der jeweiligen Landessprache nicht mächtig sind und deshalb besonders auf Hilfestellung in Notsituationen angewiesen sind.

Zu Artikel 23:

Dass Beförderer, Vermittler und Terminalmanager Anfragen von nationalen Durchsetzungsstellen lediglich innerhalb eines Monats beantworten und Unterlagen bzw Informationen übermitteln müssen, ist aus Fahrgastsicht zu lang und sollte gekürzt werden.

Vorschlag für eine Verordnung zur Revision der Fluggastrechte-Verordnung (EG) 261/2004, der Verordnung über Flugpassagiere mit eingeschränkter Mobilität (EG) 1107/2006, der Eisenbahnpassagierrechte-Verordnung (EU) 2021/782, Buspassagierrechte-Verordnung (EU) 181/2011 sowie Schiffspassagierrechte-Verordnung (EU) 1177/2010 (COM(2023) 753)

Zu Fluggastrechte-Verordnung Artikel 8a:

Artikel 8a sieht Erstattungsregelungen für Buchungen via einen Vermittler vor, welche grundsätzlich sehr befürwortet werden und ein häufiges Praxisproblem adressieren. Dies bezieht sich sowohl auf die vorgesehenen Modalitäten als auch die Fristen von 7 Tagen zwischen Airline und Vermittler sowie 14 Tagen gegenüber dem Passagier. Jedoch bestehen vor dem Hintergrund umfangreicher Praxiserfahrung Bedenken hinsichtlich der tatsächlichen Verwirklichung dieser Regelungen. Tatsächlich sind heute vielfach mehrere Monate für die außergerichtliche Geltendmachung von Ansprüchen notwendig, dies auch mit rechtlicher Vertretung und unter Einschaltung von AS-Stellen. Dies ist der Verzögerung durch die Unternehmen geschuldet wie auch der schwierigen Durchsetzbarkeit bei Strittigkeit von Ansprüchen gegen die Airline, die – mit oder ohne Kenntnis des Passagiers – bereits an den Vermittler bezahlt hat, denn fraglich ist die schuldbefreiende Wirkung einer solchen Zahlung. Für eine bessere Durchsetzbarkeit der hier vorgesehenen Ansprüche wird daher vorgeschlagen, eine gleichermaßen bestehende Passivlegitimation für die Airline und den Vermittler gegenüber Passagieren vorzusehen, die ungeachtet allfälliger wechselseitiger Zahlungen zwischen diesen bestehen soll, welche dann ohnedies auf dem internen Regressweg rückabgewickelt werden könnten.

Zu Fluggastrechte-Verordnung Artikel 16aa (3):

Luftfahrtunternehmen und Vermittler sollten auf ihrer Webseite nicht nur die Kontaktdaten in Form einer Mailadresse, sondern jedenfalls einer Telefonnummer angeben. Beim Anruf unter diesen Telefonnummern haben die Unternehmen sicherzustellen, dass es zu keinen langen Wartezeiten kommt und dass den Anrufer:innen keine Zusatzkosten entstehen.

Bezüglich der Sprachen ist positiv hervorzuheben, dass Fahrgäste Angaben in einer beliebigen Unionssprache machen können. Gleichzeitig sollte jedoch verankert werden, dass auch das Formular in allen Sprachen zur Verfügung stehen sollte, zumal es ja durch die EU-Kommission in allen Sprachen verfügbar sein wird.

Sinngemäß gilt diese Forderung auch für die Bestimmungen in Artikel 19a Schiffspassagier-Verordnung sowie Artikel 19a Buspassagier-Verordnung.

Zu Fluggastrechte-Verordnung Artikel 16ba:

Die bisherige Praxis von Fluggesellschaften hat gezeigt, dass sie bei Verstößen gegen Passagierrechte geringe Strafen in Kauf nehmen, anstatt auf die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen besser zu achten. Aus diesem Grund sollte der Gesetzgeber auf Europäischer Ebene in den Strafbestimmungen Mindeststrafen einführen, damit auch die Judikatur innerhalb der Mitgliedstaaten einheitlicher wird.

Zu Fluggastrechte-Verordnung Artikel 16ba:

Die Frist von einem Monat, an denen Luftfahrtunternehmen Unterlagen und Informationen an die nationalen Durchsetzungsstellen zu übermitteln haben, ist viel zu lang und sollte auf eine Woche gekürzt werden. Dies gilt sinngemäß auch für Artikel 25b in der Fahrgastrechteverordnung Schiff sowie Artikel 28b Fahrgastrechteverordnung Bus.

Außerdem ist nicht nachvollziehbar, warum die Bestimmung zur Zusammenarbeit zwischen den Mitgliedstaaten und der Kommission für die Passagierrechte-Verordnungen bezüglich der Beförderung mit der Eisenbahn (Artikel 34a), Bus (Artikel 30a) sowie Schiff (Artikel 27a) eingeführt werden, jedoch nicht für den Flugbereich.

Zu Busfahrgastrechte-Verordnung Artikel 24 Satz 1:

Demnach müssen Beförderer und Busbahnhofsbetreiber für angemessene Informationen sorgen und zwar in jener Sprache, die in der Regel allen Fahrgästen zugänglich ist – in der Praxis also die jeweilige Landessprache. Diese Einschränkung ist zu eng gefasst und benachteiligt vor allem Reisende, die nicht in jenem Land ansässig sind. Deshalb sollten Transportdienstleister verpflichtet werden, Informationen in einer weiteren Sprache anzubieten, die im Kontext der konkreten Beförderung hinsichtlich der Passagiere und Destinationen angemessen bzw. am verbreitetsten ist. Alternativ wäre denkbar, mit Hilfe von Übersetzungssoftware Informationen in jeder EU-Sprache zur Verfügung zu stellen.

Wir ersuchen höflich, unsere Argumente in der Stellungnahme der Bundesarbeitskammer zu berücksichtigen und verbleiben

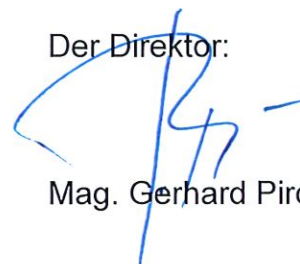
mit kollegialen Grüßen

Der Präsident:



Erwin Zangerl

Der Direktor:



Mag. Gerhard Pirchner

