

Positionspapier der BAG-SPNV zu Fahrgastrechten

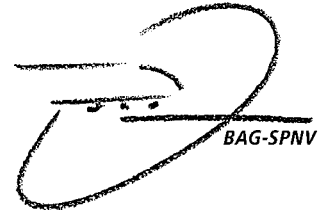
Berlin, 17. Dezember 2003

1. Fahrgäste brauchen bessere Rechte

Der öffentliche Nahverkehr wird täglich von Millionen Fahrgästen genutzt, dennoch sind Fahrgastrechte zurzeit ausgesprochen unbefriedigend geregelt. Nach geltendem Recht der Eisenbahnverkehrsordnung (EVO) sind bei Verspätungen oder Zugausfall grundsätzlich Schadenersatzansprüche ausgeschlossen. In Fällen von Schlechtleistungen oder Ausfällen sind die Fahrgäste bislang fast ausschließlich auf Kulanz der Verkehrsunternehmen angewiesen. Deshalb besteht dringender Handlungsbedarf, Fahrgastrechte verbindlich und bundesweit einheitlich zu gestalten. Sowohl auf europäischer als auch auf nationaler Ebene wird derzeit intensiv über notwendige Regelungen diskutiert. In ihrem Weißbuch zur „Europäischen Verkehrspolitik bis 2010“ hat die EU-Kommission die Notwendigkeit der Gewährleistung moderner Fahrgastrechte festgestellt und ihren Willen zum Ausdruck gebracht, ggf. durch eine Verordnung eine substantielle Verbesserung für die Bahnkunden zu erreichen. Im Juli 2003 wurde eine mit Vertretern der Bahnkunden erarbeitete Qualitäts-Charta verabschiedet. Im Zuge dieser Entwicklung sind international die Eisenbahnverkehrsunternehmen bestrebt, die Fahrgastrechte im Rahmen einer Selbstverpflichtung zu verbessern und zu präzisieren. So hat auch die Deutsche Bahn AG ihre Beförderungsbedingungen überarbeitet und in Zusammenarbeit mit den Verbraucherverbänden wird an der Ausgestaltung weiterer fahrgastfreundlicher Regelungen gearbeitet.

Flickenteppich vermeiden: einheitliche gesetzliche Regelung

Ziel einer verbesserten Regelung von Fahrgastrechten muss es sein, durch mehr Rechtssicherheit die Attraktivität des Reisens mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erhöhen, ohne dabei die Verkehrsunternehmen durch Forderungen nach besonders kostenintensiven Maßnahmen zu überfordern. Wenn Fahrgastrechte lediglich als Kulanzregelungen bzw. in den besonderen Beförderungsbedingungen einzelner Verkehrsunternehmen installiert oder in Verkehrsverträgen ohne Rahmenvorgabe individuell vereinbart werden, wird sich in Deutschland ein Flickenteppich divergierender Ansprüche ohne gemeinsame Mindeststandards bilden. Dies ist weder aus Sicht der Fahrgäste



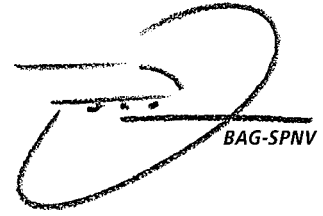
noch aus Sicht der BAG-SPNV befriedigend. Deshalb hält es die BAG-SPNV für unerlässlich, dass der Gesetzgeber die Fahrgastrechte stärkt und einen einheitlichen Mindeststandard für die Fahrgastrechte im öffentlichen Verkehr sicherstellt. Angesichts der ausgeprägten Integration zwischen SPNV und ÖPNV in Verkehrsverbänden ist sicherzustellen, dass die Regelungen bei beiden Verkehrsarten gleich sind. Die BAG-SPNV würde es begrüßen, wenn der Gesetzgeber eine einheitliche Regelung der Fahrgastrechte für den Fern- und Nahverkehr schaffen würde.

Fahrgastrechte in Verkehrsverträgen

Im Schienenpersonen-Nahverkehr besteht heute ein Dreiecksverhältnis zwischen Aufgabenträgern, Verkehrsunternehmen und Fahrgästen. Die Definition und Sicherung der Qualität erfolgt bislang fast ausschließlich im Vertragsverhältnis zwischen Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen; eine Einbeziehung des Vertragsverhältnisses mit den Fahrgästen in die Qualitätssteuerung erfolgt bisher kaum. Die BAG-SPNV betrachtet die Festlegung von individuell einklagbaren Rechten als sinnvolle Ergänzung der bisherigen Qualitätssteuerung durch Bonus-Malus-Systeme. Wenn die Fahrgäste bei Störungen das Recht auf gute Information und bei fehlender Problemlösung sogar auf Entschädigung haben, erhöht dies auch das Interesse der Unternehmen, ihr Störungsmanagement zu optimieren.

Fahrgastrechte sind kein Luxus

Fahrgastrechte kosten weniger, als von Skeptikern befürchtet wird. Die Erfahrungen der niederländischen Eisenbahn und deutscher Verkehrsverbände bzw. -unternehmen zeigen, dass die Kosten für Fahrgastrechte sich im Promillebereich des Umsatzes bewegen. Fahrgastrechte sind deshalb auch kein Anlass, Angebotspreise zu erhöhen. Im Dialog zwischen den Beteiligten ist sicherzustellen, dass die jeweiligen Interessen in einem ausgewogenen Verhältnis Berücksichtigung finden.

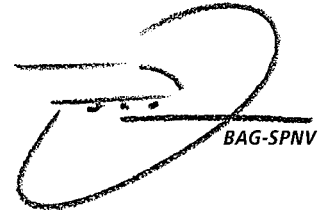


2. Forderungen der BAG-SPNV zur Regelung der Fahrgastrechte gegenüber dem Gesetzgeber

Nach Auffassung der BAG-SPNV müssen für die haftungsrechtlichen Regelungen bei der Personenbeförderung bundeseinheitliche Rahmenbedingungen geschaffen und nachfolgende Mindeststandards festgelegt werden.

a) *Generelle Festsetzung von Fahrgastrechten im ÖPNV auf Bundesebene*

1. **Informationspflicht:** Fahrgäste sind über auftretende Betriebsstörungen bzw. -unterbrechungen unverzüglich und umfassend zu informieren, bei größeren Verspätungen und Ausfällen auch über alternative Fahrmöglichkeiten. Bei vorhersehbaren Betriebsunterbrechungen sind die Fahrgäste rechtzeitig (mindestens eine Woche vorher) über die Störungen und die alternativen Fahrmöglichkeiten zu unterrichten. Die geänderten Fahrbedingungen sind aktiv über Aushänge, Pressemitteilungen etc. zu kommunizieren.
2. **Haftungsinhalt:** Anknüpfungspunkt einer Haftung ist die Abweichung der tatsächlichen Ankunftszeit eines Fahrzeuges am Zielort seiner ÖPNV-Reise im Vergleich zur planmäßigen Ankunftszeit (=Verspätung). Eine Verspätung kann durch Zugverspätungen, Zugausfälle oder den Verlust fahrplanmäßiger Anschlussverbindungen (=Unterbrechung der Reisekette) entstehen. Nichterreichen eines Verkehrsmittels durch dessen verfrühte Abfahrt sind Verspätungen gleichzustellen.
 - a) Besteht durch Zugverspätungen, Zugausfälle oder eine Unterbrechung der Reisekette die konkrete Gefahr einer Verspätung von mehr als 30 Minuten, hat der Fahrgast einen Anspruch auf kostenneutrale Weiterbeförderung auch mittels Umweg- und Ersatzfahrten und in höheren Zugkategorien, sofern diese dazu geeignet sind, die drohende Verspätung zu reduzieren.
 - b) Ist eine Verspätung von mehr als 30 Minuten eingetreten oder kann der Zielort vor Betriebsschluss nicht mehr mit ÖPNV-Mitteln zumutbar erreicht werden, so entstehen für den Fahrgast Gewährleistungsansprüche. Diese können sein: Minderung des Fahrpreises und/oder kostenlose Rückfahrt zum Ausgangsort der Reise oder Benutzung eines



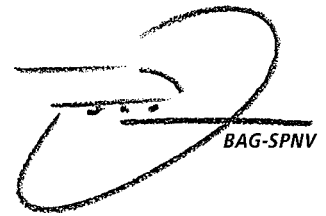
Ersatzverkehrsmittels (z.B. Taxi) auf Kosten des Verkehrsunternehmens bzw. - wenn es sich um die letzte Verbindung vor Betriebsschluss handelt - ein Hotelzimmer mittlerer Art und Güte.

3. **Haftungsausschluss:** Ausgeschlossen ist Gewährleistung bei Verspätungen aufgrund von Streik und höherer Gewalt (ein von außen kommendes und keinen betrieblichen Zusammenhang aufweisendes, bei Vertragsabschluss nicht vorhersehbares auch durch äußerste, vernünftigerweise zu erwartende Sorgfalt nicht abwendbares Ereignis).
4. **Beweislast:** Der Bestand eines Gewährleistungs-Anspruches wird vermutet. Die Widerlegung des Anspruchs obliegt dem Verkehrsunternehmen im Rahmen einer Beweislastumkehr.
5. **keine Haftung für Mangelfolgeschäden:** Auf weitere als die in Nr.2 aufgeführten Gewährleistungen besteht kein Anspruch. Dies bezieht sich auch auf Übergänge zum Fernverkehr.
6. **Verjährungsfristen:** Die Verjährung des Gewährleistungsanspruches erfolgt nach 6 Monaten. Die Anmeldung des Anspruchs kann kürzer befristet werden.
7. **Bearbeitung von Beschwerden:** Wenn das leistungserbringende Verkehrsunternehmen mit dem Fahrgast über Dritte in vertragliche Beziehungen tritt (z.B. in Verbänden) und der Fahrgast sich irrtümlich an das falsche Unternehmen wendet, führt dies nicht zur Verfristung. Es besteht dann ein Anspruch auf Weiterleitung der Reklamation an das zuständige Unternehmen.

b) Konkretisierung der Fahrgastrechte

Wir schlagen vor, die (in den zu schaffenden Bundesgesetzen im Grundsatz geregelten) Fahrgastrechte im öffentlichen Nahverkehr wie folgt zu konkretisieren:

- Art und Ausmaß von Gewährleistungsansprüchen
- Umfang der zu verbreitenden Information entsprechend der jeweiligen technischen und räumlichen Bedingungen - für Bahn und Bus sind unterschiedliche Regelungen erforderlich
- Haftung der Infrastruktur-Betreiber – Die BAG-SPNV geht davon aus, dass eine substantielle Verbesserung der Haftung gegenüber den Fahrgästen nur zu erreichen ist, wenn das



öffentliche Verkehrssystem als Ganzes gegenüber dem Kunden haftet, also auch für Störungen, die in der Verantwortung der Infrastrukturbetreiber liegen. Deshalb müssten die Infrastruktur-Nutzungsverträge hinsichtlich der Haftung an die Haftungsregeln des öffentlichen Verkehrs gegenüber den Fahrgästen angepasst werden.

Die BAG-SPNV sieht als einen möglichen Weg der Umsetzung dieser Vorschläge, die öffentlich-rechtlichen Sonderregelungen der EVO und der VO-ABB in einheitliche zivilrechtliche Bestimmungen zu überführen. Dabei sollten die Besonderheiten des Eisenbahnverkehrs im ausreichenden Maße berücksichtigt werden.