



Fahrgastrechte – Ansprüche und ihre Grenzen

ÖPNV-Innovations-Kongress 2009

Dr. Witgar Weber

Ausgangslage

Bisherige gesetzliche Regelungen bringen den Fahrgästen nicht viel

- Eisenbahnverkehrsunternehmen müssen lediglich im Einzelfall Übernachtungskosten übernehmen, § 17 f. EVO
- „...insoweit wird auch keine Gewähr für das Einhalten von Anschlüssen übernommen“, § 16 VO-ABB

Beförderung ist heute Dienstleistung wie jede andere

- von daher zahlreiche **Kundengarantien**
(Unternehmen wie einzelne Verbünde)
- Kundengarantien der Eisenbahnen in einzelnen Bundesländern im Vorgriff auf die EU-VO
- Regelung für den DB-Fernverkehr
(verankert in Beförderungsbedingungen)
- Vergleich mit Regelungen für Flugverkehr und im Ausland

Neuer Sachverhalt

Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 vom 23.10.2007

- gilt für die „klassische Eisenbahn“ („heavy rail“ = AEG-Verkehre)
- bei einer Verspätung ab 60 Minuten werden 25 % des Fahrpreises erstattet, ab 120 Minuten 50 % des Fahrpreises
- auf Wunsch in bar
- Bagatellgrenze 4 €
- ausgenommen sind relationslose Tickets
- es gilt die Reisekette
- Zeitkartenkunden können „angemessene Entschädigung“ verlangen, wenn ihnen wiederholt Verspätungen oder Zugausfälle widerfahren
- kein Entschädigungsanspruch, wenn der Fahrgast bereits vor dem Kauf einer Fahrkarte informiert wurde
- erlangt am 03.12.2009 Gesetzeskraft
- gibt dem nationalen Gesetzgeber weitgehende Spielräume

Inhalte der EU-VO 1371

- Informationspflichten (Art. 4 ff.)
- Haftungsregelungen (Art. 11 ff.)
- **Verspätungsregelungen (Art. 15 ff.)**
- Behindertenregelungen (Art. 19 ff.)
- Sicherheitsbestimmungen (Art. 26 f.)
- Dienstqualitätsnormen / Berichtspflichten (Art. 28)
- Anhang I ist CIV und COTIF
- Anhang II: Liste der Mindestinformationen
- Anhang III: Mindestnormen für die Qualität der Dienste

Weitere Regelungen der EU-VO 1371

Artikel 9	Verfügbarkeit von Fahrkarten
Artikel 11	Haftung für Fahrgäste und Gepäck
Artikel 12	Versicherung
Artikel 19	Anspruch auf Beförderung von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität
Artikel 20	Information von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität
Artikel 26	Persönliche Sicherheit der Fahrgäste
Artikel 5	Zugang von Fahrrädern
Artikel 6	Ausschluss Rechtsverzicht/Rechtsbeschränkung
Artikel 8/10	Reiseinformationen
Artikel 29	Information der Fahrgäste über ihre Rechte

Diskussion in Deutschland

Verbraucherschutzministerkonferenz (13./14.09.2007) will Entschädigung im öffentlichen Personennahverkehr bereits bei einer Verspätung von 30 Minuten bzw. 60 Minuten und zwar verschuldensunabhängig.

Verkehrsministerkonferenz (9./10.10.2007) hält eine Stärkung der Fahrgastrechte über die von der EU vorgesehenen Regelungen hinaus für geboten („Dies gilt insbesondere auch für den Nahverkehr und die Einbeziehung der gesamten Reisekette“).

Fahrgast- und Verbraucherverbände wollen Entschädigung bereits ab 30 Minuten Verspätung. Die Regelung soll für den gesamten ÖPNV gelten. Das Recht auf eine Taxifahrt soll nicht auf die Nachtzeit beschränkt sein. Außergerichtliche Schlichtungsstellen sollen eingerichtet werden.

VDV warnt vor unverhältnismäßigen Regelungen und Mitnahmeeffekten und fordert eine ruhige Sachdebatte und gründliche Folgenabschätzung, insb. im Hinblick auf die missbrauchssichere Praktikabilität.

Gesetzentwurf der Bundesregierung

- vorzeitige Geltung der EU-Regelungen
- von den Ausnahmemöglichkeiten wurde nur spärlich Gebrauch gemacht
- **zusätzlich** „Upgrade“ im Schienenpersonennahverkehr: Umstieg auf höherwertiges Verkehrsmittel ab 20 Minuten Verspätung (Ausnahme bei Sonderangeboten durch Beförderungsbedingungen möglich)
- **zusätzlich** im Schienenpersonennahverkehr in der Nachtzeit: Weiterfahrt mit alternativem Verkehrsmittel bei Verspätung von 60 Minuten und mehr bis 50 € (keine Ausnahme in Beförderungsbedingungen möglich, aber im Einzelfall, wenn unabwendbare „betriebsfremde Umstände“ vorliegen, diese offensichtlich sind oder der Fahrgast rechtzeitig informiert wurde)
- Eisenbahnaufsichtsstellen sind zugleich Beschwerdestellen
- Fahrgast kann „geeignete“ Schlichtungsstellen anrufen

Erleichterungen im Gesetzentwurf

- keine Anwendung der EU-VO auf Eisenbahnen, die hauptsächlich aus Gründen historischen Interesses oder zu touristischen Zwecken betrieben werden
- keine Anwendung der Infopflichten aus Art. 8 Abs. 2 EU-VO (dafür aber eigene Inforegelung in § 14)
- keine Verköstigungspflicht (Art. 18 EU-VO) bei Verspätung im Bahnhof
- keine Statistik- und Veröffentlichungspflicht (Art. 27 Abs. 3 EU-VO) der Beschwerdebearbeitung
- keine Pflicht, dass auch KMU ein Qualitätsmanagementsystem aufbauen müssen (Art. 28 EU-VO)
- keine Pflicht zur Belehrung über Rechte beim Fahrscheinkauf (Art. 29 Abs. 1 Satz 1 EU-VO)

Ergebnisse der Lobbyarbeit

- Einführung einer (wenn auch nur geringen) Übergangszeit bis zum Inkrafttreten (statt am Tag nach der Veröffentlichung)
- Nichtanwendung der VO bei historischen oder touristischen Verkehren
- Beschränkung der Informationspflichten
- Änderung der Taxiklausel auf 50 Euro statt 50 km
- Erwähnung der VDV-Schlichtungs- und Ombudsstellen in der Begründung als geeignete Schlichtungsstellen
- Nichtanwendung der Art. 27 Abs. 3 und Artikel 28 im SPNV (Pflicht zur Erstellung eines Geschäftsberichts, Erstellung und Veröffentlichung einer Beschwerdestatistik sowie Aufbau und die Veröffentlichung eines QMS)

Sachstand der Umsetzung der EU-VO 1371

Zeittafel Kundenrechte Eisenbahn

- 03.12.2007 REGULATION (EC) No 1371/2007
Veröffentlichung im EU-Amtsblatt
- 09.07.2008 Vorlage des Referentenentwurfs für ein
Kundenrechtegesetz im Eisenbahnverkehr durch
das BMJ
- 01.10.2008 Vorlage des überarbeiteten Entwurfs und
Beschluss durch die Bundesregierung
- 28.11.2008 Stellungnahme des Bundesrates
- 15.01.2009 Gesetzentwurf der BReg in BT eingebracht
- 29.01.2009 BT – Erste Lesung und Überweisung in die
Ausschüsse
- 22.02.2009 Presseberichte über Verhandlungen
- 03/2009 Beschluss Bundestag (geplant)
- 05/2009 Deutsches Gesetz tritt in Kraft (geplant)
- 03.12.2009 EU-Verordnung tritt in Kraft (sicher)

Forderungen des Bundesrates 28.11.2008

- Ausdehnung auf den gesamten ÖV
- Verankerung im BGB
- Verschuldensunabhängige Haftung
- Beweislast bei den Unternehmen
- Abschaffung der Bagatellgrenze
- Halbierung der Verspätungszeiten, ab denen der Anspruch greift
- Wiederaufnahme der Info-Pflicht aus der EU-VO 1371
- Beköstigungspflicht bei Verspätungen
- Anspruch auch bei allen Sonderangeboten
- Ausdehnung der Zugumsteigeklausel

Einzelne Problembereiche

- (1) Verspätung: Abfahrt oder Ankunft maßgeblich?
- (2) Bedeutung der Reisekette
- (3) Welche Verkehrsmittel sind einbezogen (auch ÖPNV)?
- (4) Welcher Fahrgastkreis ist begünstigt?
- (5) Was müssen die Verkehrsunternehmen vertreten?
- (6) Welcher Aufwand für Handling fällt bei wem an?
- (7) Wer finanziert die Entschädigungsleistungen?
- (8) Braucht es eigenständige Schlichtungsstellen?

Vorschlag für eine ÖPNV-Mobilitätsgarantie

Ausgangsüberlegungen:

- Fahrgast will weniger Pünktlichkeit, sondern Zuverlässigkeit
- Fahrgast will keine Fahrpreiserstattung, sondern rasch an sein Ziel

zwei Säulen: gesetzliche Regelung für den SPNV ergänzt um

Garantieversprechen für den ÖPNV

- Weiterfahrt mit Taxi bei Verspätung von mehr als 30 Minuten (ohne Beschränkung auf die Nachtzeit)
- Erstattung der Kosten im Nachhinein bis 50 € (gestaffelt)
- Beschränkung zunächst auf Stammkunden (Zeitkarten ohne Ausbildungsverkehr)
- einheitliche Abwicklung (über die Verbände)

Fahrgastrechte im Busverkehr

- 2005 Konsultation der EU-Kommission in Sachen Fahrgastrechte
- 2005 Studie Prof. Dr. Tonner (Uni Rostock) im Auftrag BMVBS
- 2007 Wiederaufnahme durch Kommission im 3. Eisenbahnpaket
- 2008 erster offizieller Vorschlag der Kommission

wesentlicher Inhalt:

- Reise- und Linienverkehr
- ÖPNV vom Grundsatz her einbezogen (aber insoweit nur bedingte Geltung)
- verschuldensunabhängige Haftung bei Verspätung/Annullierung
- weitgehende Verstärkung der Rechte von mobilitätseingeschränkten Personen

Arbeitsgruppen zu Kundenrechten

TBNE / VDV

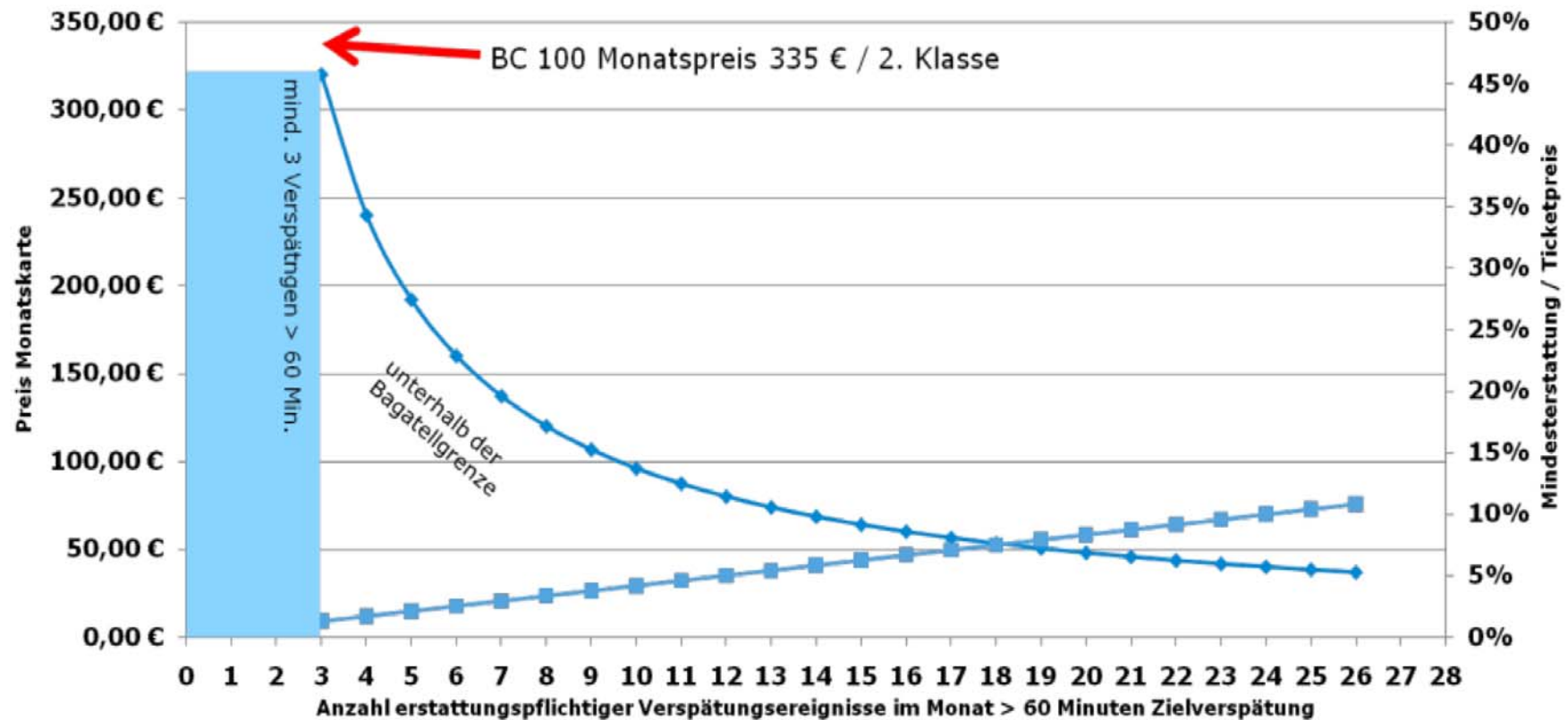
- Entschädigungsbedingungen
- Entschädigungsorganisation

Arbeitsstand „Entschädigungsbedingungen“

- Definition „Eisenbahnverkehr“, Geltung der Fahrgastrechte für Fälle, bei denen das ursächliche Ereignis für die Verspätung des Kunden im Bereich der Eisenbahnbeförderung eingetreten ist.
- Definition „Beförderungsvertrag“, „vertraglicher Beförderer“, „aufeinander folgende Beförderer“, „Beförderungsdokument“, „Zeitfahrkarten“ und „Reisekette“
- Sachverhalte, bei denen die Eisenbahn von einer Haftung befreit ist
- Ermittlung einer zu erwartenden Verspätung und Anschlussverbindungen
- Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise auf einer anderen Strecke
- Grundsätze für Erstattungen und Entschädigungen im Verspätungsfall
- Berechnung von Fahrpreiserstattungen
- Berechnung von Fahrpreischädigungen (insbesondere für „Zeitfahrkarten“)

Geplante Erstattung von Zeitkarten
 (Bagatellgrenze 4,00 € und mind. 3
 Verspätungen > 60 min.)

Erstattungsanspruch im Verhältnis Monatskartenpreis / Verspätungsereignisse



offene Themen: Entschädigungsbedingungen

- Aus dem Gesetzentwurf der Bundesregierung ergibt sich eine Entscheidungshierarchie für betroffene Kunden, die sich aus der Schadensminderungspflicht ergibt:
 - 1. Nutzung eines anderen Zuges
 - 2. wenn 1. nicht möglich ist: Nutzung eines vom EVU gestellten alternativen Beförderungsmittels
 - 3. wenn auch 2. nicht möglich ist: „Selbstvornahme“ durch den Kunden
- Definition der Fälle, in denen eine „Selbstvornahme“ erstattungsfähig ist, max. Höhe der Erstattung
- Kontaktsprache(n) des Entschädigungsdienstleisters
- Verfahren zur Nutzung tariflich „höherwertiger“ Züge, Erstattung der notwendigen Auslagen
- Definition „erheblich ermäßigter Fahrausweise“ (ggf. von „Upgrade“-Regelungen ausgeschlossen)
- Definition der Fälle, in denen eine Weiterbeförderung („Upgrade“) ausgeschlossen werden kann
- Informationen / Verfahren für schwerbehinderte Personen und deren Begleiter
- Ablauf des Entschädigungsverfahrens (Einreichung, bar / Überweisung / Gutschein, Vordrucke, Belege,...)
- Nachweis bei selbst gewählter Rückreise / Weiterreise – EU-VO, Kapitel IV, Artikel 16
- Entschädigungsregelung Hund (analog Kind) und Fahrradkarten (additiv zum Fahrpreis der Fahrkarte des Kunden)
- Erstattung nicht genutzter Reservierungen, Sprinteraufpreise, Bettpreise, Reservierungen in Globalpreisen, etc.
- bei Entschädigungen
- Besonderheiten eTickets / Online-Tickets / Touch & Travel
- Websites zur Information / Antragsformulare / Kundenanfragen / Info-Hotline

Arbeitsstand Entschädigungsorganisation

■ **Einreichung von Entschädigungsanträgen:**

- bei jedem an der Fahrt beteiligten EVU oder bei zentralem Entschädigungsdienstleister (DL)
- noch zu klären: Verkehrsverbünde (eigene Durchführung oder durch DL der EVU)
- Ein EVU kann Anträge, bei denen es der einzige vertragliche Beförderer war, selbst bearbeiten
- bei mehreren vertraglichen Beförderern im Eisenbahntarif erfolgt Bearbeitung immer durch DL
- noch zu klären: wer bearbeitet selbst, wer überträgt auch eigene Fälle auf DL
- durch Kommunikationsmaßnahmen möglichst strukturierte Einreichungen anstreben (Kosten!)
- „Gutscheinkarte“ („GSK“ - Arbeitstitel) als EVU-einheitlicher Einreichungsvordruck
- hohe Verfügbarkeit der GSK notwendig: Zugpersonal, ServicePoints, Verkaufsstellen, Internet

■ **Entschädigungsdienstleister:**

- befristet bis Fahrplanwechsel im Dezember 2011 zunächst DB Dialog Telefonservice GmbH
- Vertragsschlüsse zwischen EVU und DL (wird sich aus Entschädigungsbedingungen ergeben)
- DL handelt gegenüber Fahrgast in Namen und Auftrag des entschädigungspflichtigen EVU
- für spätere Zeit wird eine Ausschreibung der Dienstleistung angestrebt
- Einrichtung einer zentralen Anschrift (Postfach) sowie einer Hotline für Kundenrückfragen
- Internetseite mit „Entschädigungsrechner“ (Entscheidungsbaum) soll eingerichtet werden
- Abgleich mit anderen Entschädigungsstellen (z.B. Verbünde) muss organisiert werden

Arbeitsstand Entschädigungsorganisation

■ Prozesse / Abläufe / Kommunikation:

- einheitliche Kundeninformationen vorbereiten und weitflächige Information organisieren
- Zusammenfassung Entschädigungsbedingungen erstellen (Aushänge, Broschüren)
- Prozessleitfaden, Schulungsunterlagen & Entscheidungshilfen für Mitarbeiter, Schulungen
- Klärung: Wer darf wann die GSK legitimieren?
- Anforderungen an den Scandienstleister
- Organisation & Abrechnung zwischen den EVU: Barauszahlung / Überweisung / Gutscheine
- Datenzuleitung von den einzelnen EIU zum Entschädigungsdienstleister („Freigabe“ EVU)
- Datenspeicherung wegen Verjährungsfristen für die Ansprüche oder Befristung möglich?
- Klärung und Berücksichtigung von Datenschutzfragen
- Art & Umfang des Reportings (insbesondere Veröffentlichungspflichten aus VO beachten)

■ Missbrauchsprüfung:

- Festlegungen für Fahrkarten vertreibende Unternehmen (z.B. Fahrkarten-Nr. Zu Identifikation)
- Fahrkartenpapier- und Prüferzangen-Mustersammlungen aufbauen
- einheitliches Vorgehen bei Missbrauchsfällen

■ Prozesskosten:

- direkt zuzuordnende Kosten: Berechnung an verursachendes EVU
- andere Kosten (nicht berechnete Anträge, Hotline): Umlage entsprechend direkter Kosten

Arbeitsstand Entschädigungsorganisation

■ **Hilfeleistungen:**

- Taxi- und Hotelregelungen, ggf. DB-Verfahren zur Kostenreduktion gemeinsam nutzen?
- Unterstützungsleistungen für behinderte bzw. mobilitätseingeschränkte Personen, z.B. Kosten der Mobilitäts-Hotline, Zugangsregelungen an Stationen, andere Unterstützungsleistungen

■ **Tarif- und Vertragsthemen:**

- Datentransfer (Verspätungsdaten) zum DL für die Anspruchsprüfung
- EIU-Codierungen von Verspätungsgründen für Fahrgastrechte z.T. ungeeignet
- Information der verschiedenen EIU und gemeinsame Regelungen
- Verträge EVU mit Stationsbetreiber (ServicePoints)

- Umsetzung der Fahrgastrechte in den Beförderungsbedingungen von EVU und Verbänden
- Erteilung von Vollmachten zur Beantragung gemeinsamer Entschädigungsbedingungen (TBNE)
- Ergänzung von Kooperationsverträgen um diese Thematik, Beschlussfassungen (TBNE)

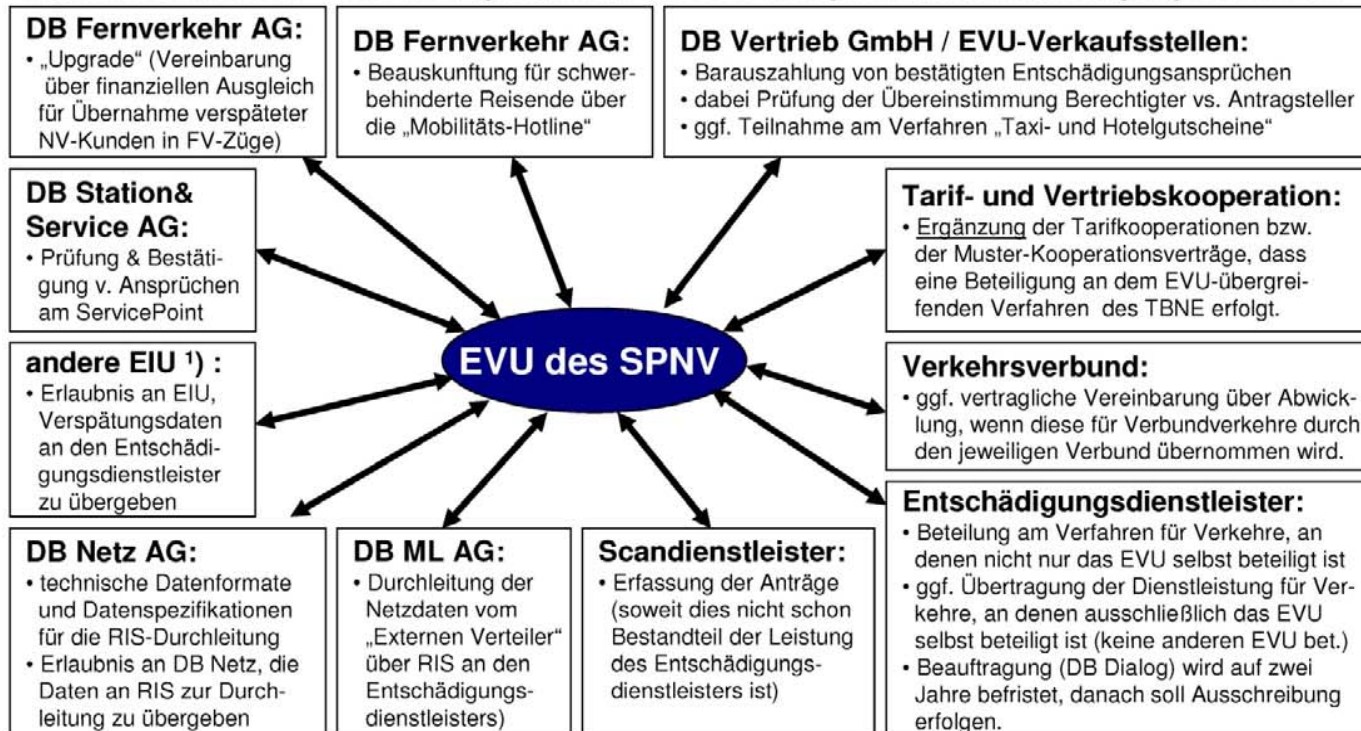
- Verträge EVU mit dem DL
- Verträge für Unterstützungsleistungen von behinderten & mobilitätseingeschränkten Personen
- ggf. Verträge SPNV-EVU mit SPFV-EVU (Upgrade-Regelungen)

Übersicht ggf. notwendiger Verträge

(neue) Vertragsbeziehungen eines EVU des SPNV im Zusammenhang mit erweiterten Fahrgastrechten



Basis der Darstellung sind der Gesetzentwurf des BMJ, die Verordnung (EG) 1371/2007 sowie der aktuelle Diskussions- und Planungsstand für ein EVU-übergreifendes Entschädigungsverfahren.



1) EIU: „Eisenbahninfrastrukturunternehmen“: wenn Verkehrsleistungen nicht (nur) auf Strecken der DB Netz erbracht werden.