



Überarbeitungsentwurf für die Verordnung 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr

Positionspapier der Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich

Einleitung.....	2
I. Entschädigung und Erstattung bei Ausfall oder Verspätung.....	3
1. Kontext: Aktuell geltendes Recht	3
2. Vorgesehene Änderungen im Überarbeitungsentwurf.....	3
3. Empfehlungen der Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich	4
II. Anwendungsbereich der Verordnung und Ausnahmen.....	4
1. Kontext: Aktuell geltendes Recht	4
2. Vorgesehene Änderungen im Überarbeitungsentwurf.....	5
3. Standpunkt der Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich	5
III. Die Rolle der Durchsetzungsstellen.....	5
1. Kontext: Aktuell geltendes Recht	5
2. Vorgesehene Änderungen im Überarbeitungsentwurf.....	6
3. Standpunkt der Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich	6
IV. Barrierefreier Zugang zu Bahnreisen für Personen mit eingeschränkter Mobilität.....	7
1. Kontext: Aktuell geltendes Recht	7
2. Vorgesehene Änderungen im Überarbeitungsentwurf.....	7
3. Standpunkt der Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich	7
V. Erweiterter und stärkerer Schutz der Bahngastrechte	8
1. Der Begriff des „verpassten Anschlusses“	8
2. Regelungen für Reisende, die über ein Abonnement verfügen.....	8
3. Verkauf von Tickets für internationale Reisen	9
VI. Weitere Empfehlungen der Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich ..	9

Einleitung

Die Europäische Union (EU) schützt Fahrgäste unabhängig vom Transportmittel.

Im Jahr 2009 wird mit Inkrafttreten der Verordnung 1371/2007¹ nach dem Flugsektor (Verordnung 261/2004) nun auch der Eisenbahnverkehr mit gemeinsamen Regelungen ausgestattet, welche die Rechte von Bahnreisenden überall in der Europäischen Union schützen sollen.

Die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich überwachen die Umsetzung europäischer Verordnungen im Bereich des Verbraucherschutzes. Sie konnten positive Auswirkungen der Bahngastrechte-Verordnung im grenzüberschreitenden Bereich feststellen, aber auch eine Verschiebung der Probleme, denen Verbraucher*innen im genannten Bereich begegnen.

Dank ihrer breiten Erfahrungswerte bei der Beschwerdebearbeitung im Bereich Transport können die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich im Hinblick auf die Überarbeitung der Verordnung 1371/2007 durch die Europäischen Institutionen Bilanz über die Umsetzung der Verordnung ziehen. Außerdem kommentieren sie den von der Europäischen Kommission am 27. Juli 2017² vorgeschlagenen Überarbeitungsentwurf und bringen Empfehlungen an.

¹ Verordnung Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr

<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:315:0014:0041:fr:PDF>

² Überarbeitungsentwurf der Verordnung 1371/2007:

https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/com-2017-548_de

I. Entschädigung und Erstattung bei Ausfall oder Verspätung

1. Kontext: Aktuell geltendes Recht

Die Verordnung sieht in den *Artikeln 16 und 17* vor, dass die oder der Verbraucher*in bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten bei Ankunft des Zuges folgende Wahlmöglichkeiten haben muss:

- Die frühestmögliche Weiterreise unter ähnlichen Bedingungen
- Die vollständige Erstattung des Ticketpreises, wenn sie oder er die Fahrt nicht antritt

Wenn die oder der Verbraucher*in die Reise fortsetzen möchte, kann sie oder er eine Entschädigung fordern in Form von:

- 25 % des Ticketpreises bei einer Verspätung am Zielort von 60 bis 119 Minuten
- 50 % des Ticketpreises bei einer Verspätung am Zielort von mehr als 120 Minuten

Die aktuelle Regelung sieht **keine Ausnahmen oder Fälle von höherer Gewalt** vor, die den Beförderer von dieser Entschädigungsleistung befreien. Eben das ist im Urteil des Europäischen Gerichtshofs im *Fall der ÖBB-Personenverkehr AG* (Rechtssache C-509/11)³ bestätigt worden.

2. Vorgesehene Änderungen im Überarbeitungsentwurf

Die Europäische Kommission möchte in ihren Überarbeitungsentwurf einen Haftungsausschluss aufnehmen, der im Falle einer Verspätung am Zielort bei der Entschädigung von Fahrgästen greift (*in Anbetracht von Nr. 21 und des neuen Artikels 17 §8*)⁴:

„Ein Eisenbahnunternehmen ist nicht zur Zahlung einer Entschädigung verpflichtet, wenn es nachweisen kann, dass die Verspätung von schlechten Witterungsbedingungen oder großen Naturkatastrophen verursacht wurde, die den sicheren Betrieb des Verkehrsdienstes gefährdeten und die auch dann nicht hätten vorhergesehen oder verhindert werden können, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären“.

Standpunkt des Europäischen Parlaments (IMCO-Ausschuss):

- Der Ausschuss schlägt vor, die Befreiung von der Entschädigungszahlung im Falle von Naturkatastrophen abzuschaffen und dafür einen Haftungsausschluss einzuführen, wenn **öffentliche Behörden Verkehrsunterbrechungen oder –einschränkungen veranlassen**⁵
- Außerdem schlägt er eine **vollständige Erstattung des Ticketpreises** in bestimmten Fälle von Verspätungen vor

³ <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=142215&pageIndex=0&doclang=DE&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=667598>

⁴ Vorschlag für eine Verordnung über die Rechte und Pflichten von Fahrgästen im Eisenbahnverkehr – 29.07.2017 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX%3A52017PC0548>

⁵ Entwurf einer Stellungnahme des IMCO-Ausschusses – 1.03.2018: <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-%2f%2fEP%2f%2fNONSGML%2bCOMPARL%2bPE-619.085%2b01%2bDOC%2bPDF%2bV0%2f%2fDE>

Standpunkt des Europäischen Parlaments (TRAN-Ausschuss):

Der Bericht des TRAN-Ausschusses⁶ fordert von den Unternehmen ein schriftlicher Beleg und führt eine Definition des Begriffs der außergewöhnlichen Umstände ein, jedoch erweitert er die Möglichkeit der Befreiung von Entschädigungszahlungen, wenn außergewöhnlichen Umstände gegeben sind.

3. Empfehlungen der Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich

Die Einführung der Befreiung von Entschädigungszahlungen steht durchaus in Einklang mit anderen europäischen Verordnungen über Fahrgastbeförderung. Die Eisenbahnverkehrsverordnung ist aktuell tatsächlich die einzige, die bei äußeren Ereignissen, über die der Beförderer keine Kontrolle hat, keinen Haftungsausschluss vorsieht.

Jedoch erachten die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich es als notwendig, **die Voraussetzungen für einen Haftungsausschluss so eindeutig wie möglich zu definieren**, nicht zuletzt, um eine harmonisierte Umsetzung innerhalb der Mitgliedstaaten zu ermöglichen, und zwar ohne dass man sich systematisch auf die Auslegung des EuGH berufen muss, wie es zum Beispiel im Flugsektor der Fall ist.⁷

Die „außergewöhnlichen Umstände“, die gegeben sein müssen, damit das Unternehmen bei Ausfall oder Überbuchung von Entschädigungszahlung befreit ist, sind zwar kurz in der Fluggastrechte-Verordnung 261/2004 benannt, öffnen aber einen zu breiten Entscheidungsspielraum. Demzufolge musste der EuGH zur Klarstellung angerufen werden. Dadurch konnten die Grundzüge eben dieser Situationen präzisiert werden. Jedoch: Obwohl die gesetzliche Regelung bestimmt, dass das Unternehmen die Beweislast für die Unabwendbarkeit eines Zwischenfalls trägt, sind es in der Praxis häufig die Fluggäste, die Argumente und Beweise erbringen müssen, um zu ihrem Recht zu kommen. Reisende sehen sich häufig gezwungen, vor Gericht zu ziehen, wenn Unternehmen sich mehrfach weigern, Beweise darzulegen. Eine eindeutige gesetzliche Vorgabe kann insoweit auch Gerichte entlasten.

II. Anwendungsbereich der Verordnung und Ausnahmen

1. Kontext: Aktuell geltendes Recht

Derzeit geben die *Punkte 5 und 6 des Artikel 2* der Verordnung 1371/2007 den Mitgliedstaaten die Möglichkeit, die europäische Verordnung für den rein nationalen Eisenbahnverkehr nicht umzusetzen. Diese Option kann für einen Zeitraum von fünf Jahren angewandt und zweimal verlängert werden.

Eine weitere Ausnahme, in diesem Fall ohne zeitliches Limit, besteht für den Stadtverkehr, Vorortverkehr und Regionalverkehr (Deutschland macht von dieser Ausnahmeregelung keinen

⁶ <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A8-2018-0340+0+DOC+XML+V0//DE>

⁷ Positionspapier des Europäischen Verbraucherzentrums Frankreich zum Überarbeitungsentwurf der Verordnung 26/2004 über Fluggastrechte (auf Französisch): https://www.europe-consommateurs.eu/fileadmin/user_upload/eu-consommateurs/PDFs/publications/prises-de-position/Prise_de_position-Fevrier2014.pdf

Gebrauch. Die Regelungen gelten also auch für S- oder Regionalbahnen. U-Bahnen und Straßenbahnen fallen per Definition nicht hierunter).

2. Vorgesehene Änderungen im Überarbeitungsentwurf

Der Überarbeitungsentwurf schlägt in einem *neuen Artikel 2* vor, dass die **Nicht-Umsetzung der Verordnung nicht mehr möglich ist für:**

- Den nationalen Langstreckenverkehr sowie für den außerstädtischen, den Stadt-, Regional- und Grenzverkehr
- Für den Verkehr, der aus einem Nicht-Mitgliedstaat kommt oder in Richtung eines Nicht-Mitgliedstaats fährt, außer wenn sich ein wichtiger Teil der Strecke außerhalb der Europäischen Union befindet und die Fahrgastrechte in dem Nicht-Mitgliedstaat gewährleistet sind.

3. Standpunkt der Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich

Um den Wettbewerb zu fördern und ein gemeinsames Mindestmaß an Fahrgastrechten in der Europäischen Union sicherzustellen, scheint es notwendig, die Verordnung auf den gesamten grenzüberschreitenden Verkehr sowie auf den nationalen Langstreckenverkehr anzuwenden.

Die Verordnung über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste des Eisenbahnverkehrs findet seit etwa 10 Jahren Anwendung: **Das Fortbestehen verschiedener Regelungen, die zwischen nationalem und grenzüberschreitendem Verkehr unterscheiden, ist nicht mehr gerechtfertigt.**

III. Die Rolle der Durchsetzungsstellen

1. Kontext: Aktuell geltendes Recht

Die Verordnung 1371/2007 sieht im *Artikel 30* die Benennung einer „für die Durchsetzung dieser Verordnung zuständigen Stelle“ vor. Diese Stelle muss folgende Bedingungen erfüllen:

- Die Stelle muss **unabhängig von Firmen** sein, die in gewerblicher Verbindung mit dem Eisenbahnunternehmen stehen (Ticketverkauf, Transport, Infrastrukturverwaltung).
- Die Stelle muss **individuelle Fahrgastbeschwerden annehmen können, die Verstöße gegen die Verordnung 1371/2007 melden**
- Die Durchsetzungsstellen jedes Mitgliedstaats **müssen zusammenarbeiten**, um Informationen über ihre Arbeit und ihr Vorgehen austauschen und Entscheidungsgrundsätze koordinieren zu können

2. Vorgesehene Änderungen im Überarbeitungsentwurf

Die Europäische Kommission präzisiert im *Artikel 32 und den folgenden* des Überarbeitungsentwurfs die Aufgaben der von den Mitgliedstaaten benannten Durchsetzungsstellen und präzisiert außerdem die Bearbeitungsvorschriften für die bei den entsprechenden Unternehmen eingereichten Verbraucherbeschwerden.

Beispiele:

- Die Unternehmen der betroffenen Branche sind verpflichtet, der Durchsetzungsstelle geforderte Informationen und Dokumente bereitzustellen,
- die Stelle ist dazu verpflichtet, einen Jahresbericht zu veröffentlichen,
- Verbraucher*innen müssen über ihre Rechte informiert und auf außergerichtliche Rechtswege aufmerksam gemacht werden, auf denen sie individuelle Entschädigungen geltend machen können,
- eine Frist von drei bis sechs Monaten für die Bearbeitung der eingereichten Fahrgastbeschwerden,
- die zuständige Stelle ist die desjenigen Landes, das dem Unternehmen den Gewerbeschein ausgehändigt hat, außer bei besonderem Interesse für den Reisenden.

Standpunkt des Europäischen Parlaments (TRAN-Ausschuss):

Der TRAN-Ausschuss schlägt vor, die Rolle und Handlungen der Durchsetzungsstellen sichtbarer zu machen, indem diese einen **jährlichen Aktivitätsbericht veröffentlichen, mit den Durchsetzungsstellen der anderen EU-Mitgliedsländer zusammenarbeiten**, den Verbraucher*innen innerhalb von drei Monaten (sechs Monate in Spezialfällen) antworten und indem sie Fahrgäste über die Möglichkeit der alternativen Streitbeilegung informieren müssen.

3. Standpunkt der Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich

Aufgrund seiner Erfahrung mit den Durchsetzungsstellen des Flugsektors sehen die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich das dringende Erfordernis, die Rolle und die Kompetenzen dieser Stellen unabhängig vom Einsatzbereich genau festzulegen.

Es ist unzureichend, wenn Mitgliedstaaten die Durchsetzungsstellen lediglich benachrichtigen, um die eingesetzten Maßnahmen, die Koordinierung mit anderen Akteuren oder die Wirksamkeit der Handlungen sowie die Sichtbarkeit der Stellen für Verbraucher*innen zu gewährleisten.

Die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich befürwortet daher stark jede weitere Anstrengung, um die Aufgaben der Kontrollstellen, deren Kommunikationspflicht über unternommene Maßnahmen sowie die Vorschriften, denen sie unterliegen, zu ergänzen und zu präzisieren.

Die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich werden weiterhin beobachten, ob genaue Details folgen, ob eine Harmonisierung stattfindet und ob die Rolle und die Aufgaben der Kontrollbehörden in der EU sowie deren Zusammenarbeit mit Stellen, die Fahrgästen individuelle und außergerichtliche Hilfestellung bieten, für Verbraucher*innen verständlich sind.⁸

⁸ Positionspapier des Europäischen Verbraucherzentrums Frankreich zum Überarbeitungsentwurf der Verordnung 26/2004 über Fluggastrechte (auf Französisch): https://www.europe-consommateurs.eu/fileadmin/user_upload/eu-consommateurs/PDFs/publications/prises-de-position/Prise_de_position-Fevier2014.pdf

IV. Barrierefreier Zugang zu Bahnreisen für Personen mit eingeschränkter Mobilität

1. Kontext: Aktuell geltendes Recht

Der Text der Verordnung 1371/2007 enthält bereits eine Maßnahme zugunsten von Personen mit eingeschränkter Mobilität, um ihnen den Zugang zum Bahnverkehr und das Reisen zu erleichtern (*Kapitel V*).

2. Vorgesehene Änderungen im Überarbeitungsentwurf

Die Kommission sieht in ihrem Überarbeitungsentwurf Maßnahmen vor, um Personen mit Handicap oder eingeschränkter Mobilität den Zugang zu Bahnreisen zu vereinfachen:

- Einen vereinfachten Fahrkartenverkauf an Bord des Zuges (*neuer Artikel 10.5*)
- Eine Präzisierung zur „Hilfeleistung“, die Personen mit Handicap oder eingeschränkter Mobilität entgegengebracht werden soll (*neuer Artikel 23*)
- Die Einführung einer Pflichtschulung des gesamten Personals zum Thema Betreuung von Menschen mit Handicap oder eingeschränkter Mobilität (*Artikel 26*)

Standpunkt des Europäischen Parlaments (TRAN-Ausschuss):

Der Bericht des TRAN-Ausschusses spricht von Personal, das dafür qualifiziert ist, Personen mit Handicap oder eingeschränkter Mobilität Hilfe zu leisten, spricht jedoch nicht von einer verpflichtenden Schulung für die gesamte Belegschaft. Im Bericht wird außerdem der Status des „zertifizierten Assistentziers“ eingeführt (sie dürfen Menschen mit Handicap oder eingeschränkter Mobilität begleiten).

3. Standpunkt der Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich

Auch wenn die Mehrzahl der Verbesserungsvorschläge realisierbar sein mag, scheint die genannte Personalschulung zu den Bedürfnissen von Menschen mit Handicap nur schwer umsetzbar. Der *Artikel 26* bezieht sich unter anderem auf Personen, die geistig gehandicapt sind. Ohne eine spezifische Ausbildung ist es schwierig bis unmöglich, diesen Personen eine angemessene Hilfeleistung entgegenbringen zu können.

Der Fokus müsste stattdessen auf dem Einsatz von spezialisiertem Personal liegen, das sich am Bahnhof sowie in den Zügen um geistig beeinträchtigte Menschen kümmert.

V. Erweiterter und stärkerer Schutz der Bahngastrechte

1. Der Begriff des „verpassten Anschlusses“

Der Überarbeitungsentwurf führt für die *Artikel 15 und 16* eine Definition des **verpassten Anschlusses** ein, die das Eisenbahnunternehmen dazu verpflichtet, die Weiterreise mit geänderter Streckenführung oder die Erstattung des Ticketpreises zu gewährleisten, wenn der Anschluss aufgrund eines Vorfalls (Verspätung oder Ausfall) in einem vorhergehenden Streckenabschnitt verpasst worden ist.

➔ **Beispiel:** Ein*e Verbraucher*in nimmt einen ersten Zug von Frankfurt am Main nach Köln, der mit einer Verspätung von 30 Minuten am Bahnhof von Köln ankommt, weshalb sie oder er den Anschluss nach Brüssel verpasst, der von einem anderen Eisenbahnunternehmen ausgeführt wird. Die Fahrt ist im Rahmen eines einzigen Vertrages durch eine einzige Kaufaktion gebucht worden.

Mit der neuen Definition muss dem Fahrgast die Weiterreise bis zu seinem Endziel sowie eine finanzielle Entschädigung je nach Länge der Gesamtverspätung bei Ankunft an seinem Endziel Brüssel gewährleistet werden.

Bis heute kommt es häufig vor, dass die Weiterreise nicht sichergestellt ist, dass die beiden Beförderer die Einheit des Vertrages nicht anerkennen und dass die Entschädigung nur für den verspäteten oder ausgefallenen Streckenabschnitt berechnet wird und nicht für die gesamte Reise.

Die Definition müsste also der Rechtsunsicherheit ein Ende setzen, die in der Verordnung 1371/2007 bezüglich des Streckenabschnitts besteht, der bei Verspätung oder Ausfall für die Berechnung der Entschädigung berücksichtigt werden muss und müsste dem Fahrgast die Weiterbeförderung bis zu seinem Endziel gewährleisten.

2. Regelungen für Reisende, die über ein Abonnement verfügen

Regelmäßige Bahnfahrer*innen erleiden manchmal einen wiederkehrenden Schaden auf ihrer täglichen Fahrt, der jedoch unter dem Entschädigungsschwellwert (Verspätung von mindestens 60 Minuten) liegt, wie er in der Verordnung 1371/2007 beschrieben ist. Da die Entschädigungssumme an den Ticketpreis gekoppelt ist, entspricht ein Abonnement nicht den für die Berechnung der Summe nötigen Kriterien.

Die Kommission hat sich deshalb mit Reisenden befasst, die über ein **Abonnement** verfügen. Der *neue Artikel 17* sieht eine Entschädigung vor, **wenn die Verspätungen sich innerhalb eines gegebenen Zeitraums häufen**. Die Entschädigung kann in Form einer partiellen Erstattung des Abonnementpreises erfolgen.

Beispiel: Reisende, die auf der von Grenzgängern häufig genutzten Strecke Metz-Luxemburg unterwegs sind, könnten bei wiederholten Verspätungen des regionalen Pendlerzugs eine Entschädigung fordern.

Die Tatsache, dass eine Entschädigungspraxis für Bahnreisende vorgesehen ist, die über ein Abonnement verfügen, indem die wiederkehrenden und oft unter 60 Minuten liegenden Verspätungen berücksichtigt werden, ist aus Sicht der Bahngastrechte ein Fortschritt und **könnte die Eisenbahngesellschaften dazu anreizen, ihre Pünktlichkeit zu verbessern**.

3. Verkauf von Tickets für internationale Reisen

Die Europäische Kommission möchte den **Verkauf von internationalen Fahrkarten** (*neuer Artikel 10*) begünstigen. Sie fordert Eisenbahnunternehmen und Verkaufsstellen dazu auf, nach Möglichkeit direkte Fahrten anzubieten, auch für internationale Reisen, und selbst dann, wenn dafür mehr als ein Eisenbahnunternehmen zum Einsatz kommen muss.

Den Kauf internationaler Fahrkarten oder den Kauf von Tickets bei anderen Beförderern zu begünstigen, steht in Zusammenhang damit, dass die Europäische Kommission die Zusammenarbeit zwischen Eisenbahnunternehmen aus ganz Europa fördern möchte (Es soll für Fahrgäste zum Beispiel möglich sein, eine Fahrkarte von Paris nach Sofia bei einem einzigen Ansprechpartner zu kaufen, auch wenn die Strecke mehrere Umstiege oder Eisenbahnunternehmen umfasst.)

Die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich bedauern, dass ausschließlich von der Zusammenarbeit zwischen Eisenbahnunternehmen die Rede ist, obwohl es immer gängiger ist, verschiedene Transportmittel im Rahmen einer einzigen Buchung zu kombinieren (zum Beispiel Zug und Flugzeug oder Zug und Bus).

Die Tatsache, dass es diverse Kanäle für den Erwerb von Fahrkarten gibt (die Beförderer, aber auch andere Verkaufsstellen, vor allem im Internet), müsste außerdem zum Anlass dafür genommen werden, **klar zu definieren, wer bei Problemen bezüglich der Ticketvergabe oder bei Streitfällen mit dem Beförderer verantwortlich ist.**

VI. Weitere Empfehlungen der Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich

Aufgrund ihrer Erfahrung mit Streitfällen im Bereich der Fahrgastrechten schlagen die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich vor, im Zuge der Überarbeitung der Verordnung 1371/2007 weitere Punkte zu präzisieren.

- **Den Verkauf vom Fahrkarten, die verschiedene Transportmittel kombinieren, besser einbinden**

Immer mehr Beförderungsunternehmen setzen auf die in manchen Städten bestehenden Verbindungen, um Zugreisen an Stelle von Flügen oder Busse statt Züge für bestimmte Streckenabschnitte anzubieten.

Es kommt vor, dass Fahrgästen bei Onlinebuchungen für die Strecke Brüssel-New York über Paris ein Ergebnis angezeigt wird, bei dem der Abschnitt Brüssel-Paris von einem Eisenbahnunternehmen abgewickelt wird. Oder es wird für eine Reise in eine Stadt ohne Bahnhof angezeigt, dass der letzte Reiseteil von einem Bus bedient wird.

Allerdings wird bei Verspätungen, Ausfällen oder Reiseunterbrechungen jedes Transportmittel von einem anderen Gesetzestext geregelt. In keiner Verordnung werden die Verantwortlichkeit der Beförderer und die Fahrgastrechte für den Fall kombinierter Transportmittel geregelt, obwohl derartige Fahrkarten von Reiseveranstaltern oder Beförderungsunternehmen verkauft werden.

Aus diesem Grund ist es notwendig, den Überarbeitungsentwurf der Verordnung 1371/2007 zum Anlass zu nehmen, die Fahrgasrechte für den Fall der kombinierten Transportmittel einzurahmen sowie eine Verordnung (und die zuständigen Durchsetzungsstellen) zu bestimmen, die für die Reise als Ganzes maßgeblich ist, unabhängig vom Transportmittel

Standpunkt des Europäischen Parlaments (TRAN-Ausschuss):

Der TRAN-Ausschuss unterstützt in seinem Bericht intermodale Beförderungen (also solche, bei denen verschiedene Transportmittel für eine einzige Reise kombiniert werden). Zwar möchte er den Zugang zu Informationen über solchen Reisen und den Fahrkartenerwerb erleichtern, beschreibt jedoch nicht, wie die finanzielle Entschädigung bei Streitfällen auf einer Reise, die von verschiedenen Transportmitteln (Schienen-, Luft-, Straßen-, See- oder Flussverkehr) ausgeführt wird, berechnet werden soll.

- Ausweitung des elektronischen Tickets auf alle Bahnreisen

Im Digitalzeitalter können Fahrkarten für bestimmte Zugstrecken in Europa – oft handelt es sich um regionale Fahrten – nicht in digitaler Form erworben werden. Das hat zur Folge, dass manche Fahrkarten nicht vom Ausland aus erhältlich sind oder Fahrgäste sich das Ticket auf dem Postweg zuschicken lassen müssen. Hiermit verbunden ist das Risiko des Verlusts oder der verspäteten Zusendung.

Um den Zugang zum Eisenbahnverkehr zu erleichtern und dieses umweltfreundliche Verkehrsmittel zu fördern, sollten Fahrgäste für die Gesamtheit ihrer Fahrten elektronische Tickets erwerben können.

- Institutionalisierung der außergerichtlichen Bearbeitung von Beschwerden

Die in der Verordnung vorgesehenen Regelungen werden hauptsächlich durch die individuelle Beschwerdebearbeitung effektiv (ausgeführt von den Eisenbahnunternehmen oder Verkaufsstellen) oder durch außergerichtliche Streitbeilegung. Es ist deshalb notwendig, Eisenbahnunternehmen zu verpflichten, Fahrgästen leicht zugängliche Möglichkeiten für ihre Beschwerden zur Verfügung zu stellen. Außerdem ist eine Frist für die Bearbeitung der Beschwerde vorzusehen. Ebenso könnte auch Fahrgästen eine Frist für die Einreichung ihrer Beschwerde gesetzt werden.

Die Verordnung sollte auch das Vorgehen bei der Beschwerdebearbeitung genauer festlegen: die Kontaktaufnahme mit dem Beförderer, die von den Verbraucherverbänden oder dem Netzwerk ECC-Net bereitgestellten Hilfestellungen und Informationen bei grenzüberschreitenden Streitfällen und schließlich der Rückgriff auf ein Schlichtungsverfahren.

Die Zusammenarbeit zwischen Schlichtungsstellen, Verbraucherverbänden und dem European Consumer Centres Network (ECC-Net) mit den Durchsetzungsstellen der Fahrgastrechte sollte verstärkt werden.

Standpunkt des Europäischen Parlaments (TRAN-Ausschuss):

Der TRAN-Ausschuss schlägt in einem Bericht vom 18. Oktober 2018 vor, das Vorgehen bei der Beschwerdebearbeitung durch die Eisenbahnunternehmen, Verkaufsstellen oder andere Akteure definieren und eine Einreichungsfrist für Verbraucher*innen von sechs Monaten und eine Antwortfrist für Unternehmen von drei Monaten festzulegen. Der TRAN-Ausschuss erinnert in seinem Bericht auch an alternative Möglichkeiten der Streitbeilegung (ADR) und seine Verbindung mit den Durchsetzungsstellen.

Das Netzwerk der 30 Europäischen Verbraucherzentren (European Consumer Centres Net /ECC-Net) erfüllt die Informations- und Hilfestellungsanforderungen der Verbraucher*innen, die in einen grenzüberstreitenden Streitfall innerhalb der Europäischen Union, Island und Norwegen verwickelt sind. Das Netzwerk könnte zur bevorzugten Anlaufstelle für Verbraucher*innen werden und sie an eine Schlichtungsstelle oder die Durchsetzungsstelle eines anderen Mitgliedstaats weitervermitteln.

Kehl, 12.11.2018

Ansprechpartner:

Bernd Krieger

Leiter des Europäischen
Verbraucherzentrums Deutschland
krieger@cec-zev.eu

Bianca Schulz

Leiterin des Europäischen
Verbraucherzentrums Frankreich
biancaschulz@cec-zev.eu

This publication is part of the action 670505 — ECC-Net FR FPA which has received funding under a grant for an ECC action from the European Union's Consumer Programme (2014-2020). The content of this publication represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency (CHAFEA) or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.