

FahrgastRechte

> Während die Fluggäste seit Februar nicht mehr mit kleinen Gutscheinen abgespeist werden dürfen, versuchen die Eisenbahnen in Europa unter Führung der Deutschen Bahn, angemessene Rechte der Fahrgäste zu verhindern. Doch die Entwicklung ist in Bewegung.

Gutachten zu Fahrgastrechten: PRO BAHN ist beteiligt

Das Thema „Fahrgastrechte“ wurde mit einem Vortrag des PRO BAHN-Vorsitzenden Karl-Peter Naumann vor dem Verkehrsgerichtstag 2002 in Goslar – und begleitender Dokumentation in „*derFahrgast* – PRO BAHN Zeitung“ Ausgabe 1/02 – ins Bewusstsein der Öffentlichkeit gerückt. Noch im gleichen Jahr gab es einen fraktionsübergreifenden Beschluss des Bundestags, in dem die Bundesregierung aufgefordert wurde, Vorschläge zur Verbesserung der rechtlichen Stellung der Fahrgäste zu machen. Im zweiten Anlauf hat das Bundesministerium für Verkehr, Bau und Wohnungswesen (BMVBW) im September 2004 einen Untersuchungsauftrag „Verbraucherschutz und Kundenrechte im öffentlichen Personenverkehr“ an das Basler Institut ProgTrans vergeben, in dem die Fahrgastrechte in verschiedenen europäischen Ländern untersucht und Vorschläge für die Weiterentwicklung gemacht werden sollen. ProgTrans bearbeitet den Untersuchungsauftrag zusammen mit dem Lehrstuhl für Bürgerliches Recht und Europäisches Recht der Universität Rostock (Prof. Tonner).

PRO BAHN hat einen Sitz im forschungsbegleitenden Beirat dieses Projekts und wird dort von Vorstandsmitglied Joachim Kemnitz vertreten.

Weitere Aktivitäten im Bereich Fahrgastrechte sind ein Verordnungsvorschlag der EU vom 3.3.2004 für den grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr. Der europäische Fahrgastverband EPF, dessen Vorstand PRO BAHN-Europa-Referent Josef Schneider angehört, war in die vorbereitenden Konsultationen der EU einbezogen. Es wird für möglich gehalten, dass das Europäische Parlament versuchen wird, die EU-Verordnung auf den Eisenbahnfernverkehr innerhalb der Mitgliedstaaten auszuweiten.

Am 10.11.2004 legte das Land Nordrhein-Westfalen einen Gesetzesantrag „Zur Stärkung der Fahrgastrechte“ im Bundesrat vor.

Bei der ersten Sitzung des oben erwähnten forschungsbegleitenden Beirats am 22.2.2005 wurden anhand des von ProgTrans erarbeiteten ersten Zwischenberichts die generellen Vorgehensweisen diskutiert. Drei Möglichkeiten zeichnen sich ab:

1. Man verzichtet auf eine nationale Regelung und übernimmt die Vorschriften der zu erwartenden EU-Verordnung zum grenzüberschreitenden Bahnverkehr. Der Vorteil wäre, dass dann für alle Reisenden in einem Fernzug, ob grenzüberschreitend oder nicht, die gleichen Regelungen gälten. Der Nachteil wäre, dass für den Fern- und Nahverkehr unterschiedliche Regelungen gelten könnten, was der PRO BAHN-Forderung nach einheitlichen Regelungen für die gesamte Reisekette zuwiderliefe.
2. Man schafft ein eigenes Transportgesetz, in dem dann recht detaillierte Gewährleistungsregelungen festgeschrieben werden könnten. Dem Vorteil einer klaren gesetzlichen Regelung steht der Nachteil gegenüber, dass die Verabschiedung eines solchen Spezialgesetzes einen vermutlich langen Zeitraum beanspruchen würde.
3. Es wird im Rahmen bestehender Gesetze, z. B. des BGB, nur eine Rahmenregelung festgelegt, deren konkrete Ausgestaltung dann der Rechtsprechung der Zivilgerichte vorbehalten bliebe (ein Verfahren, wie es seinerzeit bei der Weiterentwicklung des Rechts der Pauschalreisen angewandt worden ist). Voraussetzung für die praktische Umsetzung wäre ein Klagerecht der Verbraucher- und Fahrgastverbände.

PRO BAHN befürwortet die Integration in das BGB, weil sie die Chance einer schnellen Umsetzung und der Ausdehnung auf die gesamte Reisekette bietet.

Während bei der ersten Sitzung des forschungsbegleitenden Beirats die Erörterung der generellen Vorgehensweise im Vordergrund stand, soll auf der zweiten Sitzung die konkrete Ausgestaltung der Gewährleistung bei Leistungsstörungen im Mittelpunkt der Diskussion stehen. PRO BAHN wird sich für eine im Grundsatz verschuldensunabhängige Haftung der Verkehrsunternehmen einsetzen. Des Weiteren werden wir in den Mittelpunkt unserer Argumentation stellen, dass es nicht um

Mehr wissen über Ihre Rechte:

www.fahrgast-rechte.de

Entschädigung geht, sondern um Gewährleistung, wie bei den übrigen Rechtsgeschäften des täglichen Lebens auch.

Das Projekt „Verbraucherschutz und Kundenrechte“ des BMVBW soll im Juni mit der letzten Sitzung des Beirats und dem bald danach folgenden Schlussbericht abgeschlossen werden.

Ombudsstelle Nahverkehr Bayern gegründet

Nach der Schlichtungsstelle Nahverkehr in Düsseldorf und der Schlichtungsstelle Mobilität in Berlin hat in München die dritte Schlichtungsstelle für den öffentlichen Verkehr ihre Arbeit aufgenommen. Der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV), Landesgruppe Bayern, und der Landesverband Bayerischer Omnibusunternehmen (LBO) haben Ende 2004 gemeinsam eine neue Serviceeinrichtung für Fahrgäste von Bussen und Bahnen gegründet, die „Ombudsstelle Nahverkehr Bayern“. Die Arbeit der Ombudsstelle bezieht sich auf den gesamten öffentlichen Personennahverkehr auf Straße und Schiene in Stadt und Region innerhalb des Freistaats Bayern; auch DB Regio ist dabei. Die konkrete Idee zur Gründung einer solchen Einrichtung geht auf Herbert König zurück, den Vorsitzenden der Geschäftsführung der Münchner Verkehrsgesellschaft (MVG) und VDV-Vizepräsidenten. Die MVG hatte bereits mit einer „Mobilitätsgarantie“ für ihre Fahrgäste gute Erfahrungen gesammelt.

Bei der Ombudsstelle handelt es sich weder um einen Ersatz noch um eine Kontrollinstanz für die vorhandenen Beschwerdestellen der bayerischen Verkehrsunternehmen oder Verbundgesellschaften. Sie ist quasi die „zweite Instanz“ in einem Be-

schwerdeverfahren und soll zwischen Beschwerdeführer und -gegner vermittelnd tätig werden. „Entsprechend wird die Einrichtung auch erst dann tätig, wenn zuvor ein schriftlich dokumentierter, erfolgloser Einigungsversuch zwischen Verkehrsunternehmen und Fahrgast stattgefunden hat“, so Gerrit Poel, Geschäftsführer der VDV-Landesgruppe Bayern, der die Federführung bei der Realisierung dieses Projekts hatte. Die Einrichtung wird sich zunächst aus dem Etat der beiden Fachverbände, d. h. ohne Zuschüsse Dritter, finanzieren.

Um dem Vorwurf mangelnder Neutralität zu begegnen, steht den Ombudsleuten ein Beirat zur Seite, in dem unter anderen der Fahrgastverband PRO BAHN, Landesverband Bayern, und der Verkehrsclub Deutschland vertreten sind. Für PRO BAHN nimmt der Landesvorsitzende Matthias Wiegner die Rolle des Beirats wahr. „Wir wollen nicht nur beurteilen, ob die Einigungsvorschläge angemessen sind, sondern wir werden auch darauf achten, dass bei sich häufenden, gleichartigen Beschwerden die Ursachen behoben werden“, so Wiegner.

Durch den internetbasierten „Fahrgastkummerkasten“ unter www.pro-bahn.de/meinung verfügt PRO BAHN über einen guten Überblick, wo Fahrgäste Defizite sehen, sodass auch beurteilt werden kann, ob die Eingaben bei der Ombudsstellen repräsentativ sind.

➔ Ombudsstelle Nahverkehr Bayern
c/o VDV-Landesgruppe Bayern
Postfach 202052
80020 München
www.ombudsstelle-nahverkehr-bayern.de

Die Redaktion bittet um Ihr Verständnis

Nein – nicht, weil dieses Heft verspätet erscheint. Die redaktionelle Bearbeitung konnte rechtzeitig abgeschlossen werden. Aber die aktuelle Berichterstattung erfordert, dass wir auf zahlreiche Reaktionen auf die letzte Ausgabe nicht eingehen können, viele Zuschriften und auch manche Telefonanrufe nicht beantwortet werden konnten. Beispielsweise zum Problem der beklebten Fahrzeugfenster gibt es interes-

sante Zuschriften, die wir Ihnen nicht vorenthalten wollen. Hinter dieser Zeitschrift stecken sehr viel Fachwissen, viel ehrenamtliches Engagement, sehr begrenzte Finanzmittel und sehr knappe personelle Ressourcen. Dass wir uns auf Aktualität und Pünktlichkeit beschränken, dafür bitten wir um Verständnis.

Ihre PRO BAHN-Redaktion





Fluggäste haben jetzt sichere Rechte – und einen Anspruch auf Information. Fahrgäste bekommen nur vielleicht Gutscheine, wenn sie ihnen hinterherlaufen: Abflug in Stuttgart.

Fluggastrechte deutlich verbessert

Die neue Fluggastrechte-Verordnung der EU, die seit 17.2.2005 in Kraft ist, hat die Rechte der Fluggäste drastisch verbessert. Die neuen Regeln gelten für Charter- und Linienflüge mit Gesellschaften, die ihren Sitz in der EU haben, und die innerhalb der EU beginnen oder enden.

Die Rechte sind genau vorgeschrieben: Als Verspätung, die die Ansprüche auf Betreuungsleistungen (Verpflegung, Hotelunterkunft, Benachrichtigung Angehöriger) auslösen, gelten bei Flügen bis 1.500 Kilometer mehr als zwei Stunden Verspätung, bei Flügen zwischen 1.500 und 3.500 Kilometern drei Stunden und bei Flügen über 3.500 Kilometer vier Stunden. Bei einer Verspätung von fünf Stunden oder Annullierung kann der Flugpreis zurückverlangt werden, wenn der Fluggast nicht rechtzeitig informiert wurde und keine andere adäquate Reisemöglichkeit geboten wird. Nur außergewöhnliche Umstände wie starker Schneefall, Terrorwarnungen, politische Unruhen oder andere Sicherheitsrisiken schließen den Anspruch aus.

Die Airline muss den Fluggast umfassend über seine Rechte informieren. Reisegutscheine als Ausgleichszahlungen sind nur mit schriftlichem Einverständnis des Fluggasts erlaubt, ansonsten muss bar gezahlt werden.

Vor allem die Beschränkung des Gewährleistungsausschlusses auf wirkliche höhere Gewalt, die klaren Informationspflichten der Fluggesellschaften und und das Recht auf Barauszahlung entsprechen den Vorstellungen der Fahrgäste. Auch bei Billigflügen gilt jetzt: Nur gute Leistung für gutes Geld – und Geld zurück bei schlechter Leistung.

Wenig mehr Rechte im internationalen Verkehr

Gegenüber den Rechten der Fluggäste wirkt die Verbesserung der Rechte der Fahrgäste mit internationalen Fahrkarten sehr bescheiden. Seit dem 1.1.2005 gilt bei den Eisenbahnen der EU-Mitgliedsländer sowie Norwegens und der Schweiz auf freiwilliger Basis eine Verspätungshaftung für internationale, grenzüberschreitende Züge: Reisende auf diesen Zügen erhalten im Fall wesentlicher Verspätungen einen Teil des Fahrpreises zurückerstattet. Die Regelung entspricht weitgehend der „Kundencharta“ der DB AG: Erstattung von 20 Prozent des Reisepreises bei Verspätung von einer Stunde bei Verschulden der Bahn. Voraussetzung ist, dass die Fahrkarte mindestens 50 Euro gekostet hat.

Für die administrative Abwicklung der Rückerstattungen wurde ein spezielles Formular „Erstattungsantrag für Verspätung“ geschaffen. Das Antragsformular soll durch das Zugpersonal an Bord des verspäteten Zugs verteilt werden. In Zügen, die in Frankreich und Italien verkehren, soll das Zugpersonal die Fahrgäste über Lautsprecher über den Entschädigungsanspruch informieren.

Die Rückerstattung erfolgt in Form von Reisegutscheinen. Die Forderung kann bis maximal zwei Monate nach der Reise geltend gemacht werden. Die Bedingungen sind bei der DB AG unter „AGB“ zu finden. Weitere Informationen unter www.fahrgast-rechte.de.

DB bremst weiterhin

Ziel der Deutschen Bahn AG ist es weiterhin, eine effiziente gesetzgeberische Regelung der Fahrgastrechte zu blockieren. „Aus wirtschaftlichen Gründen“ dürfe die Gewährleistung gegenüber dem heutigen Rahmen – 20 Prozent Rückerstattung, und zwar nur bei großen Verspätungen und nur bei Eigenverschulden der DB – nicht hinausgehen, heißt es in einem internen DB-Strategiepapier.

Die DB will dabei die Allianz mit den Fluggesellschaften suchen, um Verzerrungen zwischen den Verkehrsträgern zu vermeiden.

Mehr wissen über Ihre Rechte:

www.fahrgast-rechte.de