

28.05.21

Unterrichtung

durch die Bundesregierung

Stellungnahme der Bundesregierung zu der Entschließung des Bundesrates „Fahrgastrechte stärken - Entschädigungsansprüche der Verbraucherinnen und Verbraucher bei Verspätungen und Ausfllen im Flug- und Bahnverkehr automatisieren“

Bundesministerium
für Verkehr und
digitale Infrastruktur
Parlamentarischer Staatssekretär

Berlin, 21. Mai 2021

An den
Präsidenten des Bundesrates
Herrn Ministerpräsidenten
Dr. Reiner Haseloff

Sehr geehrter Herr Bundesratspräsident,

namens der Bundesregierung übersende ich Ihnen als Anlage die Stellungnahme der Bundesregierung zu der Entschließung des Bundesrates „Fahrgastrechte stärken – Entschädigungsansprüche der Verbraucherinnen und Verbraucher bei Verspätungen und Ausfllen im Flug- und Bahnverkehr automatisieren“ vom 14. Dezember 2018 (BR-Drs. 571/18 (B)).

Mit freundlichen Gren
Enak Ferlemann

siehe Drucksache 571/18 (Beschluss)

Entschließung des Bundesrates vom 14.12.2018 (BR-Drucksache 571/18)

„Fahrgastrechte stärken – Entschädigungsansprüche der Verbraucherinnen und Verbraucher bei Verspätungen und Ausfällen im Flug- und Bahnverkehr automatisieren“

Text der Entschließung

- 1. Der Bundesrat begrüßt den im August 2018 von Bund und Ländern durchgeführten Luftfahrtgipfel als ersten Schritt, die Flugunternehmen stärker in die Pflicht zu nehmen, ihr Transportversprechen zuverlässiger zu erfüllen und Flugverspätungen weiter zu minimieren und Kapazitätsengpässe abzubauen.*
- 2. Der Bundesrat begrüßt die Bemühungen der Bundesregierung, in einem zweiten Schritt die Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher stärker in den Blick zu nehmen und dabei auch die entsprechenden Akteure des Verbraucherschutzes einzubinden. Das vom BMJV und BMVI geplante Gespräch zu den Belangen der Verbraucher ist dazu ein Beitrag.*
- 3. Der Bundesrat erwartet von der Bundesregierung, dass es im Ergebnis zu klaren, verbindlichen und überprüfbaren Verbesserungen bei der Durchsetzung von Entschädigungsleistungen für die Fahrgäste kommt. Dabei erwartet der Bundesrat, dass auch die Fahrgastrechte von Bahnkunden gleichermaßen in den Blick genommen werden.*
- 4. Der Bundesrat fordert die Bundesregierung daher auf zu prüfen, ob über freiwillige Selbstverpflichtungen der Branche hinaus auch durch gesetzliche Maßnahmen – etwa hinsichtlich der Automatisierung des Entschädigungsverfahrens – echte Verbesserungen des Verbraucherschutzes bei den Fahrgastrechten erreicht werden können.*

Stellungnahme der Bundesregierung

Fluggastrechte

Weiterhin werden für den Flugbereich vereinfachte Prozesse zur Geltendmachung von Ansprüchen durch digitale Angebote begrüßt (Apps, Online-Formulare). Hier ist zu erwarten, dass die Auswirkungen der Corona-Pandemie und die zahlreichen Rückerstattungsansprüche aufgrund der Annullierung gesamter Flugpläne eine Beschleunigung der digitalen Transformation in den Unternehmen schaffen. Wenn Luftfahrtunternehmen von neuen digitalen Wegen bei der Durchsetzung von Fluggastrechten, etwa der automatischen Erstattung von vorausgezahlten Tickets, Gebrauch machen, können das Vertrauen der Fluggäste in den Luftverkehr gestärkt und zugleich die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen nach der Krise verbessert werden.

Auch bei den Beratungen im Rat der Europäischen Union über die Auswirkungen der Pandemie wurde der Bedarf an digitalen Prozessen unterstrichen. Möglicherweise wird dieses Thema auch in die Beratungen zur Überarbeitung der EU-Fluggastrechteverordnung (EG) Nr. 261/2004, wenn diese weitergeführt werden, Eingang finden.

Fahrgastrechte im Eisenbahnbereich

Das Europäische Parlament (EP) hat am 29. April 2021 die Neufassung der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 („Fahrgastrechte-Verordnung Eisenbahn“) formell angenommen, auf die sich Rat und

EP im Trilog unter deutscher Präsidentschaft geeinigt hatten. Die neue Verordnung wird Mitte des Jahres 2021 in Kraft treten und 24 Monate nach Inkrafttreten zur Anwendung kommen. Auf Initiative der Bundesregierung eröffnet die Neufassung für die Mitgliedstaaten die Möglichkeit, Eisenbahnunternehmen die Verpflichtung aufzuerlegen, bestimmte Kommunikationswege für Anträge auf Erstattung oder Entschädigung zur Verfügung zu stellen, wie die Möglichkeit der Antragstellung in digitaler Form. Ob es noch erforderlich ist, im nationalen Recht eine Verpflichtung einzuführen, online Entschädigungsanträge zu akzeptieren, wird nach Inkrafttreten der Neufassung der Verordnung evaluiert.

Die Auszahlung von Erstattungen oder Entschädigungen ohne einen Antrag der Fahrgäste ist im Rahmen der Neufassung der Fahrgastrechte-Verordnung Eisenbahn nicht vorgesehen. Beispielsweise besteht der Anspruch auf Entschädigung weiterhin nur dann, wenn ein Fahrgast auf seiner tatsächlichen Reiseroute den Zielort mit einer Verspätung erreicht hat.

Darüber hinaus wird die Deutsche Bahn AG (DB AG) bis Mitte 2021 für Kunden mit einem Kundenkonto bei der DB AG die digitale Einreichung von Fahrgastrechtsanträgen auf www.bahn.de und im DB Navigator ermöglichen. Hierdurch soll der Zeitaufwand bei der Beantragung erheblich verringert werden und sich die Bearbeitungsdauer bis zur Auszahlung der Entschädigung verkürzen.

Eine Automatisierung der Entschädigungsverfahren zur Beschleunigung der Prozesse – etwa die Auszahlung von Entschädigungen allein aufgrund eines Vergleichs von Echtzeitdaten des Zugverkehrs mit den Reisedaten einer Fahrkarte – begegnet demgegenüber u.a. angesichts des bewährten offenen Systems in der Personenbeförderung Bedenken. In einem offenen System hat jeder Fahrgast grundsätzlich die Möglichkeit der flexiblen Nutzung von Zügen. Zudem werden die Fahrgäste in Deutschland nicht flächendeckend beim Ein- und Ausstieg kontrolliert.

Die Eisenbahnunternehmen haben daher keine verlässlichen Informationen über den tatsächlichen Reiseverlauf des Fahrgastes. Dies gilt auch in den Fällen von Angeboten mit Zugbindung, auch hier bedarf es – insbesondere wenn die Zugbindung wegen der Verspätung aufgehoben wurde – für die Prüfung eines Anspruchs weiterer Angaben des Fahrgastes über den Reiseverlauf.