

Antwort

der Bundesregierung

auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Dr. Anton Hofreiter, Nicole Maisch, Peter Hettlich, weiterer Abgeordneter und der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN – Drucksache 16/10461 –

Fahrgastrechte und Schlichtung im öffentlichen Verkehr

Vorbemerkung der Fragesteller

Der Gesetzentwurf der Bundesregierung zur Anpassung eisenbahnrechtlicher Vorschriften an die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr enthält Regelungen zur Schlichtung im Öffentlichen Verkehr und zur Benutzung anderer Verkehrsmittel bei Zugverspätungen.

1. Wie will die Bundesregierung sicherstellen, dass die Fahrgastrechte behinderter Menschen gewährleistet werden?

Auf die Bedürfnisse von Personen mit eingeschränkter Mobilität ist gegenwärtig bereits die Eisenbahn-Bau- und Betriebsordnung (EBO) gerichtet. Bahnanlagen und Fahrzeuge müssen danach so beschaffen sein, dass die Benutzung durch behinderte Menschen und alte Menschen sowie Kinder und sonstige Personen mit Nutzungsschwierigkeiten ohne besondere Erschwernisse ermöglicht wird. Die Eisenbahnen sind verpflichtet, zu diesem Zweck Programme zur Gestaltung von Bahnanlagen und Fahrzeugen zu erstellen mit dem Ziel, eine möglichst weitreichende Barrierefreiheit für deren Nutzung zu erreichen. Durch die – vorzeitige – Umsetzung der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 will die Bundesregierung darüber hinaus die in der Verordnung enthaltenen, den Schutz von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität dienenden Regelungen schnellstmöglich als innerstaatliches Recht unmittelbar zur Geltung gelangen lassen. Nach der Verordnung müssen die Eisenbahnunternehmen und die Bahnhöfsbetreiber unter aktiver Beteiligung der Vertretungsorganisationen von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität nicht diskriminierende Zugangsregelungen für die Beförderung dieses Personenkreises aufstellen. Sie müssen ferner durch Einhaltung der Technischen Spezifikationen für die Interoperabilität (TSI) für Personen mit eingeschränkter Mobilität dafür sorgen, dass die Bahnhöfe, die Bahnsteige, die Fahrzeuge und andere Einrichtungen für Personen mit Behinderungen und Personen mit einge-

schränkter Mobilität zugänglich sind. Soweit entsprechendes Personal vorhanden ist und der Unterstützungsbedarf vorher angemeldet wurde, werden die Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber darüber hinaus verpflichtet, kostenlos Unterstützung beim Ein- und Aussteigen sowie bei der Fahrt zu leisten. Daneben haben die Eisenbahnverkehrsunternehmen über Zugangsbedingungen und Verfügbarkeit von Einrichtungen für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität im Zug zu informieren.

2. Wie werden die Belange der Verbraucher und Verbraucherinnen bei der Erarbeitung eines Schlichtungskonzepts berücksichtigt, welches, laut Begründung im Gesetzentwurf, ausschließlich von den an der Schlichtung beteiligten Unternehmen erarbeitet werden soll?

§ 37 der Eisenbahn-Verkehrsordnung (EVO) in der Fassung des Gesetzentwurfs verweist auf die Empfehlung der Kommission vom 30. März 1998 (im Folgenden: KomE), nach der eine Schlichtungsstelle den Grundsätzen der Unabhängigkeit, der Transparenz, der kontradiktorischen Verfahrensweise, der Effizienz, der Rechtmäßigkeit, der Handlungsfreiheit und der Vertretung genügen soll. Diesen Grundsätzen folgend, geht der Gesetzentwurf davon aus, dass auch Vertretungsorganisationen von Verbrauchern einbezogen werden. Dies wird deutlich in der Gesetzesbegründung: Vorbild für die neue Schlichtungsstelle soll der Versicherungsombudsmann e. V. sein, dessen Beirat mehrere Verbrauchervertreter angehören und der z. B. an der Bestellung des Ombudsmanns und an Änderungen der Verfahrensordnung mitwirkt.

3. Wie soll bei einer künftig unternehmensfinanzierten Schlichtung im öffentlichen Verkehr die Neutralität gewahrt werden?

Nach Ziffer I KomE kommt es für die Unabhängigkeit einer Schlichtungsstelle nicht darauf an, wer die Schlichtungsstelle finanziert. Die Unabhängigkeit wird insbesondere dadurch garantiert, dass die benannte Person in den letzten drei Jahren vor Amtsantritt nicht für einen die Person bestellenden oder bezahlenden Berufsverband oder ein solches Unternehmen tätig gewesen sein darf. Bei Kollegialentscheidungen kann die Unabhängigkeit durch eine paritätische Vertretung von Verbrauchern und Gewerbetreibenden sichergestellt werden.

4. Wie wird die Beteiligung der Flugunternehmen an der Finanzierung einer künftigen verkehrsträgerübergreifenden Schlichtungsstelle gesichert, und ist das über das Gesetzgebungsverfahren „Fahrgastrechte“ möglich?

Wie sich aus der Gesetzesbegründung zu § 37 EVO-Entwurf ergibt, beabsichtigt die Deutsche Bahn AG, gemeinsam mit anderen Eisenbahn- und Luftfahrtunternehmen ein Konzept für eine unabhängige verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle zu erarbeiten. Vorgaben etwa hinsichtlich der Finanzierung dieser Schlichtungsstelle macht der Gesetzentwurf nicht.

5. Wie werden die nahezu 100 ausländischen Flugunternehmen, die mit der beim Verkehrsclub Deutschland e. V. (VCD) angesiedelten und vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV) finanzierten Schlichtungsstelle Mobilität zusammenarbeiten, zur Finanzierung einer künftigen Schlichtungsstelle herangezogen?

Auf die Antwort zu Frage 4 wird Bezug genommen.

6. Wie ist das Verhältnis der beiden Stellen Durchführungsstelle einerseits und Beschwerdestelle andererseits zueinander definiert?

Welche Stelle soll primärer Anlaufpunkt für Verbraucherbeschwerden sein?

Den Reisenden bleibt es unbenommen, unabhängig von einer Beschwerde bei den Eisenbahnaufsichtsbehörden eine Schlichtungsstelle anzurufen, um ihre Rechte durchzusetzen. Die Einrichtungen einer Beschwerdestelle und einer Schlichtungsstelle stehen selbständig nebeneinander. Denn Ziel der Schlichtung ist, eine Einigung zwischen den streitbeteiligten Parteien, also zwischen Reisenden und Eisenbahnverkehrsunternehmen, zu erreichen. Die Beschwerde- und Durchsetzungsstelle nimmt dagegen eine Aufgabe im Sinne einer gewerberechtlichen Aufsicht wahr und hat die Möglichkeit, gegebenenfalls mit Zwangsmitteln die Durchsetzung der Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften zu erzwingen.

7. Wie kann sichergestellt werden, dass die von der Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD in den vergangenen vier Jahren entwickelten speziellen Arbeitsgrundlagen für die Schlichtungsarbeit im Öffentlichen Verkehr (Datenbank, Schlichtungsordnung, Anerkennung durch die EU usw.), der Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle Mobilität bei den Verbrauchern und Verbraucherinnen und die wertvollen Kontakte zu Verkehrsunternehmen, den Medien und anderen Institutionen auch über das Jahr 2009 hinaus genutzt werden können?

Ob und in welcher Weise ein Transfer von Know-how zwischen der Schlichtungsstelle Mobilität und der gegebenenfalls neu zu installierenden verkehrsträgerübergreifenden Schlichtungsstelle erfolgen kann, hängt davon ab, inwieweit die Schlichtungsstelle Mobilität ihre Erfahrung zur Verfügung stellt und die neue Schlichtungseinrichtung darauf zurückgreift.

8. Wie soll gewährleistet werden, dass der Fahrgast schnellstmöglich an den Zielort gelangt, wenn ein Zug im Schienenfernverkehr Verspätung hat und ein Ersatzzug verfügbar ist, den der Fahrgast aber regulär (z. B. bei Fahrkarte mit Zugbindung) nicht benutzen darf?

Nach Artikel 16 Buchstabe b der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 kann der Fahrgast die Fahrt mit geänderter Streckenführung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen bis zum Zielort bei nächster Gelegenheit fortsetzen, wenn vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass bei Ankunft am Zielort gemäß Beförderungsvertrag die Verspätung mehr als 60 Minuten betragen wird.

9. Wie soll die Vorschrift, nach der das Recht, andere Züge zu benutzen, auf Züge desselben Eisenbahnverkehrsunternehmens oder seiner Verbundpartner beschränkt ist, in der Praxis umgesetzt werden, da für die Fahrgäste die internen Vertragsbeziehungen der Eisenbahnunternehmen untereinander nicht ersichtlich sind?

Ob für mehrere Züge derselbe Tarif gilt, ergibt sich aus den Beförderungsbedingungen, die dem Vertragsverhältnis zwischen Reisenden und Eisenbahnverkehrsunternehmen zugrunde liegen. Daneben verpflichtet der Gesetzentwurf die Unternehmen, den Fahrgästen bestimmte gesetzlich umschriebene Informationen auch über ihre Fahrgastrechte zu erteilen.

10. Wie soll gewährleistet werden, dass Fahrgäste ihren Zielort in zumutbarer Weise erreichen, wenn – etwa im ländlichen Raum – die letzte fahrplanmäßige Verbindung bereits am frühen Abend fährt und diese Verbindung ausfällt, wenn das Recht zur Taxibenutzung auf Zugverspätungen nur im Zeitraum zwischen 23 Uhr und 5 Uhr möglich sein soll?

Der Gesetzentwurf sieht vor, dass der Reisende die Fahrt zum vertragsgemäßen Zielort auch mit einem anderen Verkehrsmittel als einem Zug durchführen kann, wenn es sich bei dem vom Reisenden gewählten Zug um den fahrplanmäßig letzten nach 20 Uhr verkehrenden Zug handelt und der Reisende wegen des Ausfalls dieses Zuges sein Ziel nicht mehr bis um 1 Uhr des Folgetages erreichen kann.

11. Trifft es zu, dass die Fahrgäste bei Benutzung eines alternativen Verkehrsmittels einen Fahrschein für dieses Verkehrsmittel lösen müssen und erst im Nachhinein vom Betreiber des verspäteten oder ausgefallenen Zuges Ersatz ihrer Auslagen verlangen können, und falls ja, wie soll ein praxisgerechtes und für die Kunden unkompliziertes Verfahren bei der Benutzung von alternativen Verkehrsmitteln gewährleistet werden?

Nein. Ob ein Reisender bei Benutzung eines alternativen Verkehrsmittels einen Fahrschein für dieses Verkehrsmittel lösen muss, wird im Gesetzentwurf nicht geregelt. Entstehen jedoch einem Reisenden durch die Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels Kosten, so soll er nach dem Gesetzentwurf diese von seinem Vertragspartner (und nicht vom Betreiber des verspäteten oder ausgefallenen Zuges) ersetzt verlangen können.

12. Wie beurteilt die Bundesregierung eine Regelung, die die Eisenbahnunternehmen verpflichtet, im Falle der Verspätung oder des Ausfalles eines Zuges gegen einen finanziellen Ausgleich nach dem Vorbild von Verbundsystemen die für diesen Zug gültigen Fahrkarten anzuerkennen?

Die Bundesregierung geht davon aus, dass die Eisenbahnverkehrsunternehmen entsprechende Regelungen treffen werden, sofern sie dies im Interesse ihrer Kunden und unter Beachtung der Wirtschaftlichkeit für sachgerecht erachten.

13. Wie kann sichergestellt werden, dass das Recht zur Benutzung eines anderen Zuges nicht dadurch ausgehöhlt wird, dass Reisende von der Benutzung eines anderen Zuges ausgeschlossen werden können, wenn ansonsten eine erhebliche Störung des Betriebsablaufs zu erwarten ist (Artikel 3 des Gesetzentwurfs – § 8 Abs. 3 der Eisenbahn-Verkehrsordnung – EVO – neu)?

Durch das Kriterium „erheblich“ wird sichergestellt, dass das Recht zur Benutzung eines anderen Zuges nicht ausgehöhlt wird, sondern nur in Ausnahmefällen eingeschränkt werden kann. Die Einhaltung dieser Regelung wird durch die Eisenbahnaufsichtsbehörden überwacht.

14. Wie soll die Klausel, nach der Reisende von der Benutzung eines anderen Zuges ausgeschlossen werden können, wenn ansonsten eine erhebliche Störung des Betriebsablaufs zu erwarten ist (Artikel 3 des Gesetzentwurfs – § 8 Abs. 3 EVO – neu), in der Praxis gehandhabt werden, da in der Regel nicht erkennbar ist, ob ein zusteigender Fahrgast den Zug als Ersatzzug für einen verspäteten oder ausgefallenen Zug benutzen will oder nicht?

Wie sich aus der Gesetzesbegründung ergibt, ist an Situationen gedacht, in denen beispielsweise ein Regionalzug ausfällt, den eine große Anzahl von Reisenden nutzen wollte, und in denen nunmehr die Reisenden einen ICE nutzen wollen, dessen Haltezeiten und Kapazitäten aber nicht ausreichen, um sämtliche für den ausgefallenen Regionalzug bestimmte Reisenden aufzunehmen. Es bleibt jedoch stets dem Eisenbahnverkehrsunternehmen überlassen zu entscheiden, ob es bei Vorliegen der in § 8 Abs. 3 EVO-Entwurf genannten Voraussetzungen einen Reisenden befördert. Die Unternehmen können Reisende also auch dann befördern, wenn eigentlich die Voraussetzungen der genannten Vorschrift vorliegen.

