

Antwort

der Bundesregierung

**auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Jens Beeck, Michael Theurer, Johannes Vogel, weiterer Abgeordneter und der Fraktion der FDP
– Drucksache 19/16379 –**

Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte von Menschen mit Behinderungen beim Eisenbahnbundesamt

Vorbemerkung der Fragesteller

Mobilität ist die Basis für ein selbstbestimmtes Leben. Gerade Menschen mit Behinderungen sind aus Sicht der Fragesteller jedoch noch zu häufig mit Barrieren konfrontiert, die einer selbstbestimmten Mobilität und damit einer umfassenden Teilhabe am gesellschaftlichen Leben im Wege stehen. Die Bundesrepublik Deutschland hat sich durch die Aufnahme des Diskriminierungsverbots für Menschen mit Behinderungen in Artikel 3 Absatz 3 Satz 2 des Grundgesetzes sowie die Ratifizierung der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) in besonderem Maße dazu verpflichtet, Menschen mit Behinderungen eine umfassende Teilhabe zu ermöglichen. Der in Artikel 21 der UN-BRK garantierte Zugang zur physischen Umwelt und damit auch zu Transportmitteln spielt in diesem Zusammenhang aus Sicht der Fragesteller eine besondere Rolle.

Als Durchsetzungsstelle zur Wahrung von Fahrgastrechten im Sinne des Artikels 30 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr kommt dem Eisenbahn-Bundesamt aus Sicht der Fragesteller auch bei der Wahrung der Rechte von Menschen mit Behinderungen und Mobilitätseinschränkungen eine besondere Bedeutung zu.

1. Aus welchen Gründen hat die Bundesregierung das Eisenbahn-Bundesamt als Durchsetzungsstelle zur Wahrung von Fahrgastrechten im Sinne des Artikels 30 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr benannt?

Im Eisenbahnverkehr ist das Eisenbahn-Bundesamt aufgrund der Sachnähe als Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte benannt worden.

Die jüngste Gesetzesänderung des Allgemeinen Eisenbahngesetzes in 2019 sorgt dafür, dass bundesweit nur noch eine Durchsetzungsstelle vorhanden ist. Schwierige Abgrenzungsfragen sind entfallen, die Fahrgastfreundlichkeit und damit auch das Niveau des Verbraucherschutzes gestiegen. Zusätzlich zu den aus europäischem Recht folgenden Fahrgastrechten wurde dem Eisenbahn-

Bundesamt die Aufsicht über die Einhaltung der im nationalen Recht verankerten Fahrgastrechte übertragen.

2. Wurden dem Eisenbahn-Bundesamt für die Ausübung dieser Funktion gemäß dem Artikel 30 der Verordnung in Verbindung mit § 5a Absatz 8 des Allgemeinen Eisenbahngesetzes zusätzliche Ressourcen in Form von Personal und Schulungen zur Verfügung gestellt?

Mit Übernahme der Aufgabe als Durchsetzungsstelle wurden beim Eisenbahn-Bundesamt bereits im Jahr 2009 zusätzliche Stellen ausgewiesen. Neben der fachlichen Fortbildung wurden vielfältige Schulungen durchgeführt (Verwaltungsrecht, IT-Anwendungen, Training für das Bürgertelefon, bürgernahe Sprache, Kommunikation etc.).

3. Mit welchen personellen Kapazitäten übt das Eisenbahn-Bundesamt die Überwachung der Fahrgastrechte und die Bearbeitung der Beschwerden hinsichtlich der EU-Fahrgastverordnung aus?

Der Durchsetzungsstelle stehen für die Überwachung der Einhaltung der Fahrgastrechte Eisenbahn, Schifffahrt und Kraftomnibus 30 Personalstellen zur Verfügung. 17 Personalstellen sind in der Aufsicht und zehn Personalstellen in der Beschwerdebearbeitung und am Bürgertelefon tätig. Die übrigen Stellen entfallen auf Leitungs-/Grundsatz- und Querschnittsfunktionen sowie rechtliche Aufgaben.

4. Wie viele Beschwerden gab es seit Benennung des Eisenbahn-Bundesamtes als Durchsetzungsstelle (bitte Anzahl pro Jahr aufschlüsseln)?

	Beschwerden ¹⁾	übrige Eingaben	telefonisch (Bürgertelefon)	gesamt
2019 ²⁾	310	1555	668	2533
2018	253	1711	757	2721
2017	289	1018	598	1905
2016	246	556	554	1356
2015	254	623	700	1577
2014	222	673	679	1574
2013	174	794	769	1737
2012	170	657	1873	2700
2011	399	1385	1966	3750
2010	453	736	2311	3500
2009	75	66	65	206

¹⁾ Fahrgastrechtsbezogene schriftliche Eingaben, in denen ein Verwaltungsverfahren gegen Pflichtige aus der VO (EG) 1371/2007 eingeleitet wurde

²⁾ vorläufige Zahlen

5. Wie hoch ist der Anteil an Beschwerden von Personen mit Mobilitätseinschränkungen und Personen mit Behinderungen an der Gesamtzahl der Beschwerden?

Das Verfahren steht diskriminierungsfrei jedem Beschwerdeführer zur Verfügung. Mobilitätseinschränkungen von Beschwerdeführern werden nicht erhoben.

Der Bundesregierung liegen keine weiteren eigenen Informationen vor.

6. Wie viele Beschwerden wurden wegen Nichtzuständigkeit des Eisenbahn-Bundesamtes an andere Aufsichtsbehörden weitergeleitet (bitte nach Aufsichtsbehörden aufschlüsseln)?

Seit 2009 wurden insgesamt 303 Beschwerden an andere Aufsichtsbehörden weitergeleitet.

Zwischen Juli 2009 und September 2019 wurden Fahrgastbeschwerden und Tariffragen, die Züge des Nahverkehrs in Deutschland betrafen, an die zuständigen Aufsichtsbehörden der Länder weitergeleitet.

65 Beschwerden, die ein nicht bundeseigenes Eisenbahnfernverkehrsunternehmen betrafen, wurden bis zum Wechsel der Zuständigkeit am 1. September 2019 zur Bearbeitung an die Regierung von Oberbayern weitergeleitet.

In einigen Fällen wurden Beschwerden an nationale Durchsetzungsstellen anderer EU-Mitgliedstaaten weitergeleitet (Österreich, Niederlande, Italien, Tschechien und Belgien).

7. Aus welchen Gründen ist das Online-Beschwerdeformular Eisenbahn auf der Homepage des Eisenbahn-Bundesamtes nicht barrierefrei (vgl. www.eba.bund.de/DE/Themen/Fahrgastrechte/Bahn/Beschwerdeformular/beschwerdeformular_node.html)?

Die Nutzung des Beschwerdeformulars ist den Beschwerdeführern freigestellt und keine Voraussetzung für die Beschwerdebearbeitung durch die Durchsetzungsstelle. Die Durchsetzungsstelle ist auch formlos per E-Mail erreichbar. Dieser Kontaktweg wird von einem Großteil der Fahrgäste genutzt. Das Beschwerdeformular soll zukünftig als barrierefreies Online-Beschwerdeformular bereitgestellt werden.

8. Wie viele Beschwerden im Sinne der Fahrgastverordnung wurden telefonisch, schriftlich oder online übermittelt?

Eine Auswertung zur zahlenmäßigen Verteilung der schriftlich oder online eingegangenen Beschwerden/Eingaben ist nicht möglich. Die meisten Beschwerden/Eingaben erreichen die Durchsetzungsstelle per E-Mail, deutlich weniger per Brief und vereinzelt per Telefax.

Zu den telefonischen Anfragen wird auf die Antwort zu Frage 4 verwiesen. Anrufer, deren Anliegen eine potentielle Fahrgastbeschwerde beinhaltet, werden gebeten, diese schriftlich per E-Mail, Brief oder Fax zu übermitteln, da in der Regel Unterlagen wie eine Ticketkopie für die weitere Bearbeitung unerlässlich sind.

9. Wie lange ist die Bearbeitungsdauer der Beschwerden beim Eisenbahn-Bundesamt?

Die Bearbeitungsdauer beträgt in der Regel unter drei Monaten.

10. Wie viele Verwaltungsverfahren führt das Eisenbahn-Bundesamt jährlich durch, um das jeweilige Unternehmen zur Einhaltung seiner Verpflichtungen zur Wahrung der Fahrgastrechte zu ermahnen?

Im Bereich der Beschwerdebearbeitung Eisenbahn wurden bei den in der Übersicht in der Antwort zu Frage 4 ersichtlichen Beschwerdefällen jeweils Verwaltungsverfahren durchgeführt. Im Rahmen der proaktiven Aufsicht (Prüfungen in den Unternehmen, Zügen, Bahnhöfen und Verkaufsstellen) werden pro Jahr ca. 2800 Prüfungen durchgeführt. Hieraus resultieren ca. 400 Verwaltungsverfahren pro Jahr.

11. Wie viele Entschädigungs- oder Erstattungsbeträge wurden auf Basis der Verwaltungsverfahren von den Unternehmen bezahlt (bitte nach Anzahl und durchschnittlicher Höhe aufschlüsseln)?

Im Rahmen der durchgeführten Verwaltungsverfahren werden die Anzahl und Höhe der Entschädigungs- oder Erstattungsbeträge nicht erfasst. Die Durchsetzungsstelle kann keine Zahlungsansprüche festsetzen.

12. Aus welchen Gründen veröffentlicht das Eisenbahn-Bundesamt keinen Tätigkeitsbericht als Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr vor dem Hintergrund, dass über die Tätigkeiten als Durchsetzungsstelle im Schiffsverkehr und im Kraftomnibusverkehr regelmäßig Tätigkeitsberichte öffentlich vorlegt werden (vgl. www.eba.bund.de/DE/Veroeffentlichungen/Taetigkeitsberichte/taetigkeitsberichte_node.html)?

Ein Bericht über die Tätigkeit der Durchsetzungsstelle für den Eisenbahnbereich findet sich im Jahresbericht des Eisenbahn-Bundesamtes, obwohl dieser nicht nach der VO (EG) 1371/2007 vorgesehen ist. Für den Schiffs- und Kraftomnibusverkehr ist in den jeweiligen Fahrgastrechteverordnungen die Veröffentlichung eines Berichts im Zwei-Jahres-Rhythmus festgelegt (siehe Artikel 29 VO (EU) 181/2011 sowie Artikel 26 VO (EU) 1177/2010).