

## **Antworten zu den Fragen der Generaldirektion Energie und Verkehr im Konsultationspapier**

**„Rechte und Pflichten der Fahrgäste im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr“**

1. Welche Maßnahmen mit dem besten Kosten-Nutzen-Verhältnis rechtfertigen eine Verordnung auf EU-Ebene?

Die Frage ist unklar. Am kostengünstigsten ist es, auf eine Regulierung zu verzichten und die Qualitätssteigerung und die Stärkung von Kundenrechten dem Wettbewerb und den Mechanismen des Marktes zu überlassen.

2. Sollte ein grenzüberschreitender Dienst des Gelegenheitsverkehrs aus dem Anwendungsbereich der Verordnung herausgenommen werden, wenn der Dienst nicht der Öffentlichkeit offen steht?

Im Gelegenheitsverkehr (Charterverkehr) erbringt die DB AG im Auftrag eines einzelnen Bestellers eine maßgefertigte Beförderungsleistung mit einem kompletten Zug nach den speziellen Wünschen des Kunden. Die Leistungsdaten und die Modalitäten der Leistungserstellung werden vertraglich in einer Chartervereinbarung fixiert, die beiden Vertragspartnern Planungs- und Rechtssicherheit bietet.

Hierbei wird die Zugleistung nach den Kundenwünschen in Fahrplan, Zugangebot und Serviceleistungen maßgeschneidert im Rahmen von Stillständen und verfügbarer Fahrzeug-Ressourcen zusammengestellt.

Diese Rahmenbedingungen des Charterverkehrs entsprechen nicht den des fahrplanmäßigen Regelverkehrs, so dass die für diesen geltenden Rechtsvorschriften auf den Charterverkehr nicht unbesehen übertragen werden können. Zudem handelt es sich bei den Kunden des Charterverkehrs nicht um Verbraucher im Sinne des Artikel 2 lit. b) der Richtlinie 93/13/EG des Rates vom 05.04.1993, sondern um Geschäftskunden („Gewerbetreibende“ gemäß Artikel 2 lit.c der genannten Richtlinie). Aus diesem Grund ist eine Übertragung der für den fahrplanmäßigen Verkehr geltenden Überlegungen zum Verbraucherschutz auf diese Verkehre weder erforderlich noch sinnvoll; im Gegenteil: eventuelle gesetzliche Regressansprüche über vertraglich vereinbarte hinaus würden die Kalkulationsgrundlagen drastisch verändern und möglicherweise die Wirtschaftlichkeit dieser Verkehre insgesamt in Frage stellen.

3. Sollte der Anwendungsbereich auch rein inländische Dienste umfassen oder sollte es allein der Zuständig-

keit der Mitgliedstaaten überlassen bleiben, angemessene Fahrgastrechte für diese Dienste festzulegen?

Angesichts des von der Kommission angeführten Beispiels (nationaler Ast eines internationalen Zuges) erscheint es in der Tat widersinnig, wenn es künftig zwei verschiedene Haftungsregimes geben soll, die allein durch das zufällige Überschreiten einer Staatsgrenze bestimmt sind. Zu überlegen ist indessen, ob eine gesonderte Betrachtung des Nahverkehrs angezeigt ist, weil hier durch den Abschluss von Verkehrsverträgen Besonderheiten existieren.

4. Sollte die Konsultation von Verbraucher- und Fahrgastorganisationen vorgeschrieben werden? Falls ja, gemäß welchen Organisationsprinzipien?

Nach Auffassung der DB AG sollte eine derartige Konsultation nicht vorgeschrieben werden. Es gibt in verschiedenen Verkehrsunternehmen und Verkehrsverbänden sogenannte Fahrgastbeiräte. Diese Einrichtung hat sich auf freiwilliger Basis bewährt; es ist nicht zu erkennen, dass eine obligatorische Einführung derartiger Beiräte hier einen Fortschritt bringen könnte.

Es findet auch eine intensive Kommunikation mit Interessenverbänden von Reisenden statt. Diese würde möglicherweise sogar erschwert, wenn einzelne von diesen Verbänden künftig gewissermaßen „amtlich“ zugelassen werden müssten, andere dagegen nicht.

Im übrigen ist es in anderen Branchen ebenfalls unüblich, per Gesetz die Konsultation der Verbraucher oder ihrer Verbände vorzuschreiben.

5. Welche Fragen sollten in Konsultationen abgedeckt werden (z.B. Prüfung von Einzelbeschwerden, die von dem betreffenden Eisenbahnunternehmen nicht zufriedenstellend beantwortet wurden; Änderungen bei Fahrplänen, Tarifen und Beförderungsbedingungen; Überwachung der Fahrgastrechte; grenzüberschreitende Verkehrsdienste; Streckenstilllegungen)? Sollte es Mindestanforderungen geben? Sollte ein unabhängiger Vorsitzender ernannt werden, um die Durchführung des Konsultationsverfahrens zu erleichtern?

Die Antwort auf diese Frage erübrigt sich aufgrund der

Antwort zu Frage 4.

6. Kann die Einführung eines Beobachtungssystems zu einer besseren Dienstqualität im grenzüberschreitenden Schienenpersonenverkehr beitragen?

Die Messung der Kundenzufriedenheit ist ein wichtiges Instrument der Qualitätskontrolle. Die DB AG führt bereits seit langem halbjährliche Kundenbefragungen durch, an Hand derer die Kundenzufriedenheit und die Kundenwünsche analysiert werden. Eine gemeinschaftsweite gesetzliche Harmonisierung der Messung von Kundenzufriedenheit begegnet Bedenken, da es schwierig ist, objektivierte Bewertungskriterien zu schaffen. Voraussetzung hierfür wäre ein faktische, echte Vergleichbarkeit zwischen einzelnen internationalen Verbindungen, die aber aufgrund unterschiedlicher Netzstrukturen nicht gegeben ist. Ein Benchmarking im direkten Vergleich einzelner Strecken wäre daher wenig aussagekräftig und würde nicht zur Steigerung der Qualität beitragen.

Im Bedarfsfall können grenzüberschreitende Zugverbindungen auch durch Absprache zwischen den Eisenbahngesellschaften hinsichtlich ihrer Kundenzufriedenheit untersucht werden. Entsprechende Gemeinschaftsprojekte wurden auch schon durchgeführt. Eine Standardisierung macht allerdings aus den obengenannten Gründen nur begrenzt Sinn und sollte der Initiative der Eisenbahnen überlassen bleiben.

7. Welche wesentlichen Leistungsindikatoren sollten gemessen und von den Eisenbahnunternehmen bekannt gegeben werden?

Da nach Auffassung der DB AG ein derartiges gemeinschaftsweites „monitoring“ scheme nicht zielführend ist, wird zu den einzelnen Leistungsindikatoren nicht Stellung genommen.

Exemplarisch ist aber dennoch auf die Verpflichtung zur Messung und Veröffentlichung von Pünktlichkeitswerten hinweisen. Pünktlichkeitsstatistiken haben für den Kunden keinen Nutzen, da sie sich auf die Vergangenheit beziehen.

8. Welche Vertragsbedingungen sollten mindestens auf

dem Fahrschein angegeben werden, und wie sollte dies im Wege der Regulierung festgelegt werden?  
(Beispiel siehe Anhang I)

Siehe die Antwort zu Frage 9 !

9. Welche Informationen sollten mindestens auf dem Fahrschein angegeben werden, und wie sollte dies im Wege der Regulierung festgelegt werden?

Aus Sicht der DB AG ist eine weitere Regulierung in diesem Bereich nicht erforderlich. In Artikel 11 § 3 lit. a) bis f) ER CIV ist bereits geregelt, welche Angaben auf dem Fahrausweis erwähnt werden müssen. Danach müssen Fahrausweise den Abgangs- und den Bestimmungsbahnhof, den Beförderungsweg, die Zuggattung und die Wagenklasse, den Fahrpreis, den ersten Geltungstag und die Geltungsdauer enthalten.

Unter Wahrung der Übersichtlichkeit und Lesbarkeit bringt die DB AG darüber hinaus schon jetzt je nach Tarif- und Angebotskonditionen zusätzliche Kundeninformationen auf den Fahrscheinen an. Zum Beispiel:

- Name des Tarifangebotes
- Berücksichtigung weiterer Ermäßigungen (Kind, BahnCard)
- Benutzungshinweise,
- Zugelassene Züge (Zugbindung)
- Reservierungsinformationen bei Globalpreisen
- Hinweise zu Umtausch und Erstattungskonditionen

Aus Sicht der DB AG wäre hingegen viel sinnvoller, für die Kompatibilität aller *Fahrscheinmuster* zu sorgen. Dies stellt etwa in Deutschland mit seinen Verkehrsverbänden ein Problem dar. So ist es nicht möglich, Fahrscheine für den Fernverkehr und für den Nahverkehr aus ein und demselben Automaten zu verkaufen. Dies verursacht unnötige Kosten, die letztlich über die Fahrpreise wieder auf die Kunden umgelegt werden müssen.

10. Wie kann der Informationsdienst, besonders zu Fahrpreisen und Beförderungsbedingungen, verbessert werden? Wie sollte der Umfang der zu erfassenden Dienste festgelegt werden, so dass sichergestellt ist, dass der Bedarf der Fahrgäste weitgehend gedeckt wird, ohne dass den Unternehmen ungerechtfertigte

Kosten aufgebürdet werden?

Aus Sicht der DB AG ist eine Verbesserung über das bisherige Maß hinaus weder möglich noch erforderlich:

Mit einem entsprechenden kommunikativen Vorlauf kündigt die DB AG jeweils die Änderung ihrer Fahrpreise und Beförderungsbedingungen an (Presseinfo, Pressekonferenz bei größeren Änderungen).

Sie bietet den Kunden in unterschiedlichen elektronischen Medien sowohl Fahrplaninformationen als auch Preisinformationen für die nationalen Verbindungen an. Darüber hinaus enthalten die elektronischen Medien auch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Beförderungsbedingungen der DB AG).

Die Beförderungsbedingungen sind ins Internet eingestellt und über die Website [www.bahn.de](http://www.bahn.de) jederzeit abrufbar. Der Kunde kann sich daneben noch an jedem Fernverkehrsautomaten über Preise und AGB (Beförderungsbedingungen der DB AG) informieren. Das gilt auch für den TCV („Tarif commun pour voyageurs“), der die vertragliche Grundlage für grenzüberschreitende Reisen darstellt.

Durch organisatorische Regelungen ist an jeder personalbedienten Verkaufsstelle sichergestellt, dass der Kunde innerhalb der verkehrsüblichen Öffnungszeiten Einsicht in die tariflichen Unterlagen nehmen kann.

11. Wie können die Reservierungssysteme kurzfristig untereinander kompatibler gemacht werden, damit eine EU-weite Reservierung möglich wird, und wie soll ihre Interoperabilität mit anderen Verkehrsträgern sichergestellt werden?

Die Reservierung von Sitz-, Liege- und Schlafplätzen in internationalen Zügen ist bereits jetzt europaweit möglich. Das Problem sind die sog. Verfügbarkeitsabhängigen Globalpreise, die nur für bestimmte Kontingente gelten und bei denen es nach derzeitigem Stand nur beschränkt nach dem UIC-Merkblatt 918 E möglich ist, eine Gesamtübersicht über die noch verfügbaren Plätze zu erhalten. Hier muss bei der Buchung nach der Methode "Trial and error" bei jeder Verbindung neu nachgesehen werden, ob dort noch freie Plätze zur Verfügung stehen. Dies betrifft u.a. folgende Produkte: Thalys, TGV, Eurostar, Metropolitan, Autoreisezüge, Schlafwagen (die im System der SNCF gehostet sind) sowie die Verbindung Köln-Rhein/Main. Eine Vernetzung der europäischen Eisen-

bahnvertriebssysteme bei genereller Basis Implementierung des UIC-Merkblatts 918 E soll hier künftig Abhilfe schaffen. Bisher ist das UIC-Merkblatt 918 E nur bei der DB AG für Anfragen im SNCF-System implementiert.

Hinsichtlich der Herstellung der Interoperabilität mit anderen Verkehrsträgern ist auf das Projekt "Intermodalität Schiene/Luft" des Ausschusses Personenverkehr der UIC zu verweisen.

12. Sollten die Eisenbahnunternehmen rechtlich dazu verpflichtet sein, Informationen zum grenzüberschreitenden Verkehr auf demselben Standard bereit zu stellen wie zum Inlandsverkehr?

Die Einführung einer Rechtspflicht ist generell nur sinnvoll, wenn der Verpflichtete die von ihm geforderte Leistung überhaupt erbringen kann. Um den Standard, den die DB AG für Informationen über nationaler Zugverbindungen erbringt, auch für internationale Verbindungen zu erbringen, ist sie auf die Kooperation der europäischen Nachbarbahnen angewiesen. Die DB AG kann nur in dem Umfang über internationale Verbindungen informieren, wie ihr relevantes Datenmaterial zu Verfügung gestellt wird. Für die wichtigsten europäischen Strecken ist dies im Hinblick auf Fahrplanauskünfte möglich. Hinzuweisen ist an dieser Stelle auf eine von der DB AG für die Kunden hergestellte CD ROM auf der alle wichtigen internationalen Verbindungen enthalten sind.

Im übrigen sind diese Informationen auch über die Website [www.bahn.de](http://www.bahn.de) der DB AG erhältlich. Diese Seite ist europaweit mit großem Abstand das meistbesuchte Reiseportal. Sie wurde aus einer Auswahl von 350 der größten Webshops Europas als "best European e-shop 2001" ausgezeichnet. Dies unterstreicht Qualität und Bedeutung unserer Website als Kommunikations- und Informationsmedium für unsere Fahrgäste.

Im übrigen könnte sich eine Verpflichtung nur auf die internationalen Verbindung erstrecken, an denen die Bahn selbst beteiligt ist. Eine andere Lösung wäre aus Sicht der Bahnen unverhältnismäßig aufwendig und würde möglicherweise auch den politisch ja gewollten Markteintritt für Newcomer erschweren. Ein Unternehmen, das nur einzelne Strecken befährt – sei es innerstaatlich, sei es grenzüberschreitend – wäre dann gezwungen, alle europäischen Verbindungen in seinen Auskunftssystemen vorzuhalten. Dabei ist auch die erhöhte Komplexität des grenzüberschreitenden Verkehrs in Rechnung zu stellen: anders als im Kurzstreckenverkehr sind hier gegebenen-

falls mehrere Umsteigevorgänge in die Systeme einzustellen, was die Komplexität drastisch erhöht.

Im übrigen kennt auch der Luftverkehr eine derartige Rechtsverpflichtung nicht.

13. Sollten Eisenbahnunternehmen angesichts unvollständiger Informationen über Zugverbindungen dazu verpflichtet sein, Informationen über Verkehrsdienste ihrer unmittelbaren Wettbewerber bereitzustellen?

Eine derartige Rechtspflicht ist abzulehnen. Grundsätzlich obliegt es in einem freien Markt jedem einzelnen Unternehmen ein Vertriebsnetz aufzubauen und selbst in geeigneter Art und Weise über Fahrverbindungen zu informieren.

Auch im Luftverkehr ist die Information über Flugverbindungen von Wettbewerbern gesetzlich nicht vorgeschrieben und auch nicht üblich. Für den Eisenbahnverkehr kann nichts anderes gelten.

Soweit einzelne Eisenbahnunternehmen einen derartigen Anspruch gegenüber anderen Eisenbahnunternehmen meinen geltend machen zu sollen, steht dafür das Wettbewerbsrecht zur Verfügung; das Verbraucherrecht ist nicht der Ort, um diese Diskussion auszutragen.

14. Sollten die Eisenbahnunternehmen verpflichtet sein, Fahrscheine für alle möglichen Verbindungen zwischen größeren Bahnhöfen oder alternativ dazu für die wichtigsten internationalen Verbindungen zu verkaufen? Wie könnte diese Verpflichtung festgelegt werden?

Die Eisenbahnunternehmen werden schon aus einem gesunden kommerziellen Eigeninteresse heraus Fahrscheine zu den wichtigen Destinationen verkaufen. Die DB AG bietet so im nationalen Verkehr alle möglichen Verbindungen und im internationalen Verkehr ca. 99 % der grenzüberschreitenden Nachfrage zum Verkauf an.

Wenn eine Verbindung nicht angeboten wird, liegt das daran, dass es sich finanziell nicht lohnt. An dieser Tatsache ändert auch eine rechtliche Verpflichtung nichts. Vielmehr stellt sich dann die Frage nach einem finanziellen Ausgleich durch die öffentliche Hand. Dann würde die Ausgabe solcher finanziell nicht lohnender Fahrscheine aber zu einer Verpflichtung des öffentlichen Dienstes im Sinn der Verordnung (EWG) 1191/69. Wie oben unter Nr.

1 bereits ausführlich dargelegt wurde, würden durch diese „Re-Verstaatlichung“ aber die mit der Richtlinie 91/440/EWG definierten Ziele der Bahnreform in Europa ins Gegenteil verkehrt.

15. Sollten die etablierten Eisenbahnunternehmen verpflichtet sein, neuen Eisenbahnunternehmen die Nutzung vorhandener Fahrscheinsysteme zu erlauben, um den Fahrscheinverkauf zu erleichtern?

Die Rechtspflicht, einen Wettbewerber in das Fahrscheinvertriebsnetz aufzunehmen, ist abzulehnen. Es gelten die Ausführungen zu Punkt 13.

Eine Verpflichtung, andere Verkehrsunternehmen in das eigene Ticketsystem aufzunehmen, gibt es in keinem anderen Sektor, insbesondere nicht in der Luftfahrt. Dort bestehen Netzwerk-Carrier und low-cost-carrier nebeneinander, ohne dass dies zu einem Nachteil für die Kunden führt. Zum Markteintritt eines Wettbewerbers gehört es, ein eigenes Vertriebsnetz aufzubauen.

16. Was sollte auf EU-Ebene getan werden, um sicherzustellen, dass das Tarifniveau im grenzüberschreitenden Schienenpersonenverkehr dem Tarifniveau für ähnliche Entfernungen innerhalb eines Landes entspricht?

Hier geht es offenbar um die Frage, ob eine Bahn für den grenzüberschreitenden Verkehr auf den von ihr befahrenen Strecken die gleichen Preise anbietet wie für den Binnenverkehr. Das ist grundsätzlich der Fall: die jeweiligen nationalen Preise bis zur Grenze werden zusammengezählt und bilden den Gesamtpreis auch für die internationale Strecke (sogenanntes „Anstoßverfahren“).

Nach der von den Mitgliedsbahnen der UIC vereinbarten Charta Europreis ist dieser Grundsatz gefordert und wird auch von den meisten westeuropäischen Bahnen erfüllt (auch von der DB AG). Abweichungen gibt es hier zum Beispiel bei Italien und den osteuropäischen Bahnen. Die Ursachen liegen in den Nachwirkungen der früheren Devisenpolitik und im unterschiedlichen Kaufkraftniveau.

In vielen Fällen führt dieses Anstoßverfahren der nationalen Preisanteile zu nicht mehr wettbewerbsfähigen Preisen für die Gesamtstrecke. So wäre es überlegenswert, dass sich der Fahrpreis für eine lange Strecke im Verhältnis zur Kurzstrecke ermäßigt (sogenannte De-

gression); dieses System der Preisberechnung führt die DB AG per 15.12.2002 für ihren Binnenverkehr ein. Für den grenzüberschreitenden Verkehr untersuchen die zuständigen UIC-Gremien unter Leitung der DB AG deshalb die Möglichkeit, das bisherige Anstoßverfahren durch ein wettbewerbs- und kundenorientiertes, grenzüberschreitendes Preissystem auf einer europäischen Kernmatrix zu ersetzen. Auch hier gilt aber der Grundsatz, dass die Wettbewerbskräfte des Marktes hier mehr bewegen können als staatliche Reglementierung: ein unwirtschaftliches Berechnungssystem wird durch gesetzliche Regelung nicht wirtschaftlicher, ein wirtschaftliches System werden die Bahnen ohne eine derartige Reglementierung ohnehin einführen.

17. Stimmen Sie dem Vorschlag zu, Eisenbahnunternehmen dazu zu verpflichten, Qualitätsstandards für grenzüberschreitende Verkehrsdienste auszuarbeiten, die speziell auf die jeweiligen Dienste ausgerichtet sind?

An Kundenwünschen orientierte Qualität entsteht im Wettbewerb und ist einer durch Gesetz geregelten Qualitätsdefinition vorzuziehen.

18. Ist die vorgeschlagene Liste von Qualitätsstandards, die von Eisenbahnunternehmen zu veröffentlichen sind, angemessen?

Aus unserer Sicht ist es nicht erforderlich, eine derartige Liste aufzustellen. Die Differenzierung der einzelnen Eisenbahnunternehmen müsste nämlich dabei aufgrund der Vielfältigkeit der Verkehrsdienstleistungen so detailliert sein, dass am Ende wieder markt- und kundengerechte Einzelregelungen stehen. Insofern wäre allenfalls eine angemessene Beschränkung auf Grundsätze hinreichend.

Im übrigen werden bei Verträgen über gemeinwirtschaftliche Verkehrsleistungen im Nahverkehr – jedenfalls in Deutschland – zunehmend auch Qualitätsanforderungen festgeschrieben, so dass es nicht sinnvoll erscheint, daneben noch einen gesetzlichen Katalog aufzustellen.

19. Wie sollte die Einhaltung der Qualitätsstandards überwacht werden?

Eine derartige Überwachung ist nicht nötig, da es im un-

ternehmerischen Interesse liegt, diese einzuhalten. Zudem würde eine solche Überwachung einen zusätzlichen, unnötigen bürokratischen Aufwand mit sich bringen.

20. Sollten die Eisenbahnunternehmen Alternativpläne für größere Störungen des Bahnverkehrs ausarbeiten? Falls ja, was sollten diese Pläne abdecken?

Derartige Pläne existieren bereits seit Jahrzehnten. Ohne sie wäre internationaler Eisenbahnverkehr gar nicht durchführbar. Ihre Aufstellung und ihr Inhalt bedürfen deshalb keiner Regelung durch Gesetz.

21. Sollte es europäische Qualitäts- und Zuverlässigkeitsstandards für grenzüberschreitende Schienenverkehrsdienste geben, wie es sie auch in anderen Sektoren gibt?

Die Einhaltung von Qualitäts- und Zuverlässigkeitsstandards sollte grundsätzlich der unternehmerischen Freiheit und Verantwortung der Bahnen überlassen sein. Problematisch bei einer gemeinschaftsweiten Regulierung ist insbesondere der Umstand, dass eine objektive Vergleichbarkeit der grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehre nicht gegeben ist. Die Einhaltung von Qualitäts- und Zuverlässigkeitsstandards hängt ganz wesentlich vom Zustand der Infrastrukturanlagen ab und somit von Umständen, die sich dem Herrschaftsbereich des Transporteurs entziehen. Ein gemeinschaftsweites „benchmarking“ ist nicht aussagekräftig ohne eine Detailanalyse der einzelnen Ursachen für eine eventuelle Nichteinhaltung von Qualitätsstandards.

Für den grenzüberschreitenden Nahverkehr gilt ähnlich wie für den nationalen Nahverkehr der zugrundeliegende Verkehrsvertrag. Hierin sind regelmäßig die Qualitätskriterien für diesen speziellen Verkehr festgeschrieben. Wenn es einheitliche Standards geben soll, so können diese nur sehr allgemein sein, da es jedem staatlichen Aufgabenträger selbst überlassen werden muss, vertraglich eigene Standards vorzugeben. Auch sollten die Eisenbahnunternehmen nicht in ihrer unternehmerischen Freiheit bezüglich des Angebotes beschränkt werden. Für jeden Verkehr herrschen unterschiedliche Rahmenbedingungen und Anforderungen, so dass man den Eisenbahnunternehmen wie auch den Kunden/Besteller hier nicht durch zentrale Vorgaben beschränken sollte.

Wenn jedoch die vorgegebenen Standards sehr allgemein gehalten sind stellt sich die Frage der Notwendig-

keit, da sie im Endeffekt keinen Einfluss mehr auf die Qualität haben.

22. Stimmen Sie dem Vorschlag zu, Verbände als Vertreter von Personen mit eingeschränkter Mobilität in Konsultationsverfahren einzubeziehen, um die oben genannten Mängel zu beseitigen?

Für den gesamten Themenkomplex ist auf die am 21.02.2002 in Deutschland in Kraft getretene Fassung der Eisenbahn-Bau und Betriebsordnung (EBO) zu verweisen. Diese regelt in § 2 Abs. 3 folgendes:

*„Die Vorschriften dieser Verordnung sind so anzuwenden, dass die Benutzung der Bahnanlagen durch behinderte Menschen ohne Nutzungsschwierigkeiten 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. Dies schließt die Aufstellung eines Betriebsprogramms mit den entsprechenden Fahrzeugen ein, deren Einstellung in den jeweiligen Zug bekannt zu machen ist.*

*Die Aufstellung der Programme erfolgt nach Anhörung der Spitzenorganisationen von Verbänden, die nach § 13 Abs.3 Behindertengleichstellungsgesetz anerkannt sind.*

In Deutschland gibt es somit bereits nationale Regelungen zur Einbeziehung von Behindertenverbänden.

23. Stimmen Sie den drei obengenannten Vorschlägen zu, und sollten diese in einer Verordnung geregelt werden?

(Siehe Frage 22)

24. Stimmen Sie einer Pflicht zur Vornahme einer Bewertung der Auswirkungen vorgeschlagener Änderungen an Fahrzeugen oder Bahnhöfen auf Personen mit eingeschränkter Mobilität zu?

(Siehe Frage 22)

25. Sollten die Eisenbahnunternehmen verpflichtet sein, Fahrräder auf grenzüberschreitenden Fahrten zu befördern, oder sollten sie sich lediglich darauf konzentrieren, den Fahrradverleih an größeren Bahnhöfen (mit Rückgabemöglichkeit an einem anderen Bahnhof)

auszuweiten?

Die DB AG betreibt überall dort Fahrradzüge, wo dies produktionstechnisch möglich ist und eine entsprechende Nachfrage besteht. Eine generelle Verpflichtung der Bahnen, Fahrräder auf allen internationalen Verbindungen zu befördern, ist abzulehnen. Dies ist ein Eingriff in die unternehmerische Selbständigkeit der Bahnen. Darüber hinaus ist es fraglich, ob die Nachfrage nach Mitnahmemöglichkeiten von Fahrrädern auf internationalen Strecken überhaupt so gewichtig ist, um eine Regulierung zu rechtfertigen. Die DB AG setzt in Deutschland durch das Programm „Rent a Bike“ verstärkt auf eine Integration der Verkehrsmittels „Fahrrad“ in der Schaffung einer lückenlosen Transportkette. Die Überlegungen der Kommission, die auf eine Verstärkung der Fahrradvermietung abzielen, sind zu begrüßen, sollten aber der unternehmerischen Gestaltungsfreiheit überlassen bleiben.

26. Sollte eine Bewertung der Zugänglichkeit mit Fahrrädern bei geplanten Veränderungen von Bahnhöfen und deren Umgebung zwingend vorgeschrieben sein?

Die DB AG berücksichtigt bei Umbaumaßnahmen die Zugangsmöglichkeiten für Fahrräder bereits in angemessenem Umfang. Eine Rechtspflicht ist abzulehnen. Sie wäre allenfalls dann vertretbar, wenn die (Mehr-)Kosten hierfür von der öffentlichen Hand getragen würden.

27. Sollten die Eisenbahnunternehmen dazu verpflichtet sein, einen Gepäckaufgabedienst für Personen mit eingeschränkter Mobilität anzubieten?

Die DB AG ist bereits nach den in Deutschland bestehenden Regelungen des § 2 Abs.3 EBO (Text bei Frage 22) verpflichtet, die Belange behinderter Menschen umfassend zu berücksichtigen. Eine Verpflichtung, Gepäckaufgabedienstleistungen für diesen Personenkreis zu erbringen, ist zu weitgehend. Reisende mit eingeschränkter Mobilität werden bereits heute von den Zugbegleitern der DB AG unterstützt.

Die DB AG bietet grundsätzlich einen durchgehenden Haus-zu-Haus- Gepäckservice für alle Reisenden an. Dabei werden sowohl Koffer, Reisetaschen als auch Fahrräder, Sportgeräte und Krankenfahrstühle in Deutschland innerhalb 2 Werktagen befördert. Der Transport eines Krankenfahrstuhls ist für den mobilitätseingeschränkten Reisenden dabei kostenfrei. Ein Ge-

päcktransport ins europäische Ausland wird für Österreich, Schweiz, Frankreich und Luxemburg angeboten.

Die generelle Beförderungspflicht für Reisegepäck ist in der Neufassung der CIV durch das Protokoll von Vilnius als nicht mehr der Realität entsprechend aufgegeben worden, da zahlreichen europäischen Bahnen eine derartige Beförderung aus tatsächlichen Gründen gar nicht mehr möglich ist.

28. Sollten die Eisenbahnunternehmen dazu verpflichtet sein, in Fernzügen die Aufbewahrung von mitgeführtem Gepäck in einem sicheren Bereich zu ermöglichen?

Die Einführung einer Rechtspflicht zur Schaffung besonders gesicherter Bereiche zur Gepäckaufbewahrung in Fernverkehrszügen ist kritisch zu bewerten. Nach den Regelungen des CIV besteht keine Haftung der Bahnen für Handgepäck, auch in Gepäckablagen (derzeit Art. 15 § 5 CIV, künftig Artikel 15 CIV). Bei Einführung der vorgeschlagenen Regelung entstünde eine Haftung der Bahnen für Sachverhalte, die sie schlechterdings nicht kontrollieren können. Eine solche Regelung würde enorme praktische Probleme aufwerfen, da der Nachweis geführt werden müsste, welcher Passagier, welches Gepäckstück, zu welchem Zeitpunkt abgelegt hat. Bei Verschulden haftet die DB AG bereits nach heutiger Rechtslage für Diebstahl und Verlust. Eine Garantiehaftung für Handgepäck, nichts anderes impliziert die Frage der Kommission, würde im Ergebnis unweigerlich zu Preissteigerungen führen.

Eine entsprechende Regelung würde zur Umrüstung der gesamten Fahrzeugflotte und entsprechend höheren Kosten führen. Außerdem hätte der Zeitbedarf für das Gepäckhandling unmittelbare Auswirkungen auf den Fahrplan in Form von längeren Haltezeiten und damit Fahrtzeitverlängerungen und erhöhte Kosten durch eine andere Umlaufplanung der Fahrzeuge zur Folge. Dies ginge somit auf Kosten der Kunden.

29. Sollten die in diesem Abschnitt angesprochenen Punkte (wie Lärmpegel, Rauchbelästigung, Zugreinigung) Teil einer Verordnung oder einer von den Eisenbahnunternehmen auszuarbeitenden Qualitäts-Charta sein ?

Sauberkeit in Zügen und auf Bahnhöfen hat innerhalb der DB AG höchste Priorität. Die DB AG erfüllt in ihrer Be-

triebspraxis bereits heute die von Kommission in dieser Frage gestellten Anforderungen.

So hat sie speziell für den Bereich Personenbahnhöfe schon das sog. „3-S-Konzept“ eingeführt. Die drei „S“ stehen dabei für „Sicherheit, Sauberkeit und Service“. Wenn dieser von der DB AG gesetzte Standard gemeinschaftsweit eingeführt wird, ist dies zu begrüßen.

Des Weiteren hat die DB AG jüngst alle ihre 6.100 Bahnhöfe zu Nichtraucherbahnhöfen erklärt. Dies dient auch dazu, die Sauberkeit der Bahnhöfe weiter zu verbessern. Um nicht Gefahr zu laufen, dass dann wieder die Raucher eine Diskriminierung als Verbraucher beklagen, wurden spezielle Raucherzonen eingerichtet, in denen geruacht werden darf.

Im übrigen gibt es auf diesem Gebiet schon auf Ebene der UIC Standards, die von der DB AG berücksichtigt oder gar übertroffen werden.

30. Sollte eine Sicherheitsanalyse vorgeschrieben sein, wenn Pläne für Änderungen oder den Umbau von Bahnhöfen ausgearbeitet werden, und was sollten die Konsequenzen daraus sein? Sollten Initiativen wie die Verbesserung der Zusammenarbeit mit Strafverfolgungsbehörden unter der „dritten Säule“ (Justiz und Inneres) erfolgen?

Eine Sicherheitsanalyse sollte grundsätzlich nicht vorgeschrieben sein, aber die Festlegung einheitlicher Gestaltungsgrundsätze unter Sicherheitsaspekten ist sinnvoll. Auf jeden Fall sollten die Sicherheitsverantwortlichen in die Planung einbezogen werden.

Die Verbesserung der Zusammenarbeit mit Strafverfolgungsbehörden ist auf nationaler Ebene sinnvoll, z. B. in Verbindung mit Ordnungspartnerschaften.

Derartige Ordnungspartnerschaften mit beteiligten privaten und staatlichen Institutionen werden auf regionaler Ebene mit Beteiligung verschiedener erforderlicher Unternehmensbereiche der DB AG geschlossen; sie haben sich sehr bewährt.

31. Welche Maßnahmen sind zu ergreifen, um die Kriminalitätsvorbeugung zu verbessern? Mit welchen Maßnahmen kann die Reaktionsmöglichkeit bei kriminellen Handlungen verbessert werden (gibt es beispielsweise Möglichkeiten zur Steigerung der Sicherheit durch Gegensprechanlagen für Fahrgäste und Zugpersonal,

die für alle Verkehrsdienste vorgeschrieben sein sollten?

Kriminalitätsvorbeugung ist im grenzüberschreitenden Verkehr vor allem ein Thema des Nachtverkehrs.

Hilfsmittel wie Gegensprechanlagen, Videoüberwachung usw. sind bei der DB AG vor allem in bestimmten Nahverkehrsrelationen im Gespräch, denn derartige Anlagen sind lediglich in unbegleiteten Zügen und somit zwischen Fahrgast und Triebfahrzeugführer sinnvoll. Im grenzüberschreitenden Bereich ist dies nicht relevant.

Präventionsmaßnahmen sind nur sinnvoll, wenn sie auf die spezielle Gefahrenlage abgestimmt sind. Dies wird durch generelle Vorschriften jedoch nicht erreicht. Die Sicherheit der Fahrgäste hinsichtlich krimineller Bedrohungen zu schützen hat aus gesellschaftlichen und kommerziellen Interessen hohe Bedeutung und bedarf daher eher behördlicher Unterstützung als Vorschriften zur technischen Ausstattung. Im übrigen befasst sich der internationale Kooperationsverband COLPOFER bereits seit Jahren mit diesem Thema. Dabei werden gemeinsame Vorgehensweisen vereinbart und Maßnahmen zur Umsetzung in den betr. Ländern empfohlen.

32. Sollte es ein gegenseitig anerkanntes, vereinheitlichtes Formblatt für die Meldung von Diebstählen und anderen Fällen von Kleinkriminalität und/oder ein vereinfachtes Verfahren für von dieser Art von Kriminalität Betroffene geben?

Bisher gibt es bei der DB AG keine Erkenntnisse, dass ein Kunde wegen fehlender Vordrucke ein Problem bei der Schadensabwicklung hatte.

Im übrigen hat sich ein vereinheitlichtes Formblatt für Diebstahlmeldungen in der Vergangenheit nicht bewährt. Die Anzeige bei der Polizei des jeweiligen Landes steht im Vordergrund.

Zum Informationsaustausch der Bahnen über Fahrscheinfälschungen im internationalen Reiseverkehr wurde beim Kooperationsverband ein einheitliches dreisprachiges Meldeblatt entwickelt. Dieses Meldeblatt findet Verwendung.

33. Sind Rechtsetzungsmaßnahmen erforderlich, um die Intermodalität zwischen dem Schienenverkehr und anderen Verkehrsträgern zu verbessern? Wenn ja, welche?

Diese Frage ist zum Teil zu bejahen.

Hier ist zunächst einmal zu unterscheiden hinsichtlich der Intermodalität mit dem Luftverkehr und der Intermodalität mit den Landverkehrsträgern.

Was den Luftverkehr betrifft, so gibt es eine Vielzahl von Kooperationen mit Fluggesellschaften. Dabei werden entweder an Bahnreisende im Rahmen des Konzepts „Rail&Fly“ Bahnfahrtscheine ausgestellt. Hier stellen sich keine besonderen haftungsrechtlichen Fragen, denn das Bahnticket ist lediglich in den Flugschein integriert. Anders verhält sich mit Angeboten, bei denen die Bahnfahrt Bestandteil der Luftbeförderung ist. Das ist etwa beim Konzept „AIRail“ der Fall, das zum Ziel hat, den innerdeutschen Luftverkehr mittelfristig auf die Schiene zu verlagern. Ähnlich verhält es sich im Rahmen von Code sharing-Kooperationen mit verschiedenen Fluggesellschaften.

Hier sehen sich die Fluggesellschaften der Problematik gegenüber, dass sie ihren Reisenden auch auf der Bahnstrecke unter Umständen nach Luftverkehrsrecht haften müssen. Hier wäre es kontraproduktiv, die für den Luftverkehr geltenden, verkehrsartbedingten höheren Haftungssummen auf den Eisenbahnverkehr zu übertragen, denn das würde die Eisenbahnen dazu zwingen, von diesen Kooperationen gänzlich Abstand zu nehmen (zur Übertragbarkeit der luftverkehrsrechtlichen Haftung auf die Bahnen s. die Ausführungen vorstehend unter Nr. 1 2 und nachstehend bei Frage 47). Vielmehr müsste den Luftverkehrsunternehmen die Möglichkeit eingeräumt werden, für diese Fälle ihre Haftung auf dem Eisenbahnabschnitt auf die im Eisenbahnverkehr üblichen Werte zu beschränken.

Was die Intermodalität zu den Landverkehrsträgern angeht, ist darüber nachzudenken, hierfür einheitliche Regeln zu schaffen. Gerade die neueste technische Entwicklung zeigt, dass etwa die Grenzen zwischen Straßen- und Stadtbahnen („light rail“) und den S-Bahnen der Eisenbahn („heavy rail“) fließend sind bzw. werden. Es kommt zunehmend zum Einsatz hybrider Fahrzeuge. So verkehrt im Großraum Karlsruhe ein Fahrzeug innerstädtisch als Stadtbahn nach den für eine Straßenbahn geltenden Regularien, außerstädtisch als Eisenbahn entsprechend den für diese geltenden Regelungen. Es kann

für die Beurteilung der Rechte eines Fahrgastes eigentlich keinen Unterschied machen, ob er sich gerade auf einer Eisenbahn- oder eine Stadtbahnstrecke befindet, wenn er im selben Fahrzeug sitzt.

Zudem kommt es vermehrt zur Gründung von Verkehrsverbänden (allein in Deutschland gibt es davon 45). Hier entsteht nun die paradoxe Situation, dass es (einigermaßen) übereinstimmende Beförderungsbedingungen, also vertragliches Recht, gibt, dass aber die zu Grunde liegenden gesetzlichen Regelungen unterschiedlich sind, ja einander widersprechen.

So gilt im Verkehrswesen allgemein der Grundsatz der Tarifpflicht, das heißt, es darf von festgelegten Tarifen nicht abgewichen werden. Eine individuelle Verhandlung über Beförderungspreise ist unzulässig. Wird hiergegen verstoßen und ein nicht tarifmäßiger Fahrpreis vereinbart, hat das in jedenfalls in Deutschland unterschiedliche Konsequenzen: der Beförderungsvertrag mit der Eisenbahn bleibt wirksam; es ist dann lediglich der tarifmäßige Fahrpreis zu zahlen. Im Fall von Bus und Straßen- / Stadtbahn führt der Verstoß gegen den Tarifzwang hingegen zur Nichtigkeit des Beförderungsvertrages: der Fahrgast ist strenggenommen Fahrgast ohne gültiges Beförderungsdokument.

Diese unterschiedliche Regelung für den gleichen Lebenssachverhalt ist nicht mehr nachvollziehbar. Sie illustriert, dass hier Handlungsbedarf hin zu einer Harmonisierung des Personenbeförderungsrechts der Landverkehrsträger besteht. Das würde den weiteren Ausbau der Intermodalität fördern.

34. Sollte eine zentrale Anlaufstelle für die Beschwerdebearbeitung bezüglich des grenzüberschreitenden Verkehrs für Eisenbahnunternehmen vorgeschrieben werden?

Die DB AG hat bereits für Kunden der internationalen Züge Thalys und ICE-International, sowie für Kundeneingaben im grenzüberschreitenden Verkehr allgemein zentrale Kontaktstellen geschaffen. Ferner wird derzeit ein Projekt umgesetzt, dass eine weitere Zentralisierung des Beschwerdemanagements, auch für den Binnenverkehr, beinhaltet. Die Schaffung einer einheitlichen Beschwerdestelle für alle europäischen Bahnen bringt –demgegenüber aus Sicht der DB AG keinen Mehrwert.

35. Sollten Eisenbahnunternehmen verpflichtet sein, Aus-

wertungen der Beschwerden zu veröffentlichen, z.B. mit Angabe der Zahl der Beschwerden, einer Aufschlüsselung nach Kategorien und Verkehrsdiensten und der Angabe der durchschnittlichen Bearbeitungsdauer? Sollte die Ergebnisse dieser Auswertungen von Fahrgastorganisationen überwacht und mit diesen erörtert werden?

Im Bereich der Informationspflichten ist zu differenzieren zwischen Informationen, die von tatsächlichem Nutzen für die Kunden sind, und Informationen die im kommerziellen Interesse der Bahnen liegen. Eine Pflicht zur Veröffentlichung von Informationen, die im inter- und intramodalen Wettbewerb von Relevanz sind, ist abzulehnen.

Im übrigen ist in die öffentlichen „Begleitung“ der DB AG durch Kunden –und Fahrgastbeiräte sehr hoch, z.T. erfolgt auch durch diese bereits eine kontinuierliche – und von der DB unabhängige Bewertung der Serviceleistungen ( z.B. das VCD- Bahnkundenbarometer).

36. Ist eine vierwöchige Frist für die Beantwortung von Beschwerden angemessen?

Ja. Die DB AG führt mit der weiteren Zentralisierung der Beschwerdemanagementprozesse definierte Servicelevels (Reaktionszeiten) ein, die u.a. auch Zwischenbescheide an die Kunden vorsehen, falls sich die Bearbeitung über die festgesetzten Standardzeiten verschieben sollte.

37. Sollten Verkaufsstellen, die Fahrscheine für Eisenbahnunternehmen vertreiben, ebenfalls Beschwerden entgegennehmen, die das Ergebnis von Situationen außerhalb ihrer Kontrolle sind? Sollten Sie stattdessen die Beschwerdeführer unmittelbar an das Eisenbahnunternehmen verweisen?

Nein. Beschwerden betreffen das Leistungsverhältnis zwischen Passagier und Eisenbahnunternehmen. Innerhalb dieses Verhältnisses sollte das Beschwerdeverfahren angesiedelt sein. Es ist auch bereits heute so, dass solche Verkaufsstellen die Kontaktadressen des DB-Beschwerdemanagements kennen und bei Bedarf Kunden dorthin verweisen.

38. In welchen Sprachen sollten die Beschwerden bearbeitet werden? Sollten die Amtssprachen des Landes, in dem die Reise erfolgt ist, ausschlaggebend dafür

sein, welche Sprache verwendet wird, auch wenn der Fahrschein in einem anderen Land erworben wurde als dem, in dem die Reise erfolgt ist? Welche Regelung sollte diesbezüglich für Inhaber von Karten wie Eurail- oder Interrail-Pässen gelten?

Die Bearbeitung sollte in der Landessprache der Stelle erfolgen, die die Beschwerde bearbeitet. Übersetzungen verursachen längere Bearbeitungszeiten und zusätzliche Kosten. Bei der DB AG erfolgen bereits heute Antworten an ausländische Kunden auch in Englisch.

39. Könnte Verbraucherverbänden eine Rolle bei der Bearbeitung individueller Beschwerden zukommen?

Schon bislang wenden sich Kunden vereinzelt an eine Verbraucherzentrale, wenn sie meinen, dass diese ihre Interessen gegenüber der Bahn besser vertreten kann. Diese Eingaben werden ebenso behandelt wie Schreiben von Kunden selbst oder von Anwälten. Einer institutionalisierten Rolle dieser Verbände bedarf es deshalb nicht.

40. Sollte ein Verfahren, das den Grundsätzen der Empfehlungen der Kommission (98/257/EG und 2001/310/EG) entspricht, ausreichen, oder sollten zusätzliche Anforderungen festgelegt werden, z.B. die Einsetzung eines Vermittlers in Eisenbahnunternehmen eingeführt werden, der Antworten auf Beschwerden prüft, falls der Beschwerdesteller nicht zufrieden ist?

Grundsätzlich sollte nicht durch Verordnungen regulierend in das Kunden-/Unternehmensverhältnis eingegriffen werden. Ein formalisiertes Schlichtungsverfahren ist nicht erforderlich.

Insbesondere ist es nicht empfehlenswert, Verbraucherverbänden eine gesetzliche Schlichtungsfunktion zuzuweisen. Diese verstehen sich ja per definitionem als Anwälte der Verbraucher und erfüllen in dieser Rolle zweifellos eine wichtige Funktion (s. auch die Antwort zu Frage 39). Aufgrund dieses Selbstverständnisses erscheint es uns aber nicht ohne weiteres nachvollziehbar, sie als zur Neutralität verpflichtete Schlichter einzusetzen.

41. Wo sollte ein Fahrgast ein Gerichtsverfahren anstrengen können? Wo sich der Vorfall / Unfall ereignet hat,

wo er den Fahrschein erworben hat, am Ursprungs- und Zielort der Reise, in dem Land, in dem auf der Fahrt umgestiegen wurde?

Artikel 56 der CIV in der Fassung von Vilnius lässt die Klage gegen den ersten, den letzten oder den Beförderer zu, auf dessen Streckenabschnitt die haftungsbegründende Tatsache eingetreten ist. Jeder dieser Beklagten kann am Ort seiner Hauptniederlassung, Zweigniederlassung oder vertragsschließenden Geschäftsstelle verklagt werden, Artikel 57 CIV. Damit steht aus unserer Sicht eine ausreichende Anzahl an möglichen Beklagten wie an möglichen Gerichtsständen zur Verfügung, so dass es einer besonderen europarechtlichen Gerichtsstandsregelung nicht bedarf. Im übrigen ist anerkannt, dass der sogenannte „Verbrauchergerichtsstand“ für Beförderungsverträge nicht gilt. Im übrigen ist anerkannt, dass der sog. „Verbrauchergerichtsstand“ für Beförderungsverträge nicht gilt (vgl. Art. 15 Abs.3) der Verordnung [EG]44/2001 des Rates vom 22.12.2000 über die gerichtliche Zuständigkeit und Anerkennung und die Vollstreckung von Entscheidungen in Zivil- und Handlssachen.

42. Welche Regelung bezüglich der zu verwendenden Sprachen sollte dafür gelten?

Diese Frage fällt in die Zuständigkeit der jeweiligen Gesetzgeber. Nach deutschem Recht ist vor deutschen Gericht stets deutsch zu sprechen (§ 184 des deutschen Gerichtsverfassungsgesetzes regelt: „Die Gerichtssprache ist Deutsch“). Ausländische Verfahrensbeteiligte haben aber das Recht, sich eines Dolmetschers zu bedienen und sich die Kosten dafür ersetzen zu lassen.

43. Gibt es Gründe für eine höhere Haftungsobergrenze der Eisenbahnunternehmen oder sollte die Haftung überhaupt nicht begrenzt werden? Sollte es eine einheitliche Obergrenze in der EU geben?

Das deutsche Recht unterscheidet hinsichtlich der Haftung der Eisenbahnunternehmen gegenüber Fahrgästen bei Verletzung und/oder Tod aufgrund eines Unfalles zwischen der verschuldensunabhängigen Gefährdungshaftung des Haftpflichtgesetzes und der Verschuldenshaftung nach den Vorschriften der §§ 823 ff. des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB).

Während die §§ 823 ff. BGB eine unbegrenzte Haftung vorsehen, enthalten die §§ 9 und 10 des Haftpflichtgesetz-

zes individuelle und globale Haftungshöchstgrenzen. Die globale Haftungshöchstgrenze beträgt bei Sachschäden 300.000 Euro für Schadensfälle, die nach dem 31.07.2002 eingetreten sind. Bei Personenschäden wurde durch das 2. Schadenersatzänderungsgesetz der individuelle Haftungshöchstbetrag für Personenschäden auf einen Kapitalwert von 600.000 Euro und einer Jahresrente von 36.000 Euro angehoben.

Eine Begrenzung der Gefährdungshaftung ist sinnvoll, da die Haftungshöchstbeträge ein Korrelat zur Verschuldensunabhängigkeit der im Haftpflichtgesetz normierten Gefährdungshaftung darstellen. Eine über die Regelung des § 9 des Haftpflichtgesetzes hinausgehende Erhöhung der Haftungshöchstgrenze für Personenschäden ist nicht erforderlich, da schon heute die Haftungshöchstgrenze von 600.000 Euro pro Person lediglich in Ausnahmefällen überschritten wird. Eine weitere Anhebung der Haftungshöchstgrenze würde faktisch zu einer nicht gerechtfertigten Gleichbehandlung von Gefährdungshaftung und Verschuldenshaftung führen, da der Haftungshöchstgrenze keine Bedeutung mehr zukäme.

Ein Ziel des 2. Schadenersatzänderungsgesetz war es, die individuellen Haftungshöchstbeträge der Gefährdungshaftungstatbestände für Personenschäden im deutschen Recht zu harmonisieren. Eine einheitliche Obergrenze in der EU wäre nur dann sinnvoll, wenn diese ebenfalls alle Gefährdungstatbestände umfassen würde. Eine auf die Haftung der Eisenbahnunternehmen beschränkte einheitliche Obergrenze in der EU ist hingegen abzulehnen.

44. Sollte die Haftung verschuldensunabhängig sein wie im Luftverkehr?

Eine verschuldensunabhängige Haftung der Eisenbahnunternehmen hat der deutsche Gesetzgeber bereits in den Vorschriften des Haftpflichtgesetzes normiert.

45. Eine Pflichtversicherung der Eisenbahnunternehmen würde den Fahrgästen bei der praktischen Geltendmachung ihrer Ansprüche helfen. Sind Verfahrensbesserungen dieser Art notwendig?

Eine entsprechende Verpflichtung sieht in Deutschland die Verordnung über die Haftpflichtversicherung der Eisenbahnen vor. Eine Pflichtversicherung ist im Interesse der Fahrgäste notwendig, zumal sich in den letzten Jahren die Anzahl der Eisenbahnunternehmen drastisch er-

höht hat und mit einem weiteren Anstieg in den nächsten Jahren zu rechnen ist. Da Unfälle im Eisenbahnverkehr oftmals schwerwiegende Personenschäden zur Folge haben, die eine jahrzehntelange Ersatzpflicht des Eisenbahnunternehmens begründen können, sollte die Leistungsfähigkeit des haftbaren Eisenbahnunternehmens über einen längeren Zeitraum hinweg durch den Abschluss einer Haftpflichtversicherung sichergestellt werden.

46. Sollte es einen EU-weiten Ansatz bezüglich der Mindestanforderungen für Erstattungsgrundsätze geben?

Diese Frage ist bei Beachtung nachfolgender Überlegungen grundsätzlich zu bejahen.

Hierbei ist mit der Kommission zu differenzieren: zum einen gibt es die Fälle, in denen der Kunde von sich aus von der Reise Abstand nimmt. Hier bestimmt Artikel 8 § 2 der CIV in der Fassung von Vilnius, dass die Beförderungsbedingungen die Bedingungen festlegen, unter denen ein Beförderungspreis zu erstatten ist. Diese Klausel ist unseres Erachtens so zu verstehen, dass die Erstattung in Einzelfällen völlig ausgeschlossen sein kann. Das deutsche Recht bestimmt etwa, dass nur ein Fahrschein zum Regelpreis zu erstatten ist (unter Abziehung eines Bearbeitungsentgelts); bei ermäßigten Fahrscheinen steht es im Belieben der Eisenbahn, die Erstattung ganz auszuschließen oder an Bedingungen zu knüpfen (§ 18 der deutschen Eisenbahn-Verkehrsordnung; eine vergleichbare Regelung enthält § 29 des österreichischen Eisenbahnbeförderungsgesetzes).

Eine solche Lösung erscheint interessengerecht, wenn man bedenkt, dass es in diesen Fällen in den Verantwortungsbereich des Reisenden selbst fällt, die Leistung nicht in Anspruch zu nehmen. Mit der grundsätzlichen Möglichkeit der Erstattung ist der Verbraucher hier schon privilegiert gegenüber anderen Industrien: dort führt der freiwillige Verzicht auf eine bezahlte Leistung nicht zu einem wie immer gearteten Rücktrittsanspruch.

Wenn in einer europäischen Regelung die Vorschriften von § 18 Eisenbahn-Verkehrsordnung oder § 29 Eisenbahnbeförderungsgesetz übernommen werden sollen, bestehen dagegen aus Sicht keine Einwände. Die Erweiterung dieses Erstattungsanspruchs würden wir dagegen nicht für vertretbar halten.

Hiervon zu unterscheiden ist der Fall der Leistungsstörung (Verspätung, Zugausfall), der den Reisenden schließlich von der Fahrt Abstand nehmen lässt.

Es versteht sich von selbst, dass diese Fälle anders zu behandeln sind. Dabei sind die Reisenden entgegen landläufiger Darstellung keinesfalls schutzlos, denn wenn auch eine Haftung für Folgeschäden auch weiterhin ausgeschlossen bleiben muss (s. dazu die Ausführungen nachfolgend Nr. 47), war es schon immer unbestritten, dass unterhalb dieser Schwelle den Eisenbahnen durchaus eine gewisse Kompensationspflicht obliegt.

So regeln die Beförderungsbedingungen der DB AG von jeher, dass ein Reisender, der aufgrund eines Zugausfalls oder einer Verspätung seinen Anschlusszug versäumt, auf die Weiterfahrt verzichten und den Fahrpreis für die nicht durchfahrene Strecke ohne Abzug zurückverlangen kann. Er kann stattdessen auch zu seinem Abgangsbahnhof zurückfahren und den gesamten Fahrpreis ohne Abzug erstattet verlangen.

Wenn eine derartige Regelung gesetzlich fixiert werden soll, ist das aus Sicht der DB AG zwar nicht erforderlich; es ist aber auch nicht schädlich, denn die DB AG hält an dieser Regelung ohnedies auf vertraglicher Basis fest: sie ist in die ab 15.12.2002 geltenden neuen Beförderungsbedingungen als Nr. 9.1.2 übernommen worden.

47. Stimmen Sie dem Grundsatz zu, dass Fahrgäste für Folgeschäden bei Verspätungen zu entschädigen sind, sofern das Eisenbahnunternehmen nicht nachweisen kann, dass es für die Verspätung nicht verantwortlich ist?

Es gehört zum Kernbestand des Eisenbahnverkehrsrechts, dass eine Haftung für Folgeschäden von Verspätung ausgeschlossen ist und grundsätzlich ausgeschlossen bleiben muss. Würden die Eisenbahnunternehmen etwa verpflichtet, ein entgangenes Millionengeschäft entschädigen zu müssen (etwa weil ein Flug wegen eines Zubringerzuges versäumt wurde), hätte das unabsehbare Folgen. Ein derartiges Risiko wäre wegen der Störanfälligkeit des Eisenbahnbetriebs unkalkulierbar und unversicherbar. Hierbei muss man sich vor Augen halten, dass es allein auf dem deutschen Streckennetz im Jahr durchschnittlich 1.000 Suizide gibt, also fast drei am Tag. Derartige Ereignisse bedingen fast immer eine mehrstündige Sperrung des betroffenen Streckenabschnitts, da in jedem Fall eine staatsanwaltschaftliche Untersuchung eingeleitet wird. Diese erstreckt sich mitunter auf 6-7 Stunden.

Nun ist es zwar so, dass die Eisenbahnunternehmen in einer derartigen Situation nicht in jedem Fall haften sol-

len. Sie sollen immerhin dann von der Haftung befreit sein, wenn sie nachweisen können, dass sie „die Verspätung nicht zu verantworten“ haben. Diese Formulierung legt den Schluss nahe, dass es nicht ausreicht, wenn das Eisenbahnunternehmen kein Verschulden an der Verspätung trifft. Vielmehr steht der Kommission offenbar der Begriff des sogenannten „unabwendbaren Ereignisses“ vor Augen, wie es künftig in Artikel 32 der CIV in der Fassung des Protokolls von Vilnius 1999 definiert sein wird (abgedruckt im Konsultationspapier als Anhang 8 auf Seite 57): „außerhalb des Eisenbahnbetriebs liegende Umstände, die der Beförderer (scil.: das Eisenbahnunternehmen) trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen er nicht abwenden konnte“.

Auf den Fall der Verspätung durch Suizid übertragen bedeutet dies: es reicht nicht aus, dass das Eisenbahnunternehmen keine Schuld an diesem Vorfall trifft. Es besteht die Gefahr, dass es darüber hinaus darlegen und beweisen muss, die (weiteren) Folgen des Ereignisses seien nicht abwendbar gewesen. Hier muss das Eisenbahnunternehmen dann unter Umständen nachweisen, welche Züge es wie und warum umgeleitet hat, welche Maßnahmen sonst ergriffen wurden et cetera. Ein solcher Nachweis ist im Regelfall kaum erfolgreich zu führen – selbst in einem vermeintlich „klaren“ und eindeutigen Fall wie dem des dreimal an jedem Tag stattfindenden Suizids.

Wenn man nun andererseits den Reisenden nicht vollständig ohne Schadensersatzansprüche lassen möchte, dann ist das auch aus Sicht der Eisenbahnunternehmen nachvollziehbar.

Dementsprechend wird von diesen akzeptiert, dass die neue CIV in dem erwähnten Artikel 32 künftig einen *Schadensersatzanspruch dem Grunde nach* festschreibt. Auf der anderen Seite ist aber auch die *Haftungsbegrenzung der Höhe nach* geboten und erforderlich, nämlich dergestalt, dass der zu ersetzende Schaden sich auf die angemessenen Kosten einer Übernachtung beschränkt.

Im Vorgriff darauf führt die DB AG eine derartige Regelung bereits zum 15.12.2002 mit ihrem neuen Preissystem ein. In Nr. 9.1.1 der neuen Beförderungsbedingungen ist darüber hinaus geregelt, dass auch die Kosten für ein anderes Verkehrsmittel wie beispielsweise ein Taxi getragen werden. Vergleichbare Regelungen waren bislang auch schon im Wege der Kulanz praktiziert worden; mit der Aufnahme in Beförderungsbedingungen erhalten die Reisenden nun aber erstmals einen gegebenenfalls einklagbaren Rechtsanspruch auf die erwähnten Kompen-

sationsleistungen.

Soweit im Konsultationspapier davon die Rede ist, dass die Haftungsregeln des Luftverkehrs übernommen werden sollten, und soweit der Eindruck entsteht, diese würden europarechtlich einen Höchstbetrag von 5.554,- € entsprechend 4.150,- SZR vorsehen, bedarf diese Darstellung unseres Erachtens der Korrektur.

Zwar findet sich dieser Betrag in der erwähnten Verordnung (EG) 889/2002 vom 13.05.2002. Diese Verordnung will aber ersichtlich kein eigenes Recht auf dem Gebiet der Verspätung von Flugzeugen schaffen – das ist das Ziel des Kommissionsvorschlages vom - , sondern ersichtlich nur dafür sorgen, dass das kommende Recht des bereits oben bei Frage 33 erwähnten Montrealer Übereinkommens vom 28.05.1999 für den Bereich der EU einheitlich angewandt wird. Das Montrealer Übereinkommen enthält nun in seinem Artikel 22 Absatz 1 in der Tat die erwähnte Haftungshöchstgrenze von 4.150 SZR = 5.554 €. Dabei muss man sich aber folgendes vor Augen halten sind. Die Leistungsstörungen durch Verspätungen im Luftverkehrsbereich von denen bei der Eisenbahnen grundsätzlich wesensverschieden.

So haben deutsche Gerichte in Anwendung des Warschauer Abkommens und seiner Zusatzabkommen regelmäßig Verspätungen von bis zu 8 Stunden als entschädigungslos zumutbar angesehen (so das Oberlandesgericht Düsseldorf im Jahre 1992).

Legte man *diesen* zeitlichen Maßstab unverändert an die Eisenbahnen an, erschienen derartige Haftungsregeln möglicherweise diskutabel. Dann muss aber konsequenterweise auch für die Haftungsgrundsätze und –beträge ein anderer Maßstab gelten als für den Luftverkehr.

Letzten Endes sollte immer bedacht werden, dass ein drastischer Anstieg von Entschädigungszahlungen in diesem Bereich zu einem Anstieg auch der von den Fahrgepäck zu zahlenden Fahrpreise führen muss.

48. Stimmen Sie dem Vorschlag für Entschädigungszahlungen bei Verspätungen zu? Welche Mindestfahrpreiserstattung wäre für verspätete und annullierte Züge angemessen?

In diesem Zusammenhang ist auf ein mögliches Missverständnis im Zusammenhang mit der Luftfahrt hinzuweisen: das Konsultationspapier erwähnt auf Seite 39 den Begriff der Annullierung. Dieser Begriff umfasst im Luftverkehr mitunter auch die Streichung eines im Flugplan

ausgewiesenen Fluges aus kommerziellen Gründen: sind beispielsweise zwei nacheinander verkehrende Flüge nicht ausgelastet, wird gelegentlich einer der beiden Flüge annulliert und die Reisenden werden auf den verbleibenden Flug umgebucht. Eine *solche* „Annullierung“ ist im Bahnverkehr nicht vorstellbar, denn aufgrund der gesetzlichen Beförderungspflicht der Bahnen sind sie grundsätzlich verpflichtet, fahrplanmäßige Züge auch tatsächlich verkehren zu lassen. (Die Beförderungspflicht ist derzeit noch geregelt in Artikel der geltenden CIV; in Deutschland besteht sie innerstaatlich aufgrund des § 10 des deutschen Allgemeinen Eisenbahngesetzes.)

Im Eisenbahnverkehr kommt – selten – der Fall des Zugausfalls vor, das heißt, dass ein Zug entfallen muss, weil etwa ein Defekt an der Lokomotive aufgetreten ist und rechtzeitig keine Ersatzlok zur Verfügung steht, oder weil wegen Bauarbeiten oder eines Naturereignisses eine Strecke gesperrt werden muss und ein sogenannter Schienenersatzverkehr eingerichtet werden muss. Es wäre wünschenswert zu klären, welche Fälle die Kommission mit dem Begriff „Annullierung“ meint.

49. Sollten alle Fahrgäste bei Verspätungen Anspruch auf Fahrpreiserstattung haben oder könnte diese auf bestimmte Fahrscheine mit möglicherweise unterschiedlichem Preis beschränkt werden?

Eine Differenzierung nach Zuggattungen und Kundensegmenten erscheint sinnvoll: zum einen ist es unserer Auffassung nach so, dass Kunden, die ein internationales Premium-Produkt der Bahn zum vollen Fahrpreis nutzen, eine andere Erwartungshaltung haben dürfen als solche, die mit einem Fahrschein für 2.50 € nur eine Strecke von drei Bahnhöfen befahren. Dabei ist auch zu berücksichtigen, ob ein besonderer Komfortzuschlag wie für einen Hochgeschwindigkeitszug zu zahlen ist, und ob es bei einer Verspätung oder einem Zugausfall eine Abhilfemöglichkeit gibt wie im Fall einer viertelstündlich verkehrenden S-Bahn.

50. Sollte es einheitliche Regelungen auf EU-Ebene über die Höhe der Zuschläge für Fahrgäste ohne gültigen Fahrschein geben? Sollte zwischen Fahrten ohne gültigen Fahrschein und überhaupt ohne Fahrschein unterschieden werden?

Wichtig, dass überhaupt die Möglichkeit besteht, derartige

Zuschläge einzufordern, so wie sie Artikel 9 § 1 lit. a) der CIV in der Fassung des Protokolls von Vilnius (weiterhin) bietet. Eine solche Öffnung ist unserer Auffassung nach ausreichend, wenn sie eine entsprechende Rechtssicherheit bietet und nicht als unzulässige „Vertragsstrafe“ diskreditiert wird.

In Deutschland ist das erhöhte Beförderungsentgelt durch Gesetz auf das Doppelte des eigentlich geschuldeten Fahrpreises, mindestens aber 30 € (ab 01.04.2003: 40 €) festgelegt. Wenn eine derartige Regelung auch auf europäischer Ebene eingeführt würde, wäre das aus unserer Sicht durchaus zu begrüßen.

51. Sollten dem Zugpersonal beschränkte polizeiliche Befugnisse eingeräumt werden, um die Sicherheit in internationalen Zügen sowie deren Pünktlichkeit zu gewährleisten, oder reichen die geltenden einzelstaatlichen Regelungen aus?

Das Hausrecht ist grundsätzlich ausreichend. Die früher bestehenden polizeilichen Befugnisse des (beamteten) Zugpersonals wurden in Deutschland im Jahre 1991 in Vorbereitung auf die Bahnreform gerade beseitigt, um eine deutliche Trennungslinie zwischen der privaten Eisenbahn und den mit hoheitlichen Befugnissen ausgestatteten Ordnungsbehörden zu ziehen.

Seither hat der Bundesgrenzschutz als Polizei des Bundes auch die transportpolizeiliche Aufgaben übernommen. Der Bundesgrenzschutz ist dabei mit Polizeiwachen in allen wichtigen Bahnhöfen vertreten. Diese Aufgabenteilung hat sich bewährt; sie sollte nicht in Frage gestellt werden.

52. Sollte es gemeinsame Regeln auf EU-Ebene geben, nach denen einem Fahrgast die Benutzung eines Zuges oder das Betreten eines Bahnhofes untersagt werden kann, wenn dieser Fahrgast die Sicherheit grenzüberschreitender Verkehrsdienste gefährden könnte?

Im großen und ganzen reichen die vorhandenen innerstaatlichen Regelungen jedenfalls in Deutschland aus. So kann die Eisenbahn Personen, die den Eisenbahnbetrieb stören oder gestört haben, mit einem (zivilrechtlichen) Hausverbot belegen. Darüber hinaus gibt es auch polizeirechtliche Grundlagen, um derartige Störer von Bahnanlagen fernzuhalten. Im Zusammenhang mit Störern aus dem Umfeld von Fußballfans wird jetzt auch über einen

zeitweiligen Ausschluss von der Beförderung nachgedacht. Hier könnte es offene Fragen im Zusammenhang mit der bereits (bei Frage 48) erwähnten Beförderungspflicht geben. Sollte diese einen derartigen Ausschluss in der Tat verhindern können, wäre über ihre Abschaffung nachzudenken.

**Kontakt**

Deutsche Bahn AG  
Büro Brüssel  
40 Avenue des Arts  
B-1040 Brüssel  
Telefon: 0032.2.289.00.80  
Fax: 0032.2.289.00.89