



EUROPÄISCHE KOMMISSION
GENERALDIREKTION ENERGIE UND VERKEHR
DIREKTION E - Landverkehr
Eisenbahnverkehr und Interoperabilität

Brüssel,
DGTREN E2/H.G. D(2002)

Zusammenfassender Bericht über die Anhörung zum Thema Schienenpersonenverkehr, 15. Oktober 2001

Anlagen:

- Teilnehmerliste

Einführung durch die Kommission

Herr Vinois begrüßt die Teilnehmer zu der Anhörung. Diese Anhörung sei ein wichtiger Schritt auf dem Weg, den Benutzern europäischer Eisenbahnen bei den Betreibern Gehör zu verschaffen. In seinem Beitrag spricht Herr Vinois das Weißbuch der Europäischen Kommission zur Verkehrspolitik (http://europa.eu.int/comm/energy_transport/de/lb_de.html) sowie den derzeit gültigen Rechtsrahmen für den Schienenverkehr und das neue Eisenbahnpaket an (von der Kommission am 23. Januar 2002 angenommen (http://europa.eu.int/comm/transport/rail/index_en.html)). In diesem neuen Eisenbahnpaket werde die Strategie der Kommission in Bezug auf die Marktöffnung im grenzüberschreitenden Schienenpersonenverkehr und in Bezug auf die Rechte von Fahrgästen im Schienenpersonenverkehr beschrieben.

In dem vorliegenden Bericht werden die wesentlichen Aussagen der Redner zusammengefasst, um über eine Arbeitsunterlage für die Ausarbeitung einer Strategie für den Schienenpersonenverkehr zu verfügen.

Ergebnisse der Anhörung

Der Vorsitzende fordert alle Teilnehmer auf, ihre Meinung zum grenzüberschreitenden Schienenpersonenverkehr zu äußern und dabei die Hauptpunkte der Antworten zu

Europäische Kommission, B-1049 Brüssel - Belgien - Büro: Rue De Mot 28 04/51
Telefon: Durchwahl (+32-2)2902-2993760, Zentrale: 299.11.11, Telefax: 2902-2995887
Fernschreiber: COMEU B 21877, Telegrammadresse: COMEUR Brüssel
Internet: http://europa.eu.int/comm/dgs/energy_transport/index_de.html

Internet: Hinne.Groot@cec.eu.int

beachten, die die Kommission auf den verteilten Fragebogen gegebenenfalls bereits erhalten hat.

Europäische Verbände

Europäisches Büro der Verbraucherverbände (EBV), Frau Villamar

Das EBV sei ein europäischer Zusammenschluss von Verbraucherorganisationen und vertrete 23 einzelstaatliche Verbraucherorganisationen.

Der Mangel an einer guten Unterrichtung der Fahrgäste sei der wichtigste Punkt. Dies betreffe Auskünfte über Dienstleistungen und Preise, Entschädigung bei ungenügender Leistung, unveröffentlichte Vertragsbestimmungen, die intermodale Transportkette, Zuständigkeitsbereiche des Eisenbahnunternehmens.

Als zweitwichtigster Punkt seien die den Fahrgästen zur Verfügung stehenden Möglichkeiten anzuführen, gegen Mängel vorzugehen: Beschwerden, Entschädigungen bei Verspätungen, Beilegung von Streitigkeiten durch Dritte, einheitliches Beschwerdeformular, Verbrauchervertretung, Berichterstattung über Leistung, Überwachung und Sanktionen.

European Cyclist Federation (ECF, europäische Vereinigung von Fahrradfahrern), Frau Coppieters

Der ECF sei ein europäischer Zusammenschluss von 40 Fahrradfahrervereinen und vertrete 400 000 Mitglieder aus 25 Ländern.

Der ECF stehe auf dem Standpunkt, dass die Dienstleistungen für Fahrradfahrer im grenzüberschreitenden Schienenpersonenverkehr deutlich verbessert werden müssten. Fahrrad und Schiene seien entscheidende Elemente der Intermodalität und böten eine Möglichkeit der Haus-zu-Haus-Beförderung. Gegenwärtig bleibe der Fahrradverkehr hinter seinem normalen Marktanteil zurück. Vorkehrungen für Fahrradfahrer in Zügen könnten entweder als Vorschrift im Rahmen der öffentlichen Dienstleistungen oder als Fahrgastrecht festgeschrieben werden. Frau Coppieters nennt die folgenden Punkte als wichtigste Anlässe zur Besorgnis für Fahrradfahrer im Hinblick auf den grenzüberschreitenden Schienenpersonenverkehr.

- Mangel an Informationen über Dienstleistungen für Fahrradfahrer, insbesondere im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr;
- keine Mitnahme von Fahrrädern in Hochgeschwindigkeitszügen;
- die Mitnahme von Fahrrädern in Zügen sei möglich, wie das Beispiel Schweiz zeige. Hier würden jährlich 1,6 Mio. Fahrräder gegenüber 100 000 in Italien in den Zügen befördert;
- kaum Abstellmöglichkeiten für Fahrräder an Bahnhöfen;

- Reservierungen für Fahrräder seien nicht möglich;
- keinerlei Vermarktung: Es habe den Anschein, als würden die Eisenbahnunternehmen alles tun, um keine Dienstleistungen für Fahrradfahrer anzubieten;
- für Fahrradfahrer sei der Preis nicht das Hauptproblem.

Europäisches Behindertenforum, Frau Beaumont

Das Europäische Behindertenforum befürworte eindeutig die Festschreibung von Fahrgastrechten und hoffe, dass mit dieser Anhörung der erste Schritt zu dem diesbezüglichen Konsultationsprozess gemacht werde. Für Personen mit eingeschränkter Mobilität seien die folgenden Themen von Bedeutung:

- Verwendung der Studie COST 335 für die technische Spezifikation für die Interoperabilität und nicht nur Verbesserung der Dienstleistungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität, "wenn mit vertretbarem Aufwand machbar", wie es oft heiße;
- bei grenzüberschreitendem Eisenbahnverkehr sollten detaillierte Informationen darüber vorliegen, welche Art von Hilfe an den einzelnen Bahnhöfen angeboten werde (beispielsweise Hilfe auf dem Weg zu Bussen und Taxen);
- Schulung des Personals in der Unterstützung Behinderter;
- die Beförderung von mehr als zwei Personen mit eingeschränkter Mobilität pro Zug sei oft ebenfalls nicht möglich, doch sollte es Personen mit eingeschränkter Mobilität möglich sein, zusammen zu reisen;
- Berücksichtigung der vielfältigen Arten von Behinderungen;
- Transparenz in Bezug auf Fahrpreismäßigungen sei notwendig;
- Kontrolle und Durchsetzung müssten gewährleistet sein. Wie viele Personen mit eingeschränkter Mobilität nutzen die Eisenbahn in der Praxis?
- Bearbeitung von Beschwerden;
- Recht auf Einflussnahme in allen Planungsabschnitten;
- das Europäische Behindertenforum biete sein Fachwissen für die Zusammenarbeit mit den Eisenbahnunternehmen an.

Einzelstaatliche Verbände

Im Folgenden werden die nationalen Zusammenschlüsse von Eisenbahnbenutzern kurz vorgestellt und jeweils im Anschluss ihre wesentlichen Aussagen über den grenzüberschreitenden Schienenpersonenverkehr aufgeführt.

Bond van trein, tram en busgebruikers (BTTB, Verband von Eisenbahn-, Straßenbahn- und Busbenutzern), Herr Dusselaar (Belgien)

Über die Organisation:

- 1000 Mitglieder, zumeist Einzelpersonen;
- Wirkungsbereich auf Flandern beschränkt;
- der Verband habe seit kurzem lokale Ausschüsse, die jeweils für bestimmte Eisenbahnstrecken zuständig seien;
- der Verband organisiere Werbefeldzüge für das öffentliche Verkehrswesen;
- Zusammenarbeit mit Umweltschutzgruppen;
- Teilnahme an der Konferenz "Easy rail travel in Europe" im April 2001.

Über den (grenzüberschreitenden) Schienenpersonenverkehr:

- Informationsmangel;
- Fahrpreistransparenz, der Fahrkartenkauf sei zu zeitaufwändig;
- grenzüberschreitender Verkehr sei zu teuer und gegenüber dem Flugverkehr nicht wettbewerbsfähig;
- Bearbeitung von Beschwerden: Wäre eine Dachorganisation hilfreich für grenzüberschreitende Fahrten?
- Mangel an grenzüberschreitenden Zugverbindungen;
- Verbrauchervertretung in Eisenbahnunternehmen sei wichtig. Der Verband BTTB sei von der Regierung zum Mitglied des SNCB/NMBS-Benutzerausschusses ernannt worden;
- Fahrgastsicherheit in der Regel gut;
- Intermodalität verbesserungsbedürftig.

Rover, Niederlande, Herr van der Borgt

Über die Organisation:

- über 1000 Mitglieder (Einzelpersonen);
- decke alle Arten des öffentlichen Verkehrs ab;
- komme auf nationaler und lokaler Ebene mit staatlichen Stellen zusammen. LOCOV heiße die per Gesetz eingerichtete Konferenz auf nationaler Ebene, an der Verbraucherverbände, Eisenbahnunternehmen und Verkehrsministerium teilnahmen. Zu Fahrplänen, Tarifen und Verträgen über öffentliche Dienstleistungen müsse LOCOV gehört werden.

Über den (grenzüberschreitenden) Schienenpersonenverkehr:

- Bessere Reiseauskünfte seien besonders wichtig. DB funktioniere zurzeit gut, decke jedoch nicht alle Mitgliedstaaten ab und berücksichtige keine Bauarbeiten (Echtzeitreiseauskunft). Informationen über Dienstleistungen. In den Niederlanden sei dieses intermodale Informationssystem bereits eingeführt und den Betreibern verbindlich vorgeschrieben; es könne auf EU-Ebene übertragen werden.
- Die Fahrpreise für grenzüberschreitende Fahrten seien zu hoch, die Systeme zu kompliziert. Für alle grenzüberschreitenden Fahrten sollte es nach dem Beispiel des Gemeinsamen Internationalen Tarifs für die Beförderung von Personen und Reisegepäck eine Fahrpreisart geben, die jedoch für alle Züge, auch für neue, gelten sollte.
- Das Verfahren der Konsultation von Verbrauchervertretungen sei auch für grenzüberschreitende Zugverbindungen wichtig. Es helfe, in der Praxis bessere Lösungen zu finden.

Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte, Abteilung für Umwelt und Verkehr, Österreich, Herr Unfried

Über die Organisation:

- Gründung per Gesetz

Über den (grenzüberschreitenden) Schienenpersonenverkehr:

- fehlendes Beschwerdeverfahren;
- obligatorische Entschädigung der Fahrgäste bei Zugverspätungen werde befürwortet;
- Reiseauskunft sei von entscheidender Bedeutung;

- Einrichtungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität, beispielsweise Aufzüge in Bahnhöfen, seien wichtig;
- im Zusammenhang mit der Interoperabilität sollte auch an die EU-Erweiterung gedacht werden - Einbindung der Beitrittsländer in den Prozess;
- Unterstützung der Auffassung des Europäischen Büros der Verbraucherverbände.

PRO BAHN, Deutschland, Herr Schneider

Über die Organisation:

- 3000 Mitglieder;
- keine Subventionen.

2001 hätten Verbraucherverbände in Paris das Thema Fahrgastrechte erörtert und übereinstimmend die Wichtigkeit folgender Themen festgestellt:

- Recht auf Informationen, auch bei Streiks;
- Echtzeitinformation, Standard;
- Zuständigkeit aller Eisenbahnunternehmen bei Beschwerden von Fahrgästen im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr;
- umgehende Kostenerstattungen bei nicht angetretenen Fahrten oder für Hotelübernachtungen bei verpassten Anschlüssen;
- Entschädigungsansprüche;
- rechtzeitige Bearbeitung von Beschwerden;
- gleiche rechtliche Vorschriften und Bestimmungen.

Ziel der 2001 in Paris abgehaltenen Konferenz sei es gewesen, Themen anzusprechen, die Fahrgäste im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr betreffen, und dies füge sich gut in das Konzept der Kommission, Fahrgastrechte im grenzüberschreitenden Schienenpersonenverkehr festzulegen.

DBV, Deutschland, Herr Miertschischk

Über die Organisation:

- Die Mitglieder des DBV kämen überwiegend aus Ostdeutschland.
- Der DBV stehe in Kontakt zu polnischen und tschechischen Vereinigungen von Eisenbahnkunden.
- Der DBV sei ebenfalls auf der Verbraucherkonferenz im Jahre 2001 in Paris vertreten gewesen.

Über den (grenzüberschreitenden) Schienenpersonenverkehr:

- Verbindliche Auskünfte über Fahrkarten seien erforderlich.
- Es fehlten Informationen über Fahrpreisermäßigungen.
- Bei verpassten Anschlüssen sei die Behandlung der Fahrgäste zu stark von dem jeweiligen Eisenbahnunternehmen abhängig.

COMBICI, Vereinigung von Fahrradfahrern (Mitglied des ECF), Spanien, Herr Sierra Ibanes

Über die Organisation:

- 30 000 Mitglieder;
- Zusammenschluss vertrete die Interessen von Fahrradfahrern;
- Vereinigung unterhalte Beziehungen zu Busunternehmen und Arbeitnehmerorganisationen.

Über den (grenzüberschreitenden) Schienenpersonenverkehr:

- begrenzte Dienstleistungen für Fahrradfahrer in Zügen;
- Einrichtungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität in der Regel auf größere Städte beschränkt;
- es gebe nicht genügend Möglichkeiten, die Pyrenäen per Bahn zu überqueren, was zu einem Anstieg des Straßenverkehrs führe;
- die Vereinigung sei generell über die Privatisierung der Eisenbahn und die Sicherheit des Eisenbahnverkehrs besorgt.

Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO, portugiesische Vereinigung für Verbraucherschutz), Portugal, Herr Moita

Über die Organisation:

- Die Vereinigung DECO habe 12 500 Mitglieder.
- DECO befasse sich mit allgemeinen Verbraucherschutzfragen.

Über den (grenzüberschreitenden) Schienenpersonenverkehr:

- Durchführung von Untersuchungen über Sauberkeit, Reiseauskunft, Pünktlichkeit;
- seit fünf Jahren würden erstmals Investitionen getätigt;
- eine Erhebung über Qualität sei durchgeführt worden und habe unter anderem ergeben, dass Verbraucherinformation ein wichtiges Thema sei;
- die Beförderung von Rollstühlen in Zügen sei problematisch.

Ratschläge für die europäische Ebene:

- Erarbeitung von Qualitätsindikatoren für die Bemessung von Qualität;
- Bearbeitung von Beschwerden und außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten seien ein vorrangiges Thema;
- Festlegung der Aufrechterhaltung von Mindestbetrieb im Streikfall.

Altroconsumo, Italien (Mitglied im Europäischen Büro der Verbraucherverbände), Frau Crisigiovanni

Über die Organisation:

- Altroconsumo habe 300 000 Mitglieder;
- 100 Angestellte;
- decke alle Verkehrsträger ab;
- biete Rechtsberatung und Unterstützung bei Beschwerden.

In Bezug auf die Qualität der Dienstleistungen macht die Vereinigung Altroconsumo mehrere Bemerkungen und stützt sich dabei auf Berichte und Schreiben:

- Nicht immer werde auf Beschwerden reagiert;
- Verbraucherinformation sei ungenügend;
- keine Entschädigung bei Intercities;
- Diebstahl in Eisenbahnen und Versicherung;
- das Eisenbahnunternehmen solle Qualitätsstandards festlegen und veröffentlichen;
- Informationsaustausch über grenzüberschreitende Verbindungen sei von entscheidender Bedeutung.

In Bezug auf den grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr verweist Altroconsumo auf folgende Punkte:

- fehlende Interoperabilität;
- Infrastrukturdefizite (Beispiel Strecke Lyon – Turin);
- Haftungsfrage sei keineswegs eindeutig.

Auf Initiative von Altroconsumo sei 1999 eine Erhebung über die Verbraucherzufriedenheit durchgeführt worden, bei der sich auf der Grundlage von 3000 Auskunftspersonen ein eher ungünstiges Bild des Schienenpersonenverkehrs ergeben habe.

- 57 % der Auskunftspersonen hätten sich negativ über Pünktlichkeit geäußert;
- 95 % der Auskunftspersonen hielten die Züge für schmutzig;
- 82 % der Auskunftspersonen hätten sich negativ über den Komfort geäußert und unter anderem Klimaanlage angesprochen;
- 70 % der Auskunftspersonen forderten keine Entschädigung, auch wenn sie ihnen zustehe;
- 75 % der Auskunftspersonen hätten auf Beschwerden keine Antwort der Eisenbahnunternehmen erhalten.

Kürzlich habe ein Gericht in Venedig ein interessantes Urteil gefällt, wonach bei Zugverspätungen an 21 von 30 Tagen 21/30 des Fahrpreises zu erstatten seien, obwohl normalerweise bei Fahrten unter 100 km keine Entschädigungen gezahlt würden.

Einige Empfehlungen für weitere Bemühungen auf europäischer Ebene:

- Unterstützung der Ausarbeitung von EU-Fahrgastrechten;
- einheitliche Qualitätsniveaus bei Dienstleistungen, beispielsweise in Bezug auf Sicherheit und Sauberkeit, Verbraucherinformation;
- verbesserte Überwachung auf EU-Ebene;
- Vergleich mit Konzept für Luftverkehr und Telekommunikation;
- Dialog mit den Eisenbahnunternehmen auf der Grundlage von Daten.

**Consumer Association of Ireland (CAI, irischer Verbraucherverband),
Frau Gallagher**

Über die Organisation:

- 7500 Mitglieder.

Über den (grenzüberschreitenden) Schienenpersonenverkehr:

- Wichtige Themen, die behandelt werden sollten, seien Sicherheit, Personen mit eingeschränkter Mobilität und Fahrkartenverbund mit Bus und Taxi.
- In Irland seien zurzeit überfüllte Züge und fehlende Sitzplätze ein Problem, das zu gefährlichen Situationen auf Bahnsteigen führe. Überfüllung sei zu einem Problem für die Eisenbahnsicherheit geworden. Die Sicherheit der Fahrgäste auf nach 20 Uhr unbeaufsichtigten Bahnhöfen sei in Irland ein Thema.
- Die Einsetzung eines Ombudsmannes werde sehr befürwortet.

**Railway Development Society (RDS, Gesellschaft für Eisenbahnentwicklung),
Vereinigtes Königreich, Herr Gerrod**

Über die Organisation:

- decke Großbritannien und Nordirland ab;
- vertrete 20 000 Benutzer, unter anderem in 70 lokalen Vereinigungen;
- internationale Beziehungen beispielsweise zu Rover, FNAUT.

Anlass für die Aufnahme der Aktivitäten der RDS seien die starken Einschnitte im Angebot der Eisenbahn in den 60er Jahren des vergangenen Jahrhunderts gewesen. Seither bemühe sich die RDS um die Wiederinbetriebnahme von Bahnhöfen. Die Gesellschaft begrüße die Initiative der Europäischen Kommission zur Veranstaltung dieser Anhörung, weil "Eisenbahnfahren einfach und attraktiv" sein müsse und die derzeitige Situation diesem Anspruch nicht gerecht werde. 1999 habe die RDS eine Broschüre über einfaches Eisenbahnfahren veröffentlicht. Eines der vorrangigen Themen sei in diesem Zusammenhang die einfache Verfügbarkeit von Informationen und der leichte Zugang zu den Dienstleistungen.

Herr Gerrod fragt sich, ob die Eisenbahn die Schlacht um die Fernstrecken verloren habe. In Bezug auf die Einbeziehung externer Kosten in die Preise möge die Eisenbahn gegenüber Straßen- und Luftverkehr nicht die gleichen Voraussetzungen haben, doch gebe es auch interne Gründe. Einer dieser Gründe sei die schlechte Vermarktung des grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehrs:

- Es sei schwierig, im Vereinigten Königreich Fahrkarten für den Thalys zu kaufen.
- Die Dienstleistungen des Eurostar würden nur in den vom Eurostar bedienten Städten angeboten.
- Die Intermodalität müsse verbessert werden, beispielsweise durch den Verkauf von Fahrkarten für die Pariser Metro im Eurostar.

Im Vereinigten Königreich vermarkte ATOC den nationalen Eisenbahnverkehr, und es gebe Beispiele für eine gute Förderung der Intermodalität (beispielsweise den Verkauf von Bahnfahrkarten für den Anschluss an Flugreisen). Die Fahrgastrechte seien im Vereinigten Königreich durch die Fahrgastcharta von 1993 rechtlich geschützt, die sowohl national als auch für die einzelnen Eisenbahnunternehmen gelte. Die Fahrgastcharta befasse sich unter anderem mit verpassten Anschlüssen, Entschädigung, Intermodalität mit Reisebussen und Luftverkehr.

London transport Users Committee (LTC, Ausschuss der Benutzer öffentlicher Verkehrsmittel in London), Herr Barnes, Vereinigtes Königreich

Über die Organisation:

- gesetzlich vorgeschriebener Ausschuss (ähnliche Ausschüsse gebe es im Vereinigten Königreich auch für andere Versorgungsbereiche wie Gas, Strom, Post);
- gehöre dem (nationalen) Rat von Fahrgästen im Eisenbahnverkehr an;

- finanzielle Unterstützung durch die London Assembly;
- erstrecke sich auch auf die Dienstleistungen des Eurostar;
- habe das Recht, zu Fahrplänen, Tarifen, Fahrzeugen, Bahnhöfen, Strafen gehört zu werden;
- habe das Recht, die Qualität der Leistungen zu kontrollieren.

Eine Besonderheit sei das Eurostar-Parlamentsgesetz, das dem Ausschuss bestimmte Befugnisse erteile, und zwar:

- als Beschwerdestelle für Beschwerdeführer zu fungieren;
- die Leistung zu überwachen.
- Der Ausschuss werde in Bezug auf Tarife und Fahrpläne allerdings nicht konsultiert.
- Tätigkeitsbereich erstrecke sich nur auf die Bahnhöfe London Waterloo und Ashford International.

Eurostar betrachte sich nicht als Teil des Verkehrssystems des Vereinigten Königreichs, weil mit der Regierung kein entsprechender Vertrag über öffentliche Dienstleistungen geschlossen worden sei. Aus diesem Grunde sei der Eurostar bei Themen wie Fahrpreisermäßigungen (zum Beispiel für Behinderte) nicht einbegriffen.

LTU habe sich - erfolglos - bemüht, mit der Eurostar-Betreiber-Gesellschaft über die Einführung eines Vorverkaufs von Fahrkarten zu sprechen und den sozialen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen auszuweiten.

Was Entschädigungen bei Zugverspätungen anbelange, sei zurzeit für den gesamten Eisenbahnverkehr ein Entschädigungssystem notwendig (30 min Verspätung - 50 % Erstattung, 60 min Verspätung - vollständige Erstattung, unabhängig von der Art der Fahrkarte).

In Bezug auf Behinderte finde das Behindertengesetz des Vereinigten Königreichs Anwendung. Man müsse sich darüber im Klaren sein, dass die Gestaltung der Bahnhöfe und der Umgebung mindestens genau so wichtig sei wie die Behinderteneinrichtungen in den Fahrzeugen selbst.

Zurzeit sei der Eisenbahnverkehr in London wegen Kapazitätsproblemen erheblich beeinträchtigt, was die Probleme bei Unterbrechungen des Verkehrs nur noch verstärke. Außerdem werde wegen dieses Kapazitätsproblems der Platz für Fahrräder in den Zügen auf Kosten des Platzes für reguläre Fahrgäste bereitgestellt und umgekehrt.

Vorstellung der Ergebnisse einer von der Kommission in Auftrag gegebenen Studie über grenzüberschreitenden Schienenpersonenverkehr, Herr Mathieu, OGM

OGM habe eine Studie über den grenzüberschreitenden Schienenpersonenverkehr mit dem Ziel durchgeführt, die Möglichkeiten zur Marktentwicklung und den Bedarf an Verbesserungen der Dienstleistungsqualität zu erkunden. Folien seien beigelegt. Den Teilnehmern der Anhörung würden die Folien, der Schlussbericht (bei Fertigstellung) und die CEN-Qualitätsnorm für öffentliche Verkehrsdienste zur Verfügung gestellt (Folien und CEN-Normen wurden bereits während der Anhörung verteilt).

Als Folgemaßnahmen zu dieser Studie erwägt die Kommission nach Herrn Vinois' Darstellung die Vorlage von Vorschlägen zur Verstärkung des Wettbewerbs in dem Markt durch Marktöffnung und durch Festschreibung von EU-Fahrgastrechten im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr.

Der vollständige Bericht über die Studie werde bald auf der Webseite der Europäischen Kommission zur Verfügung gestellt (http://europa.eu.int/comm/transport/rail/index_en.html).

Stellungnahme namens der Gemeinschaft europäischer Bahnen (GEB), Frau Ottavianelli

Frau Ottavianelli nimmt namens der GEB kurz Stellung zu der Anhörung dieses Tages. Sie erklärt, dass sich die GEB zurzeit mit dem Thema Rechte von Eisenbahnfahrern befasst und es etliche Verbindungen zwischen dem von OGM vorgestellten Ergebnissen und der von der GEB in dieser Hinsicht geleisteten Arbeit gebe. Die GEB gehe von dem Ansatz aus, dass die Rechte von Fahrern nach folgenden Leitlinien gewährt werden sollten:

- freiwillige Vereinbarungen der Eisenbahnunternehmen über ein bestimmtes Dienstleistungsniveau;
- erforderlichenfalls zusätzliche Rechtsvorschriften.

Frau Ottavianelli führt aus, dass es einen Interessenkonflikt zwischen der Wirtschaftlichkeit der Eisenbahnunternehmen einerseits und der öffentlichen Dienstleistung andererseits geben könne. Für alle nicht rentablen Verpflichtungen, die den Eisenbahnunternehmen auferlegt würden, sollte es einen finanziellen Ausgleich durch die Mitgliedstaaten geben.

Darüber hinaus stellt sie klar, dass es hier insofern zu einem Interessenkonflikt mit der Wettbewerbspolitik der EU kommen könne, als eine Kooperation über einen bestimmten Umfang hinaus den Wettbewerbsregeln über Unternehmensabsprachen unterliege.

Das Verkehrsangebot von Eisenbahnunternehmen hänge in hohem Maße von der Verfügbarkeit ausreichender Eisenbahninfrastruktur ab, die mitunter von eigenständigen Fahrwegbetreibern bereitgestellt werde.

Die GEB erachte das bestehende und neue Übereinkommen CIV (OTIF) für nicht ausreichend in allen wichtigen Teilen, beispielsweise in der Frage verpasster Anschlüsse/Bearbeitung von Beschwerden. (<http://www.otif.org/>).

In Bezug auf die Fahrgastinformation verweist Frau Ottavianelli auf Fortschritte, die bei der Vernetzung der verschiedenen rechnergestützten Fahrplanauskunftssystemen gemacht würden.

Abschließende Bemerkungen der Europäischen Kommission

Herr Vinois dankt den Teilnehmern für ihre im Hinblick auf die Ausarbeitung eines gemeinschaftlichen politischen Rahmens für den grenzüberschreitenden Schienenpersonenverkehr sehr positiven und wertvollen Beiträge.

Herr Vinois richtet an alle Teilnehmer die Frage, ob die vorliegenden (schriftlichen) Informationen an anderer Stelle und nach Möglichkeit auf der Internet-Seite der Europäischen Kommission verbreitet werden könnten. Alle Teilnehmer bejahen dies.

Herr Vinois skizziert die Leitlinien für die Arbeit der Europäischen Kommission in dieser Sache:

1. Die Europäische Kommission befürworte die Einrichtung eines europäischen Forums für Vereinigungen von Eisenbahnkunden und möchte ein solches Forum unterstützen. Sie ersuche die Anwesenden um diesbezügliche Vorschläge.
2. Innerhalb des gegenwärtig entwickelten Systems der Kommission zur Überwachung des Eisenbahnmarktes würden Qualitätsindikatoren für den Personenverkehr angewandt und innerhalb der Gemeinschaft gemessen. Zurzeit werde über eine EU-weite Erhebung über Fahrgastzufriedenheit im Bereich Schienenverkehr nachgedacht.
3. Das Eurobarometer (Nr. 53) (http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/library/surveys/index_en.html) überwache die Kundenzufriedenheit im Eisenbahnverkehr.
4. Aufbau auf Beispielen guter Praxis aus den Mitgliedstaaten bei der Festschreibung von Fahrgastrechten im grenzüberschreitenden Schienenverkehr

der EU. Die 2001 in Paris ergriffene und hier vorgestellte Initiative verschiedener Fahrgastvereinigungen im Hinblick auf Fahrgastrechte sei in diesem Zusammenhang willkommen. Die Kommission werde konkrete Vorschläge unterbreiten.

5. Die Arbeit an den technischen Spezifikationen für die Interoperabilität (auf der Grundlage der Interoperabilitätsrichtlinien); die Verbraucherorganisationen würden an den die Fahrzeuge betreffenden Arbeiten beteiligt.
6. Arbeitsgruppen mit Verbrauchervertretungen und Eisenbahnunternehmen könnten zu bestimmten Themen in Zusammenarbeit mit der Kommission eingesetzt werden.
7. Das neue, von der Kommission bis zum Jahresende zu verabschiedende Eisenbahnpaket werde sich mit dem Thema des grenzüberschreitenden Schienenpersonenverkehrs sowohl in Bezug auf die Marktöffnung als auch auf die Fahrgastrechte befassen.

Brüssel, den 25. April 2002