



## **Beantwortung der Fragen aus dem EU Consultation paper "International Rail Passenger's Rights and Obligations"**

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

Auskunft über die gesamte internationale Reisekette und Verkauf aller zugehörigen Fahrausweise bei einer Verkaufsstelle. Für die gesamte Reisekette sollte ein gemeinsamer Beförderungsvertrag gelten.

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

Diese Dienste können von der Regulierung ausgenommen werden, sofern auf diese Weise eine Regelung für die Dienste "open to the public" leichter und schneller erreicht werden kann.

### **3. Sollte der Anwendungsbereich auch rein inländische Dienste umfassen oder sollte es allein der Zuständigkeit der Mitgliedsstaaten überlassen bleiben, angemessene Fahrgastrechte für solche Dienste festzulegen?**

Eine Trennung in nationale und internationale Dienste ist häufig nicht sachgerecht. Nationale Dienste erfüllen häufig gleichzeitig Zubringerfunktionen zu den internationalen bzw. europäischen Verbindungen.

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

Ja, unbedingt. Die nationalen Fahrgast- bzw. Verbraucherschutzorganisationen sollten das Recht haben, einbezogen zu werden und sich das Recht nicht von Fall zu Fall erkämpfen müssen. - Die zu konsultierende Organisation sollte unabhängig von Verkehrsunternehmen oder Aufgabenträgern sein. Eine nationale Behörde sollte entscheiden können, ob sie mit dieser Aufgabe eine spezielle Fahrgastvertretung oder die Verbraucherschutzorganisation betraut.

#### **5. Welche Fragen sollten in Konsultationen abgedeckt werden?**

Es sollte zwei verschiedene Gremien geben, eines für die generellen Dinge wie Ausgestaltung der Fahrgastrechte, Angebotsänderungen (Fahrplanänderungen, Streckenstilllegungen, Tarifänderungen) und Beförderungsbedingungen. Als minimales Recht sollte der Einspruch bei "hardships" möglich sein.

Ein weiteres Gremium sollte individuelle Beschwerden bearbeiten und sich dabei an den vom erstgenannten Gremium aufgestellten Grundsätzen orientieren.

Die Benennung eines unabhängigen und neutralen Vorsitzenden/Koordinators erscheint sinnvoll.

#### **6. Kann die Einrichtung eines Beobachtungssystems zu einer besseren Dienstqualität im grenzüberschreitenden Schienenpersonenverkehr beitragen?**

Erfolgreiches Monitoring setzt voraus, dass die Transportunternehmen verpflichtet werden, die erforderlichen Daten (z.B. zu Verspätungen oder Zugausfällen) zu liefern.

Monitoring-Aktivitäten werden nur dann zu einer Verbesserung des Services führen, wenn das Unterschreiten festgelegter Mindeststandards zu Sanktionen gegenüber den Transportunternehmen führt.

Entsprechende Daten sind sinnvollerweise auch für nationale Dienste vorzusehen.

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

##### **Transportunternehmen:**

- Verspätungen
- Anschlußversäumnisse
- Zugausfälle
- Servicestörungen (z.B. fehlender Niederflureinstieg → Mobilitätseingeschränkte, Gepäck/Fahrradtransport)

- Überbesetzung von Zügen über einen bestimmten Besetzungsfaktor hinaus

### **Infrastrukturunternehmen:**

- Streckensperrungen
- Umleitungen
- Herabgesetzte Qualität der Infrastruktur (z.B. Langsamfahrstellen).

### **8. Welche Vertragsbedingungen sollten mindestens auf dem Fahrschein angegeben werden und wie sollte dies im Wege der Regulierung festgelegt werden?**

Nach welchem Tarif ist das Ticket ausgegeben. Entweder sollten die wichtigsten Tarifbestimmungen auf dem Ticket (ggf. Rückseite) vermerkt sein, oder es sollte angegeben werden, wo diese Bestimmungen einzusehen sind. Das sollte ein dem reisenden Publikum leicht zugänglicher Ort in räumlichem Zusammenhang mit der Verkaufsstelle sein. Eine zusätzliche Veröffentlichung im Internet wäre hilfreich.

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

Start - Ziel - Reiseweg - Wagenklasse - Zuggattung - ggf. Zugbindung - ggf. Platznummern. Bei Einschränkung des Freiheitsgrades (z.B. Zugbindung) Hinweis auf die Sanktionen, die bei Änderung des Reiseweges entstehen.

Die Freiheitsgrade sollten nicht zu stark eingeschränkt werden und sich am Begriff der "any reasonable route" orientieren. Tickets zumindest - zum Normalpreis - sollten für alle "reasonable routes" gültig sein und ggf. zu einem Durchschnittspreis dieser möglichen Reisewege berechnet werden. "Umwegzuschläge" sollten nicht erhoben werden, wenn sie 10% des Ticketpreises unterschreiten.

### **10. Wie können Informationsdienste, besonders zu Fahrpreisen und Beförderungsbedingungen, verbessert werden?**

Es muss eine Institution geben, das für alle in Frage kommenden Transportunternehmen neutral Auskünfte über Fahrpläne und Tarife erteilt. Fahrplanauskünfte sollten auch den Zu- und Nachlauf im Nahverkehr umfassen. Diese Institution kann sowohl ein Nicht-Transportunternehmen (z.B. wie in Großbritannien z.B. die "ATOC - Association of Train Operating Companies") als auch ein Transportunternehmen (in Deutschland z.B. die DB AG) sein. Entscheidend ist, dass vorab die Bedingungen für die Teilnahme und der Modus der Kostenverrechnung festgelegt werden. Es ist kontraproduktiv, wenn jedes neu in den Markt eintretende Transportunternehmen erst bilaterale Vereinbarungen mit dem Betreiber des Informationssystems aufnehmen muss, zumal ein solches Verfahren Diskriminierungspotenziale beinhaltet.

Informationsmedien sollten sein: Drucksachen (z.B. "Kursbücher"), Telefonauskunft, online-Auskünfte im Internet, elektronische Medien (Disketten, CD-ROMs).

Die internationale Zusammenarbeit dieser nationalen Institutionen ist zu regeln.

**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.**

Aus unserer Sicht stehen zwei grundsätzliche Möglichkeiten offen:

- a.) Schaffung eines Reservierungssystems auf einheitlicher Softwarebasis
- b.) Definition von Schnittstellen zum Austausch von Reservierungsanforderungen zwischen Systemen unterschiedlicher Softwaresstandards. Die Fluggesellschaften haben das Problem gelöst; also müssten es die Bahnunternehmen auch schaffen.

Die Entscheidung über den günstigsten Weg sollte anhand der Kriterien Zeitbedarf zur Umsetzung und finanzieller Aufwand getroffen werden.

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

Das wäre wünschenswert. Wenn das System dadurch jedoch zu komplex würde, müsste man sich im internationalen Verkehr für eine begrenzte Übergangszeit auf die wichtigsten Routen des Fernverkehrs - jedoch unter angemessener Berücksichtigung der wichtigen touristischen Ziele - beschränken.

Die Spannweite sei an drei Beispielen verdeutlicht:

- 1) In Deutschland bietet die DB AG im Internet die "adressscharfe Auskunft" an, d.h. der Fahrgast kann die durchgehende Transportkette von jeder Hausnummer zu jeder Hausnummer in Deutschland ermitteln. Ein solches System dürfte bei europaweiter Ausweitung an Systemgrenzen (u.a. hoher Änderungsaufwand bei Neubaugebieten) stoßen.
- 2) Andererseits kennt das selbe System nicht den spanischen Zielort Alicante, obwohl deutsche Charterflieger diesen Ort von mehreren deutschen Flughäfen aus sechsmal die Woche bedienen.
- 3) Das deutsche Fahrplanauskunftssystem kann eine Vielzahl von Verbindungen zwischen Narvik (Norwegen) und Palermo (Sizilien / Italien) ermitteln (obwohl kaum ein Reisender diese Relation mit der Bahn fahren wird) aber nicht eine zwischen Frankfurt / M und der spanischen Hauptstadt Madrid. - Das Beispiel verdeutlicht, dass bei internationalen Reisen die "Verhältnismäßigkeit" der Auskunftssysteme verbessert werden muss.

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

Ja, aber nur bezüglich anderer Bahnunternehmen. Eine generelle Regelung bezüglich der Kostenverrechnung sollte geschaffen werden. Zur Auskunft über andere Transportmodi sollten Bahnunternehmen nur verpflichtet werden, wenn diese unabdingbare Glieder der Reisekette sind (Fähren, ggf. Flüge zu Inseln, Zubringerbusse).

**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?**

Der Umfang der zu verkaufenden Tickets sollte sich an den wichtigen Stationen des Fernverkehrs und am Begriff "any reasonable route" orientieren. Die wichtigen Stationen des Fernverkehrs sollten um die wichtigen Ziele des touristischen Verkehrs erweitert werden, auch wenn es sich dabei um einwohnermäßig verhältnismäßig kleine Orte handelt (z.B. Alicante, Cadiz in Spanien).

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

Ja, aber es sollte vorab eine Regelung für die Benutzungsbedingungen und die Kostenerstattung festgelegt werden. Wenn sich das als nicht durchsetzbar erweist, muss eine neutrale Institution den Ticketverkauf übernehmen (vgl. Antwort zu 10).

**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?**

"Cross border rail" kann als Nahverkehr angesehen werden (wie sich auch aus dem Text dieses Dokumentes ergibt). Die Aufgabenträger diesseits und jenseits der Grenze sollten verpflichtet werden, diesen grenzüberschreitenden Nahverkehr steuerlich und bezüglich Subventionen und Kostenerstattungsregeln so zu behandeln wie den im Inland. Dann ergäben sich vergleichbare Fahrpreise.

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

Abweichende Qualitätsstandards bei unterschiedlichen internationalen Diensten sind wohl unvermeidlich. Ihre Grenze müssen sie jedoch dort haben, wo sie die Weiterfahrt mit der nächsten möglichen Verbindung im Falle von Verspätungen und Anschlussversäumnissen verhindern. Trotz einer Vielzahl von Anbietern ist es im internationalen Flugverkehr üblich, bei Verspätungen / Anschlussverlusten mit dem nächsten Flug auch einer ggf. anderen Fluggesellschaft weiterzufliegen. Die Fluggesellschaften haben erkannt: Auch harte

Konkurrenz darf nicht in Schikanen gegenüber dem Passagier ausarten. Das sollten auch die Bahngesellschaften lernen.

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

Ja. Bezüglich Reservierungspflicht bei Fernzügen ist anzumerken, dass - bei Verfügbarkeit von Plätzen - für Reisende mit Verspätungen / Anschlussversäumnissen diese trotzdem offen sein sollten. Es ist eine Regelung zu schaffen, wie die Bahngesellschaften ihre gegenseitigen Ansprüche hieraus verrechnen.

**19. Wie sollte die Einhaltung der Qualitätsstandards überwacht werden?**

Die für das Monitoring relevanten Daten werden periodisch dem für das Monitoring zuständigen Gremium (s. Antwort zu Q 4) übermittelt und dort ausgewertet werden. In regelmäßigen Abständen sollten Qualitätsaudits durch unabhängige Institutionen durchgeführt werden.

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

Ja, unbedingt. Die Erfahrung mit größeren Betriebsstörungen im nationalen Bereich zeigt, dass bisher im Allgemeinen die selbe Stelle sowohl die Verantwortung für die schnelle Wiederherstellung der Betriebsfähigkeit als auch für die Information und schnelle Weiterbeförderung der Reisenden hat. In der Regel wird die Priorität auf die Wiederherstellung des Betriebs gelegt und die Information und Umleitung der Reisenden kommt zu kurz.

Der Alternativplan muss sicherstellen, dass unabhängig von den Kapazitäten für die Wiederherstellung des Betriebes auch Kapazitäten für die Information und Weiterleitung der Reisenden zur Verfügung stehen. Es steht außer Frage, dass beide Funktionen eng zusammenarbeiten müssen.

Die Aktivitäten für die Wiederherstellung des Betriebes müssen ortsnahe koordiniert werden. Beim heutigen Stand der Informationstechnik könnte eine zentrale Eingriffsfunktion für die Information und Weiterleitung der Reisenden geschaffen werden, wobei allerdings auf eine enge Zusammenarbeit mit den ortsnahe betrieblichen Funktionen zu achten ist.

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

Ja, denn die meisten Bahnunternehmen denken bisher vorwiegend national. Das Netz der TEE-Züge mit eng angelegten Qualitätsstandards ist aufgegeben worden. Auch das an

seine Stelle getretene Netz der EuroCity Züge zerfällt immer mehr zu Gunsten nationaler Sonderlösungen (TGV, AVE, ICE).

Gute Ansätze zur Definition solcher Standards sehen wir in der europäischen Norm CEN EN13816:2002 "Transport - Logistik und Dienstleistungen".

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

Ja, zumindest auf solchen Entfernungen, wo üblicherweise ein Besuch im Speisewagen sinnvoll ist. - Die Bahnunternehmen argumentieren zunehmend, der Betrieb der Speisewagen lohne sich nicht mehr, weil zu wenig Fahrgäste ein volles Menu einnehmen. Als Gründe dafür wird die Furcht vieler Fahrgäste angeführt, ihr Gepäck nicht solange unbeaufsichtigt lassen zu wollen.

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

Ja. Es gibt eine Tendenz, im Fernverkehr die Umläufe enger zu gestalten, d.h. mit einer Garnitur mehr "Meilen" pro Tag / Woche / Monat zu fahren. Dadurch sinken die Standzeiten am Endbahnhof. Dadurch kommt der Zwischenreinigung wachsende Bedeutung zu. Das erscheint auch zumutbar, denn selbst die sehr auf Senkung der Kosten bedachte DB AG hat die zwischenzeitliche Zugreinigung bisher nicht in Frage gestellt. Bei längeren Fahrten ist das Zugbegleitpersonal nicht durch die Fahrkartenkontrolle ausgelastet und kann kleinere Reinigungsarbeiten (Entfernen ausgelesener Zeitungen, Abräumen von Geschirr) übernehmen.

**30. Sollte eine Sicherheitsanalyse vorgeschrieben sein, wenn Pläne für Änderungen oder den Umbau von Bahnhöfen ausgearbeitet werden, und was sollten die Konsequenzen daraus sein?**

Umfragen zeigen, dass das Vertrauen der Reisenden in die technische Sicherheit (safety) der Eisenbahn hoch ist. Dagegen gibt es Besorgnis bezüglich des subjektiven Sicherheitsempfindens (security). Dieses ist ausgeprägter im Nahverkehr, insbesondere in verkehrsschwachen Zeiten, als im Fernverkehr. Ein weiterer Bereich mit Mängeln im subjektiven Sicherheitsempfinden sind die Bahnhöfe. Obwohl der Nahverkehr nur Randthema internationaler Reisen ist, wurden in diesem Bereich in Deutschland in den letzten Jahren umfangreiche Anstrengungen zur Verbesserung des subjektiven Sicherheitsempfindens der Fahrgäste unternommen und Erfolge erzielt. Man sollte die hier gemachten Erfahrungen in die Überlegungen für die Regelung bei internationalen Reisen mit einbeziehen. Es gibt hier insbesondere Erfahrungen bezüglich der Zusammenarbeit von privaten Sicherheitsdiensten mit der Polizei.

Ähnliches gilt für die Bahnhöfe.

Aus deutscher Sicht gibt es derzeit kein relevantes Problem mit dem subjektiven Sicherheitsempfinden in Fernzügen (ausgenommen Furcht vor Diebstählen (siehe Frage 28), was wohl an dem relativ hohen Personalbestand in diesen Zügen liegen dürfte. Sollte das in anderen europäischen Ländern anders sein, sollte man die Unterschiede analysieren und über Konsequenzen nachdenken.

### **31. Welche Maßnahmen sind zu ergreifen, um die Kriminalitätsvorbeugung zu verbessern?**

Eine der unter 30 erwähnten Maßnahmen zur Erhöhung des subjektiven Sicherheitsempfindens der Fahrgäste im deutschen Nahverkehr ist die Schaffung von Sprechverbindungen zwischen Fahrgast und Fahrer und generell die Erhöhung der Personalpräsenz. In den Fernzügen könnte das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste durch die Schaffung von Sprechverbindungen zwischen Fahrgästen und Personalabteil bzw. durch Notrufknöpfe weiter verbessert werden.

### **32. Sollte es ein gegenseitig anerkanntes, vereinheitlichtes Formblatt für die Meldung von Diebstählen und anderen Fällen von Kleinkriminalität geben?**

Nach Auskunft des Bundesgrenzschutzes als der für die Sicherheit im Bahnbereich zuständigen Polizeieinheit ist es für deren effektive Arbeit wichtig, frühzeitig neue Formen von Vergehen zu erkennen, um möglichst schnell Gegenmaßnahmen einleiten zu können. Der Bundesgrenzschutz ermuntert daher die Reisenden, auch vermeintlich kleine Vergehen (bei der weniger die Aufklärung des aktuellen Falles als vielmehr die Vermeidung ähnlicher Vergehen im Vordergrund steht) anzuzeigen, um rechtzeitig Tendenzen erkennen zu können. Gerade für die Anzeige kleinerer Vergehen böte sich ein standardisiertes Verfahren für die Aufnahme und Weiterverarbeitung an. Ein standardisiertes Auswertungsverfahren erleichterte auch die Zusammenarbeit von Polizeieinheiten verschiedener Länder.

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

Das Auto als schärfster Konkurrent der öffentlichen Verkehrsmittel bietet per se die durchgehende "Transportkette" von Tür zu Tür. Wollen sich demgegenüber die öffentlichen Verkehrsmittel behaupten, müssen auch sie sich am Begriff der "Reisekette" orientieren. Es ist festzulegen, wann und wodurch die Eisenbahn Teil einer gemeinsamen Reisekette mit dem Flugzeug wird. Festlegung, welche Bahnstationen als Übergang zum Flughafen gelten, (ggf. durch Einbeziehung eines Zubringerbusses, um die letzten Übergang zwischen Bahnhof und Flughafen zu überbrücken), Festlegung einer Mindestübergangszeit, Regelung des Gepäcktransportes, Vormeldemöglichkeit für verspätete Bahnreisende. Erfüllt der Reisende diese Voraussetzungen, sollte er haftungsmäßig gegen Anschlussverluste abgesichert sein. Die Festlegung, was ein Übergangsbahnhof zum Flughafen ist, gewinnt deswegen an Bedeutung, weil neu auf den Markt drängende Fluggesellschaften (sog. "Billigflieger") mehr und mehr abseits gelegenen Flughäfen benutzen.

So wäre z.B. festzulegen, welche Bahnhöfe für den in der Werbung der Fluggesellschaften verschämt als Frankfurt (Hahn), in Wirklichkeit der über 100 km von Frankfurt entfernte Flughafen Hahn im Hunsrück, oder ob die Bahnhöfe Hamburg bzw. Lübeck für den als Hamburg (Lübeck) bezeichneten, in Wirklichkeit der über 60 km von Hamburg entfernte Flughafen Lübeck-Blankensee, als Übergangsstationen anzusehen sind, und mit welcher Mindestübergangszeit.

Der Passagier muss wissen, ob es zu einem bestimmten Flughafen eine garantierte Transportkette mit der Bahn gibt oder nicht. Eine solche Festlegung könnte auch den fairen Wettbewerb unter den Fluggesellschaften verbessern.

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

Verkehrsunternehmen, die Bestandteil einer Reisekette waren, sollten verpflichtet sein, evtl. Beschwerden des Reisenden anzunehmen und ggf. an das zuständige Verkehrsunternehmen weiterzuleiten. Alle Beteiligten Unternehmen müssen sich als gemeinsamer Dienstleister für den Fahrgast verstehen und evtl. Beschwerden gemeinsam abarbeiten.

**35. Sollten Eisenbahnunternehmen verpflichtet sein, Auswertungen der Beschwerden zu veröffentlichen, z.B. mit Angabe der Zahl der Beschwerden, einer Aufschlüsselung nach Kategorien und Verkehrsdiensten und Angabe der durchschnittlichen Bearbeitungsdauer? Sollten die Ergebnisse dieser Auswertungen von Fahrgastorganisationen überwacht werden und mit diesen erörtert werden?**

Ja. Diese Auswertungen können für den Fahrgast ein wesentliches Kriterium in der Wahl der von ihm bevorzugten Eisenbahngesellschaft sein. Alle angegebenen Daten sollten im Rahmen eines Beschwerdemanagementsystems automatisch zur Verfügung stehen. Eine Erörterung mit den Fahrgastverbänden kann diese auf eine tatsächlich vergleichbare Basis stellen.

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

Die Beantwortung von Beschwerden sollte innerhalb 14 Tagen erfolgen, bei längerer Bearbeitungsdauer (z.B. Weiterleitung an anderes Verkehrsunternehmen) Zwischenbescheid mit Angabe der voraussichtlichen Bearbeitungsdauer.

**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?**

Der Fahrgast muß seine Beschwerde an der Stelle vorbringen können, an der er die Reisedokumente erworben hat. Insbesondere bei internationalen Fernreisen ist es nicht

zumutbar, Beschwerden bei einer ausländischen Eisenbahnunternehmung einreichen zu müssen.

**38. In welchen Sprachen sollten die Beschwerden bearbeitet werden?**

Die Bearbeitung der Beschwerde soll nach Möglichkeit in der Sprache des Beschwerdeführers, mindestens jedoch in Englisch oder Französisch erfolgen.

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

Die Bearbeitung ist Aufgabe der Unternehmen. Zur Information der Fahrgastverbände siehe Frage 35.

**41. Wo sollte ein Fahrgast ein Gerichtsverfahren anstrengen können?**

Eventuelle Rechtsstreitigkeiten müssen im Bereich des Wohnortes der betroffenen Fahrgäste stattfinden

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

Siehe Antwort zu 38.

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

Ja.

**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?**

Ja, Haftung umfasst neben der Fahrgelderstattung auch auftretende Folgeschäden z.B. durch geplatze Termine oder verpasste Anschlussflüge beim Flughafenzubringerverkehr.

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

Ja. Eine Entschädigung ist jedoch auch auf die Verspätung in der Gesamtreisekette zu beziehen. Wird wegen einer Verspätung von nur 15 Minuten ein Anschlusszug versäumt,

kann daraus oft eine Gesamtverspätung von bis zu 2 Stunden entstehen, wenn der nächste Anschlusszug erst entsprechend spät verkehrt.

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

Der Anspruch muss grundsätzlich für alle Fahrgäste gelten.

Autoren: Joachim Kemnitz, stellvertretender Bundesvorsitzender  
Josef Schneider, Abteilungsleiter Europa