

Berlin, 29. November 2002

Stellungnahme des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv) zum Konsultationspapier der Generaldirektion Energie und Verkehr

Vorbemerkung

Der Verbraucherzentrale Bundesverband begrüßt die Initiative der Kommission, die Fahrgastrechte zu verbessern. Dabei ist eine solide rechtliche Regelung aus Verbrauchersicht unerlässlich. Freiwillige Selbstverpflichtungen der Bahnunternehmen sind zu begrüßen – können aber die Regelung der EU nicht ersetzen. Ergänzend zu der Präsentation am 15.11.02 in Brüssel nimmt der vzbv zu den wichtigsten Fragen wie folgt Stellung:

Frage 4:

Eine Beteiligung von Verbraucher und Fahrgastorganisationen ist zwingend vorzusehen. Dabei sind Organisationen aus der allgemeinen verbraucherpolitischen Arbeit zu berücksichtigen und Verbände mit direktem Bezug zum Fahrgast (Fahrgast- bzw. Kundenverbände). Die Beteiligung sollte in Form eines Fahrgasts- oder Kundenbeirates sichergestellt werden.

Frage 5:

Der Beirat soll sich um Fragen der Angebots- und Tarifgestaltung, Sauberkeit und Service, Sicherheit, Barrierefreiheit, Qualität und Zuverlässigkeit sowie der Transparenz bei Beschwerden bemühen. Der Beirat ist unabhängig vom jeweiligen Unternehmen zu bestellen und sollte einen unabhängigen Vorsitzenden haben.

Frage 8 + 9:

Hier muss insbesondere klar werden, wer der Vertragspartner des Fahrgastes geworden ist. Es ist eine Kontaktstelle anzugeben, an die sich der Fahrgast im Falle einer Verspätung oder anderer Störung wenden kann. Dabei sind die Kommunikationswege Post, Telefon, Fax und E-Mail anzugeben.

Frage 10:

Der Aushang von Beförderungsbedingungen in den Verkaufsstellen ist verpflichtend. Die Veröffentlichung im Internet sollte ebenfalls verpflichtend sein.

Frage 12 + 13:

Die Bereitstellung von Informationen sollte grundsätzlich geregelt werden. Dies kann z.B. durch ein Verkehrsunternehmen erfolgen. Dann sind die entsprechenden Spielregeln für die Zusammenarbeit zwischen den Unternehmen zu regeln. Alternativ kann auch eine unabhängige Stelle die Pflege der Fahrplandaten übernehmen.

Frage 17:

Die Einführung von Qualitätsstandards wird ausdrücklich begrüßt. Diese Standards müssen auf geeigneten Wegen veröffentlicht werden.

Frage 21:

Die Einführung von Qualitäts- und Zuverlässigkeitsstandards wird ausdrücklich begrüßt.

Frage 22-27:

Auf die Stellungnahmen der entsprechenden Fachverbände wird verwiesen. Die Beförderung von Fahrrädern, die Einrichtung von Mehrzweckräumen und die Barrierefreiheit von Bahnhöfen und Fahrzeugen wird ausdrücklich unterstützt.

Frage 34:

Die Einrichtung einer zentralen Anlaufstelle für Fahrgastbeschwerden wird ausdrücklich begrüßt und unterstützt.

Frage 35:

Transparenz beim Beschwerdemanagement hat für den vzbv einen sehr hohen Stellenwert. Die vorgeschlagenen Kategorien (Veröffentlichung von Zahlen und Beschwerdeanlässen) werden begrüßt. Die Beschwerden sollten dann weiter differenziert werden. Insbesondere strukturelle Mängel im System (z.B. ständige Verspätungen auf bestimmten Strecken) werden so erkannt und müssen zeitnah durch das jeweilige Unternehmen behoben werden. Die Ergebnisse müssen mit Fahrgast- und Verbraucherverbänden diskutiert werden. Dies könnte z.B. in dem Fahrgastbeirat geschehen (vgl. Frage 4).

Frage 36:

Eine vierwöchige Frist kann nur als absolute Obergrenze akzeptiert werden. Sofern eine direkte Klärung nicht möglich ist (z.B. bei Beteiligung mehrerer Verkehrsunternehmen) ist dem Fahrgast innerhalb von einer Woche mitzuteilen, dass seine Beschwerde eingegangen ist. Innerhalb von vier Wochen ist dann die endgültige Klärung zu erreichen.

Frage 37:

Der Fahrgast muss die Möglichkeit haben, sich auch am Schalter zu beschweren. Hier könnten durch die Eisenbahnunternehmen Serviceschalter eingerichtet werden, die sich speziell um die Hilfe und Unterstützung für den Verbraucher bemühen. Der ausschließlich schriftliche oder telefonische Weg für eine Beschwerde reicht nicht aus.

Frage 38:

Mindestanforderung sind die Sprachen des Landes, in dem der Fahrschein verkauft wurde, und die Sprache(n) des Landes, in dem die Störung bzw. der Beschwerdegrund entstanden ist.

Frage 39:

Den Verbraucherverbänden sollte eine deutlich stärkere Rolle als bisher bei der Bearbeitung von Beschwerden zukommen. Eine unabhängige Unterstützung für den Verbraucher ist ergänzend zu den unternehmerischen Aktivitäten und einem effizienten Beschwerdemanagement der Bahnunternehmen erforderlich.

Frage 40:

Eine außergerichtliche Einigung (Schlichtung) wird begrüßt. Schlichtungsstellen, die z.B. von Verbraucherverbänden gebildet werden könnten, bilden hier eine gute Basis.

Frage 47:

Für Folgeschäden bei Verspätungen sollten die Eisenbahnunternehmen eine Versicherung anbieten.

Frage 48:

Fahrgäste müssen für Verspätungen entschädigt werden. Dabei ist ein einfaches Verfahren (Pauschalentschädigung, orientiert am Faktor Zeit) zu bevorzugen.

Frage 49:

Es sollte kein Unterschied bezüglich der verwendeten Fahrkarte vorgenommen werden. Auch bei Nutzung eines Sondertarifes muss für Leistung gehaftet werden.