

**Gutachten "Marktübersicht
Buchung grenzüberschreitender
Tickets im Bahnverkehr"**

Inhalt

Gutachten "Marktübersicht Buchung grenzüberschreitender Tickets im Bahnverkehr".....I

1	Analyse und vergleichende Bewertung des Status Quo.....	1
1.1	Bonn Hbf - Paris.....	3
1.2	Frankfurt/Main Hbf - Lyon Part Dieu	4
1.3	Hamburg Hbf - Stockholm.....	5
1.4	München Hbf - Roma Termini (Rom).....	6
1.5	Berlin Hbf - Kraków Główny (Krakau).....	7
1.6	Dresden Hbf - Ostrava hl.n. (Ostrau)	7
1.7	Bautzen - Berlin	8
1.8	Zusammenfassung Arbeitspaket a)	10
2	Bewertung der Rechercheergebnisse aus Fahrgastsicht	12
2.1	Durchsetzungs- und Schlichtungsstellen	12
2.2	Zugänglichkeit von Informationen und Durchsetzung von Fahrgastrechten 14	
2.2.1	Deutsche Bahn AG.....	14
2.2.2	SNCF (Frankreich)	15
2.2.3	SJ (Schweden)	16
2.2.4	Trenitalia/FS (Italien).....	17
2.2.5	PKP IC (Polen)	18
2.2.6	ČD (Tschechien).....	18
2.2.7	Thalys (Belgien/Frankreich)	19
2.2.8	NTV/Italo (Italien)	20
2.2.9	ODEG (Deutschland).....	21
2.2.10	DLB/Trilex (Deutschland)	21
2.2.11	Trainline (betreiberneutrale Plattform).....	22
2.2.12	Loco2 (betreiberneutrale Plattform)	23
2.2.13	Zusammenfassung.....	24
2.3	Relationsbezogene Bewertung.....	27
2.3.1	Bonn Hbf - Paris	27
2.3.2	Frankfurt/Main Hbf - Lyon Part Dieu.....	27
2.3.3	Hamburg Hbf - Stockholm	28
2.3.4	München Hbf - Roma Termini (Rom).....	28
2.3.5	Berlin Hbf - Kraków Główny (Krakau)	28
2.3.6	Dresden Hbf - Ostrava hl.n. (Ostrau).....	28

2.3.7	Bautzen-Berlin.....	29
2.4	Ergebnis.....	29
3	Mögliche Implikationen und Empfehlungen für die Politik.....	31
3.1	Einordnung.....	31
3.2	Analyse der derzeit gültigen Anforderungen der Fahrgastrechteverordnung auf Regelungslücken und nicht geregelte Sachverhalte aus der Fahrgastperspektive	31
3.2.1	Die Erteilung von Reiseinformationen	31
3.2.2	Die Ausstellung von Durchgangsfahrkarten	32
3.2.3	Die Durchsetzung der Verordnung (Art. 32-33)	32
3.3	Erläuterung der Stand der Regelungen und Bewertung aus Sicht der Fahrgäste und Verbraucher in der Neufassung der Fahrgastrechteverordnung	32

1 Analyse und vergleichende Bewertung des Status Quo

In Arbeitspaket a) „Analyse und vergleichende Bewertung des Status Quo“ wurden 6 internationale sowie eine nationale Verbindung näher hinsichtlich der Verfügbarkeit von schnellen und günstigen Bahnangeboten untersucht und weiterhin geprüft, ob für diese Angebote Durchgangsfahrkarten verfügbar sind. Bei den Untersuchungsrelationen handelt es sich um die Verbindungen:

- Bonn Hbf - Paris
- Frankfurt/Main Hbf - Lyon Part Dieu
- Hamburg Hbf - Stockholm
- München Hbf - Roma Termini (Rom)
- Berlin Hbf - Kraków Główny (Krakau)
- Dresden Hbf - Ostrava hl.n. (Ostrau)
- Bautzen-Berlin

Auf allen vorstehend genannten Relationen bestehen – neben etwaig vorhandenen durchgehenden Direktzügen – Umsteigeverbindungen unter Nutzung verschiedener Eisenbahnverkehrsunternehmen.

Geprüft wurden die Angebote der folgenden Vertriebswege:

- Personenbedient: Hierbei hat KCW mit der Bahnagentur Schöneberg in Berlin zusammengearbeitet. Die Bahnagentur Schöneberg besteht seit 2007 und ist eine Premium-Bahnagentur, die sich auf den Verkauf internationaler Fahrscheine spezialisiert hat. Neben einer DB-Lizenz verfügt die Agentur auch über Zugang zu den Verkaufssystemen ausländischer Bahnen wie SNCF, ÖBB und Trenitalia/FS.
- Internetportale der Staatsbahnen des jeweiligen Start- und Ziellandes:
 - DB: <https://www.bahn.de/p/view/index.shtml>
 - SNCF [Frankreich]: <https://de.voyages-sncf.com/de/>
 - SJ [Schweden]: <https://www.sj.se/en/home.html#/>
 - TRENITALIA/FS [Italien]: <http://www.trenitalia.com/tcom-de>
 - PKP [Polen]: <https://www.intercity.pl/de/>
 - ČD [Tschechien] <https://www.cd.cz/de/>
- Internetportale der Wettbewerbsbahnen, die eigenwirtschaftliche Fernverkehrsleistungen auf den untersuchten Relationen anbieten:
 - THALYS [Belgien/Frankreich]: <https://www.thalys.com/de/de/>
 - IZY [Belgien/Frankreich]: <http://www.izy.com/en/homepage>
 - NTV/Italo [Italien]: <https://www.italotreno.it/en>
 - RegioJet [Tschechien]: <https://fahrkarten.regiojet.com/?0>
 - LEO EXPRESS [Tschechien]: <https://www.le.cz/i.php>

Für die deutsche Binnenrelation Bautzen-Berlin wurden zudem die Internetportale der Wettbewerbsbahnen, die bestellten Nahverkehr auf dieser Verbindung anbieten, untersucht. Dabei handelt es sich um die

- ODEG - Ostdeutsche Eisenbahn GmbH: <http://odeg.de/>
- DLB - Die Länderbahn (Markenname „TRILEX“): <http://www.laenderbahn.com/trilex/>

Die Vertriebswege über DB-Automaten und die „DB-App“ wurden hingegen nicht untersucht, da hierbei üblicherweise dieselben Angebote wie beim Internetkauf erhältlich sind.

Um die Vergleichbarkeit zwischen den verschiedenen Angeboten der zu untersuchenden Vertriebswege zu gewährleisten, wurde ein bestimmter Untersuchungstag (Donnerstag, 16.11.2017) ausgewählt. Für diesen Tag wurden alle relevanten Abfahrten ab dem jeweiligen Startbahnhof in dem Zeitraum zwischen 8 und 12 Uhr erfasst. Dabei wurden die verschiedenen Angebote für

- eine(n) einzelne(n) Reisende(n)
- im Alter von 44 Jahren [manche Auskunftssysteme/Auslandsverbindungen erfordern eine Altersangabe]
- ohne jegliche Reduktion (keine Bahncard o.ä.)
- in der 2. Klasse, ohne Reservierung (sofern diese nicht zwingend für die Nutzung eines bestimmten Zugs notwendig ist)
- ohne abweichende Einstellungen (keine Zwischenbahnhöfe, keine Beeinflussung anderer Parameter wie Schnelligkeit oder Übergangszeiten)

erfasst. Die Ergebnisse wurden in tabellarischer Form aufbereitet.

Die Farben der Felder im Datenbereich der im nachfolgenden Abschnitt aufgeführten Relationstabellen bedeuten:

Schnellste Verbindung	Wenigste Umstiege	Günstigster Preis dieses Vertriebsweges (Personenbedient oder Internet)	Günstigster Preis insgesamt
------------------------------	--------------------------	--	------------------------------------

Die sieben Relationstabellen sind in größerer Darstellung in den **Anhängen 1-7** zu finden.

1.1 Bonn Hbf - Paris

Bonn Hbf - Paris					Personenbedient	Trainline		Loco2		bahn.de		SNCF [FR]		IZY [BE/FR]		Thalys [BE/FR]		
Abfahrt	Ankunft	Dauer	Anzahl Umstiege	Zuggattungen	Preis	durchg. FS	Preis2	durchg. FS2	Preis3	durchg. FS3	Preis4	durchg. FS4	Preis5	durchg. FS5	Preis6	durchg. FS6	Preis7	durchg. FS7
8:01	12:05	4:04	1	RE, THA	92,80	nein	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-
8:08	14:05	5:57	2	NX, ICE	99,90	ja	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-
8:46	13:59	5:13	2	IC, THA	Keine Auskunft	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	149,20	fraglich	Anfrage nicht möglich	-	Anfrage nicht möglich	-
8:56	13:59	5:03	2	RE, ICE, THA	Keine Auskunft	-	121,90	nein	kein Preis verfügbar	-	kein Preis verfügbar	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Anfrage nicht möglich	-	Anfrage nicht möglich	-
8:59	15:20	6:21	3	RB, RE, TGV	Keine Auskunft	-	155,10	nein	kein Preis verfügbar	-	kein Preis verfügbar	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Anfrage nicht möglich	-	Anfrage nicht möglich	-
9:01	13:59	4:58	2	RE, ICE, THA	103,00	nein	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-
9:38	16:35	6:57	3	IC, SWE, TGV	114,00	nein	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-
11:14	16:50	5:36	1	EC, ICE	69,90	ja	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-
11:37	18:05	6:28	2	IC, TGV, ICE	79,90	ja	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-
11:46	16:05	4:19	1	IC, THA	97,00	nein	110,00	nein	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	117,00	fraglich	Anfrage nicht möglich	-	Anfrage nicht möglich	-
11:56	17:59	6:03	4	RE, RE, R, IC, THA	Keine Auskunft	-	135,40	nein	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Anfrage nicht möglich	-	Anfrage nicht möglich	-
11:56	16:05	4:09	1	RE, THA	Keine Auskunft	-	Verbindung nicht angezeigt	-	kein Preis verfügbar	-	kein Preis verfügbar	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Anfrage nicht möglich	-	Anfrage nicht möglich	-

Abbildung 1 Relationstabelle Bonn Hbf - Paris

Beobachtungen zu Preisen und Verbindungen

- Der günstigste Fahrpreis (11:14 ab Bonn) ist ausschließlich im personenbedienten Verkauf erhältlich. In den Online-Portalen wurde diese Verbindung nicht angezeigt.
- Auch die schnellste Verbindung (8:01 ab Bonn) wurde lediglich im personenbedienten Verkauf erwähnt. Mutmaßlich wird diese Verbindung nicht in den Internetportalen angezeigt, weil hierfür eine Kombination aus Verbundfahrtschein (Bonn-Köln) sowie Thalys-Fahrtschein (Köln-Paris) notwendig ist. Ein durchgehender Fahrtschein ist daher auch im personenbedienten Verkauf nicht möglich. Dasselbe gilt für die Verbindung um 8:08 ab Bonn Hbf.
- Andererseits ließen sich über das Portal Trainline auch Fahrtscheine mit Nahverkehrsabschnitten ausstellen (8:56 und 8:59 ab Bonn). Allerdings waren auch hierbei keine durchgehenden Fahrtscheine ausstellbar.
- Das Portal Trainline verweist zudem auf Busverbindungen via Brüssel, die im Rahmen dieser Untersuchung jedoch nicht weiter relevant sind.
- Die Portale Loco2 und bahn.de zeigen zwar einige Verbindungen für die Relation Bonn-Paris an, können hierfür jedoch keine Preise nennen.
- Die Portale von IZY und Thalys ließen keine Buchung ab Bonn zu.
- Die Bahnagentur Schöneberg verwies auf die Möglichkeit, für Fahrten ab Bonn auch den Bahnhof Siegburg/Bonn zu nutzen, der ab Bonn Hbf mit einer Stadtbahnlinie zu erreichen ist.

Beobachtungen zu Durchgangsfahrkarten

- Der günstige Fahrpreis (11:14 ab Bonn) ist als Durchgangsfahrkarte erhältlich, jedoch lediglich im personenbedienten Verkauf.
- Die schnellste Verbindung (8:01 ab Bonn) ist hingegen nicht als Durchgangsfahrkarte erhältlich.

- Durchgangsfahrkarten für diese Relation waren ausschließlich im personenbedienten Verkauf ausstellbar. Das SNCF-Portal suggeriert in der Buchungsansicht durch die Ausgabe eines einheitlichen Preises (Verbindungen 8:46 und 11:46 ab Bonn) zwar einen durchgehenden Fahrschein. Aufgrund der Nutzung des Thalys auf einem Teilabschnitt muss es sich dabei aber um einen Kombinationspreis aus zwei verschiedenen Angeboten handeln. Für diesen Befund spricht auch, dass auf verschiedene Angebotskonditionen („*Tarif normal Adulte*“ für die ersten beiden Teilabschnitte, „*NO-FLEX*“ für den Thalys im Abschnitt Brüssel-Paris) hingewiesen wird.
- Bei Nutzung des Thalys ist somit über keinen Vertriebsweg eine Durchgangsfahrkarte erhältlich.

1.2 Frankfurt/Main Hbf - Lyon Part Dieu

Frankfurt/M. Hbf - Lyon P.D.				Personenbedient	Trainline	Loco2	bahn.de	SNCF [FR]	Thalys [BE/FR]							
Ab-fahrt	An-kunft	Dauer	Anzahl Umstiege	Zuggattungen	Preis	durchg. FS	Preis2	durchg. FS2	Preis3	durchg. FS3	Preis4	durchg. FS4	Preis5	durchg. FS5	Preis6	durchg. FS6
8:01	14:56	6:55	3	EC, TGV, RER	keine Auskunft	-	nicht angezeigt / andere Umstiege	-	Verbindung nicht angezeigt	-	kein Preis verfügbar	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Anfrage nicht möglich	-
8:01	14:56	6:55	2	EC, TGV	166,00	nein	156,90	nein	Verbindung nicht angezeigt	-	nicht angezeigt / andere Umstiege	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Anfrage nicht möglich	-
8:14	16:00	7:46	1	ICE, TGV	168,90	ja	177,90	nein	Verbindung nicht angezeigt	-	kein Preis verfügbar	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Anfrage nicht möglich	-
8:50	15:26	6:36	2	ICE, SWE, TGV	79,00	ja	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-
8:50	16:56	8:06	3	ICE, SWE, TGV	keine Auskunft	-	264,60	nein	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Anfrage nicht möglich	-
8:56	15:56	7:00	2	ICE, RER, TGV	keine Auskunft	-	nicht angezeigt / andere Umstiege	-	Verbindung nicht angezeigt	-	kein Preis verfügbar	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Anfrage nicht möglich	-
8:56	15:56	7:00	1	ICE, TGV	keine Auskunft	-	147,00	ja	147,00	ja	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Anfrage nicht möglich	-
8:56	16:56	8:00	1	ICE, TGV	keine Auskunft	-	176,90	nein	Verbindung nicht angezeigt	-	kein Preis verfügbar	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Anfrage nicht möglich	-
10:05	16:56	6:51	2	ICE, TGV	keine Auskunft	-	166,90	nein	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Anfrage nicht möglich	-
10:05	16:56	6:51	3	ICE, RER, TGV	keine Auskunft	-	nicht angezeigt / andere Umstiege	-	Verbindung nicht angezeigt	-	kein Preis verfügbar	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Anfrage nicht möglich	-
10:05	17:02	6:57	2	ICE, TGV	64,00	ja	64,00	ja	64,00	ja	64,00	ja	Verbindung nicht angezeigt	-	Anfrage nicht möglich	-
10:05	17:56	7:51	2	ICE, TGV	keine Auskunft	-	156,90	nein	Verbindung nicht angezeigt	-	kein Preis verfügbar	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Anfrage nicht möglich	-
10:50	18:44	7:54	2	ICE, TGV, TER	154,70	ja	158,50	nein	206,40	nein	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Anfrage nicht möglich	-
11:29	18:56	7:27	2	ICE, THA, TGV	keine Auskunft	-	272,00	nein	Verbindung nicht angezeigt	-	nicht angezeigt / andere Umstiege	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Anfrage nicht möglich	-
11:29	18:56	7:27	3	ICE, THA, RER, TGV	keine Auskunft	-	nicht angezeigt / andere Umstiege	-	Verbindung nicht angezeigt	-	kein Preis verfügbar	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Anfrage nicht möglich	-
11:29	19:26	7:57	2	ICE, THA, TGV	keine Auskunft	-	nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	kein Preis verfügbar	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Anfrage nicht möglich	-
11:50	19:00	7:10	4	ICE, SWE, TGV	216,00	ja	204,60	nein	Verbindung nicht angezeigt	-	kein Preis verfügbar	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Anfrage nicht möglich	-
11:50	19:44	7:54	4	ICE, SWE, TGV, Ouigo	keine Auskunft	-	144,60	nein	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Anfrage nicht möglich	-

Abbildung 2 Relationstabelle Frankfurt/Main Hbf - Lyon Part Dieu

Beobachtungen zu Preisen und Verbindungen

- Der günstigste Fahrpreis (10:05 ab Frankfurt) ist sowohl im personenbedienten Verkauf als auch über die Portale Trainline, Loco2 und bahn.de erhältlich.
- Die schnellste Verbindung (8:50 ab Frankfurt) wurde lediglich im personenbedienten Verkauf erwähnt und in den Internetportalen nicht angezeigt.
- Das Portal der SNCF zeigte für diese Relation gar keine Verbindungen (erst der direkte, am Nachmittag ab Frankfurt via Lyon nach Marseille verkehrende TGV wurde angezeigt). Über das Thalys-Portal war - wie auch bereits auf der Relation Bonn-Paris - keine Buchung über die Gesamtstrecke dieser Relation möglich, auch bei abschnittsweiser Nutzung des Thalys via Brüssel.

- Auffällig ist bei den unterschiedlichen Portalen der Umgang mit etwaigenfalls notwendigen Bahnhofswechseln zwischen den Pariser Kopfbahnhöfen: Manche Portale nennen kein explizites Verkehrsmittel für den Bahnhofswechsel (Trainline, 11:29 ab Frankfurt), andere verweisen auf den RER, das S-Bahn-System der Hauptstadtregion Île-de-France (Bahn.de, 11:29 ab Frankfurt).

Beobachtungen zu Durchgangsfahrkarten

- Die günstigste Verbindung (10:05 ab Frankfurt) ist als Durchgangsfahrkarte erhältlich.
- Die schnellste Verbindung (8:50 ab Frankfurt/M. Hbf) ist als Durchgangsfahrkarte erhältlich, jedoch ausschließlich im personenbedienten Verkauf.
- Durchgangsfahrkarten sind im personenbedienten Verkauf sowie bei den Portalen Trainline, Loco2 und bahn.de verfügbar.
- Für die Verbindung 8:56 Uhr ab Frankfurt/M. Hbf sind selbst mit Bahnhofswechsel in Paris Durchgangsfahrkarten bei Trainline und Loco2 verfügbar.

1.3 Hamburg Hbf - Stockholm

Hamburg Hbf - Stockholm						Personenbedient	Trainline	Loco2	bahn.de	SJ [SE]				
Abfahrt	Ankunft	Dauer	Anzahl Umstöße	Zuggattungen	Preis	durchg. FS	Preis2	durchg. FS2	Preis3	durchg. FS3	Preis4	durchg. FS4	Preis5	durchg. FS5
8:21	19:39	11:18	4	RE, IC, LYN, X2	59,90	ja	59,90	ja	59,90	ja	59,90	ja	Anfragen nicht möglich	-
9:28	20:39	11:11	2	EC, R, X2	183,50	ja	nicht angezeigt	-	nicht angezeigt	-	kein Preis verfügbar	-	Anfragen nicht möglich	-
9:28	21:39	12:11	1	EC, X2	99,90	ja	99,90	ja	99,90	ja	99,90	ja	Anfragen nicht möglich	-
10:53	21:39	10:46	2	IC, LYN, X2	59,90	ja	59,90	ja	59,90	ja	59,90	ja	Anfragen nicht möglich	-

Abbildung 3 Relationstabelle Hamburg Hbf - Stockholm

Beobachtungen zu Preisen und Verbindungen

- Der günstigste Fahrpreis (8:21 und 10:53 ab Hamburg) ist sowohl im personenbedienten Verkauf als auch über die Portale Trainline, Loco2 und bahn.de erhältlich.
- Gleiches gilt für die darin enthaltene schnellste Verbindung (10:53 ab Hamburg).
- Über das Portal der Schwedischen Staatsbahn SJ waren keine Auskünfte möglich und somit auch keine Preise verfügbar.

Beobachtungen zu Durchgangsfahrkarten

- Die günstigste und die schnellste Verbindung sind als Durchgangsfahrkarte erhältlich.
- Durchgangsfahrkarten sind im personenbedienten Verkauf sowie bei den Portalen Trainline, Loco2 und bahn.de verfügbar.

1.4 München Hbf - Roma Termini (Rom)

München Hbf - Roma T.					Personenbedient	Trainline			Loco2		bahn.de		Trenitalia/FS [IT]		NTV/Italo [IT]	
Ab-fahrt	An-kunft	Dauer	Anzahl Umstiege	Zuggattungen	Preis	durchg. FS	Preis2	durchg. FS2	Preis3	durchg. FS3	Preis4	durchg. FS4	Preis5	durchg. FS5	Preis6	durchg. FS6
9:34	18:28	8:54	1	EC, ES	keine Auskunft	-	84,80	nein	Verbindung nicht angezeigt	-	kein Preis verfügbar	-	68,90	nein	Verbindung nicht möglich	-
9:34	19:10	9:36	1	EC, ES	100,90	ja	Verbindung nicht angezeigt	-	100,90	ja	100,90	ja	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht möglich	-
9:34	19:45	10:11	1	EC, Italo	keine Auskunft	-	87,80	nein	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht möglich	-
9:34	19:40	10:06	1	EC, ES	100,90	ja	Verbindung nicht angezeigt	-	100,90	ja	100,90	ja	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht möglich	-
9:34	19:48	10:14	1	EC, FA	keine Auskunft	-	94,80	nein	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht möglich	-
9:44	19:48	10:04	3	M, REX, S, R, ES	keine Auskunft	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	kein Preis verfügbar	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht möglich	-
11:34	20:45	9:11	1	EC, ES	83,90	nein	99,80	nein	Verbindung nicht angezeigt	-	kein Preis verfügbar	-	83,90	nein	Verbindung nicht möglich	-
11:34	21:25	9:51	1	EC, Italo	79,80	nein	93,80	nein	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht möglich	-
11:34	21:45	10:11	1	EC, FA	keine Auskunft	-	94,80	nein	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht möglich	-
11:44	21:45	10:01	3	M, REX, S, R, ES	116,40	nein	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	kein Preis verfügbar	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht möglich	-

Abbildung 4 Relationstabelle München Hbf - Roma Termini (Rom)

Beobachtungen zu Preisen und Verbindungen

- Der günstigste Fahrpreis (9:34 ab München) ist im Portal der italienischen Staatsbahn Trenitalia/FS verfügbar.
- Die Verbindung 9:34 ab München ist zugleich auch die schnellste Verbindung. Im Portal Trainline ist hierfür ebenfalls eine Preisauskunft erhältlich.
- Der günstigste Preis des personenbedienten Verkaufs wurde für die Verbindung 11:34 ab München genannt. Er ist eine Kombination aus Eurocity (betrieben von DB und ÖBB) und dem privaten italienischen Fernverkehrs „Italo“, betrieben von NTV.
- Verbindungen mit NTV/Italo wurden von den Portalen der Staatsbahnen DB/bahn.de und Trenitalia/FS nicht angezeigt. Die Bahnagentur Schöneberg wies darauf hin, dass NTV/Italo keine Fahrplaninformationen an das Europäische Fahrplanzentrum liefere und daher nicht einmal eine Fahrplaninformation von NTV/Italo auf den Internetportalen der Staatsbahnen verfügbar sei.
- Andersherum waren über das Portal von NTV/Italo keine Verbindungen für die Gesamtstrecke München-Rom möglich, auch nicht bei Teilnutzung von NTV/Italo-Zügen. Die Bahnagentur Schöneberg verwies darauf, dass die SNCF der Vertriebspartner von NTV/Italo im Ausland sei und die Agentur daher aufgrund ihrer SNCF-Lizenz auch Fahrscheine für NTV/Italo verkaufen könne (z.B. 11:34 ab München).

Beobachtungen zu Durchgangsfahrkarten

- Die günstigste und zugleich schnellste Verbindung (9:34 ab München) ist nicht als Durchgangsfahrkarte verfügbar.
- Gleiches gilt für die günstige Verbindung im personenbedienten Verkauf (11:34 ab München), die auch nicht als Durchgangsfahrkarte erhältlich ist.
- Durchgangsfahrkarten sind ausschließlich im personenbedienten Verkauf sowie bei den Portalen Loco2 und bahn.de verfügbar.
- Das Portal Trainline kann hingegen nur „gestückelte“ Fahrscheine verkaufen.

1.5 Berlin Hbf - Kraków Główny (Krakau)

Berlin Hbf - Kraków Gł.						Personenbedient		Trainline		Loco2		bahn.de		PKP Intercity [PL]	
Ab-fahrt	An-kunft	Dauer	Anzahl Umstiege	Zuggattungen	Preis	durchg. FS	Preis2	durchg. FS2	Preis3	durchg. FS3	Preis4	durchg. FS4	Preis5	durchg. FS5	
9:37	19:44	10:07	1	EC, EIC	39,90	ja	kein Preis verfügbar	-	Verbindung nicht angezeigt	-	39,90	ja	keine Auskunft möglich	-	
9:37	20:47	11:10	2	EC, TLK, IC	45,60	ja	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	keine Auskunft möglich	-	
10:35	20:47	10:12	3	RE, OE, KD, IC	75,50	fraglich	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	kein Preis verfügbar	-	keine Auskunft möglich	-	

Abbildung 5 Relationstabelle Berlin Hbf - Kraków Główny (Krakau)

Beobachtungen zu Preisen und Verbindungen

- Die günstigste und zugleich schnellste Verbindung (9:37 ab Berlin) ist sowohl im personenbedienten Verkauf als auch bei bahn.de im Internet verfügbar.
- Die Portale Trainline und Loco2 können hingegen keine Preise nennen, zum überwiegenden Teil werden die Verbindungen hier gar nicht angezeigt.
- Das Portal der polnischen Staatsbahn war während der Untersuchung in KW46/2017 an mehreren Tagen nicht aufrufbar.
- Sowohl Trainline, Loco2 als auch bahn.de zeigen für die Relation Berlin-Krakau zusätzliche Busverbindungen an, die im Rahmen dieser Untersuchung jedoch nicht relevant sind.

Beobachtungen zu Durchgangsfahrkarten

- Die günstigste und zugleich schnellste Verbindung (9:37 ab Berlin) ist als Durchgangsfahrkarte erhältlich.
- Durchgangsfahrkarten sind im personenbedienten Verkauf sowie auf bahn.de verfügbar.
- Im personenbedienten Verkauf hätte zudem für eine zweite Verbindung (9:37 ab Berlin) eine durchgehender Fahrschein ausgestellt werden können, jedoch mit höherem Preis, längerer Reisedauer und mehr Umstiegen, weswegen von dieser Verbindung abgeraten wurde.
- Fraglich ist die Möglichkeit einer Durchgangsfahrkarte bei der Verbindung 10:35 ab Berlin: Im personenbedienten Verkauf ließen sich zwar alle hierfür notwendigen Einzelfahrschein in einen Verkaufsvorgang ablegen. Ob daraus eine Durchgangsfahrkarte i.S.d. VO (EG) 1371/2007 entsteht, blieb jedoch unklar.

1.6 Dresden Hbf - Ostrava hl.n. (Ostrau)

Dresden Hbf - Ostrava hl.n.						Personenbedient		Trainline		Loco2		bahn.de		Česky drahy [CZ]		RegioJet [CZ]		LEO Express [CZ]	
Ab-fahrt	An-kunft	Dauer	Anzahl Umstiege	Zuggattungen	Preis	durchg. FS	Preis2	durchg. FS2	Preis3	durchg. FS3	Preis4	durchg. FS4	Preis5	durchg. FS5	Preis6	durchg. FS6	Preis7	durchg. FS7	
9:08	14:38	5:30	1	EC, SC	47,90	ja	47,90	ja	47,90	ja	47,90	ja	15,71	ja	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	
11:08	16:38	5:30	1	EC, IC	39,90	ja	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	39,90	ja	14,35	ja	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	

Abbildung 6 Relationstabelle Dresden Hbf - Ostrava hl.n. (Ostrau)

Beobachtungen zu Preisen und Verbindungen

- Die günstigste Verbindung (11:08 ab Berlin) ist im Portal der Tschechischen Bahn České dráhy (ČD) verfügbar. Für dieselbe Verbindung liegt der Preis des ČD-Portals rund 25 EUR unter dem Angebot des personenbedienten Verkaufs sowie jenem von bahn.de.
- Beide Verbindungen (9:08 und 11:08 ab Berlin) sind gleich schnell.
- Der günstigste Preis im personenbedienten Verkauf ist für die Verbindung 11:08 ab Berlin verfügbar. Der Unterschied von 8 EUR zur früheren Verbindung (9:08 ab Berlin) ergibt sich nach Auskunft der Bahnagentur Schöneberg aus der notwendigen obligatorischen Reservierung für den Supercity-Zug „SC“, eine Zuggattung der Tschechischen Bahn ČD.
- Analog gilt dies für den Preisunterschied im Portal der ČD: Hier ist bei der früheren Verbindung die obligatorische SC-Reservierung in Höhe von 35 tschechischen Kronen enthalten.
- Auffällig ist dabei auch der Preisunterschied der obligatorischen SC-Reservierung: Während der personenbediente Verkauf und die Internetportale Trainline, Loco2 und bahn.de hierfür 8 EUR verlangen, beträgt der Preis im ČD umgerechnet nicht einmal 1,40 EUR.
- Die Portale der tschechischen Wettbewerbsbahnen RegioJet und LEO Express können keine relevanten Auskünfte machen: RegioJet zeigte ausschließlich unternehmenseigene Busverbindungen bis Prag an und keine Verbindungen anderer Eisenbahnunternehmen. Bei LEO Express ließen sich generell keine Verbindungen für den Untersuchungstag auf der untersuchten Relation finden.

Beobachtungen zu Durchgangsfahrkarten

- Die günstigste und schnellste Verbindung (11:08 ab Berlin) ist als Durchgangsfahrkarte erhältlich.
- Durchgangsfahrkarten sind im personenbedienten Verkauf sowie bei Trainline, Loco2 und auf bahn.de verfügbar. Trainline und Loco2 zeigen jedoch nicht alle Verbindungen an.
- Mit den tschechischen Wettbewerbsbahnen RegioJet und LEO Express waren keine Angebote der beiden Staatsbahnen DB oder ČD zu einer Durchgangsfahrkarte kombinierbar.

1.7 Bautzen - Berlin

Bautzen-Berlin Hbf						Personenbedient	Trainline	Loco2	bahn.de	ODEG	DLB/Trilex							
Ab-fahrt	An-kunft	Dauer	Anzahl Umstiege	Umstiege in	Beteiligte EVU	Zuggattungen	Preis	durchg. FS	Preis2	durchg. FS2	Preis3	durchg. FS3	Preis4	durchg. FS4	Preis5	durchg. FS5	Preis6	durchg. FS6
8:56	12:24	3:28	2	Görlitz, Cottbus	DLB, ODEG, DB	TLX, OE, RE	29,10	nein	kein Preis verfügbar	-	Verbindung nicht angezeigt	-	nur Teilpreis Bautzen-Cottbus: 31,20	-	nur Teilpreis Bautzen-Cottbus: 31,20	-	kein Preis verfügbar	-
9:14	12:57	3:43	1	Dresden Hbf	DLB, DB	TLX, EC	29,90	ja	29,90	ja	29,90	ja	29,90	ja	29,90	ja	kein Preis verfügbar	-
9:56	12:57	3:01	2	Bischofswerda, Dresden	ODEG, DLB, DB	OE, TLX, EC	29,90	ja	29,90	ja	29,90	ja	29,90	ja	29,90	ja	kein Preis verfügbar	-
10:56	14:24	3:28	2	Görlitz, Cottbus	DLB, ODEG, DB	TLX, OE, RE	29,10	nein	kein Preis verfügbar	-	Verbindung nicht angezeigt	-	nur Teilpreis Bautzen-Cottbus: 31,20	-	nur Teilpreis Bautzen-Cottbus: 31,20	-	kein Preis verfügbar	-
11:14	14:57	3:43	1	Dresden Hbf	DLB, DB	TLX, EC	29,90	ja	29,90	ja	29,90	ja	29,90	ja	29,90	ja	kein Preis verfügbar	-
11:32	15:24	3:52	2	Görlitz, Cottbus	DLB, ODEG, DB	TL, OE, RE	29,10	nein	kein Preis verfügbar	-	Verbindung nicht angezeigt	-	nur Teilpreis Bautzen-Cottbus: 31,20	-	nur Teilpreis Bautzen-Cottbus: 31,20	-	Verbindung nicht angezeigt	-
11:56	14:57	3:01	2	Bischofswerda, Dresden	ODEG, TRILEX, EC		keine Auskunft	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	Verbindung nicht angezeigt	-	kein Preis verfügbar	-
11:56	16:23	4:27	5	Bischofswerda, Dresden	DLB, ODEG, DB	OE, TLX, RE, RB, S	44,00	ja (Pauschalpreis QdL)	44,00	ja (Pauschalpreis QdL)	48,30	ja	44,00	ja (Pauschalpreis QdL)	44,00	ja (Pauschalpreis QdL)	Verbindung nicht angezeigt	-

Abbildung 7 Relationstabelle Bautzen - Berlin

Beobachtungen zu Preisen und Verbindungen

- Die günstigsten Verbindungen (8:56, 10:56 und 11:32 ab Bautzen) waren ausschließlich im personenbedienten Verkauf verfügbar. Allerdings liegen die Angebote der Internetportale nur unwesentlich darüber (29,10 EUR vs. 29,90 EUR). Jedoch handelt es sich dabei um unterschiedliche Fahrstrecken: Die günstigsten Internetangebote sehen einen Umstieg in Dresden vor, während das insgesamt günstigste Angebot eine zweifachen Umstieg in Görlitz und Cottbus erfordert.
- Die Bahnagentur Schöneberg verwies für die Verbindungen 8:56, 10:56 und 11:32 ab Bautzen auf eine Kombination aus Verbundfahrtscheinen (ZVON für den Abschnitt Bautzen - Görlitz - Spremberg und VBB für den Abschnitt Spremberg - Cottbus - Berlin) zum günstigsten Gesamtpreis von 29,10 EUR.
- Es gibt zwei schnellste Verbindungen (9:56 und 11:56 ab Bautzen), wovon jedoch nur die erste in allen Vertriebswegen - bis auf bei DLB/Trilex - mit einem Preis angegeben wurde.
- Nicht nachvollziehbar ist die Preisauskunft bezogen auf das Pauschalpreis-Angebot „Quer-durchs-Land“-Ticket (QdL-Ticket), das zur Nutzung von Nahverkehrszügen ab einer bestimmten Gültigkeit (an Wochentagen ab 9 Uhr) berechtigt: Dieses wurde von den meisten Internetportalen lediglich für die - umsteigeintensive - Verbindung um 11:56 ab Bautzen angezeigt. Da das QdL-Ticket am Untersuchungstag jedoch bereits ab 9 Uhr galt, hätte es außerdem auch für die Verbindung um 10:56 ab Bautzen via Cottbus und Görlitz nach Berlin angezeigt werden sollen.
- Das Portal des Nahverkehrsbetreibers ODEG basiert auf bahn.de, weswegen hierbei auch keine Unterscheide zwischen beiden Portalen zu beobachten sind.
- Das Portal des Nahverkehrsbetreibers DLB/Trilex basiert auf der Fahrplanauskunft des Verkehrsverbunds Oberlausitz-Niederschlesien (ZVON) und zeigt bei keiner der untersuchten Verbindungen Preise.

Beobachtungen zu Durchgangsfahrkarten

- Die schnellste und im Internetverkauf günstigste Verbindung (9:56 ab Berlin) ist als Durchgangsfahrkarte erhältlich.
- Durchgangsfahrkarten sind im personenbedienten Verkauf sowie bei Trainline, Loco2, auf bahn.de sowie bei der ODEG verfügbar.
- Durchgangsfahrkarten Bautzen-Berlin via Görlitz und Cottbus (Bautzen ab 8:56, 10:56 und 11:32) sind nicht möglich.
- Problematisch ist für die Preisbildung auf der Nahverkehrsverbindung via Görlitz und Cottbus - und somit auch für die Erstellung von Durchgangsfahrkarten - die Anwendung unterschiedlicher Tarife: Daher werden hier in der Regel nur Teilpreise für die Teilstrecke Bautzen-Cottbus angezeigt, jedoch kein Preis für die Gesamtverbindung. Der Grund hierfür ist die Anwendung eines eigenen Tarifs der nichtbundeseigenen ODEG auf der Strecke zwischen Görlitz und Cottbus¹. Im Wechselverkehr zwischen DB/NE-Tarifen ist nur ein sogenannter „einfacher“ Anstoß möglich, d.h. Streckenfahrtscheine, die als Durchgangsfahrkarten i.S.d. VO (EG) 1371/2007 anzusehen sind, können nur zwei Tarife miteinander kombiniert werden. Da sich der NE-Tarif hier aber im mittleren Abschnitt

¹ siehe hierzu <https://kuemmling.eu/dbtarif.html>

befindet, wären zwei Kombinationen (=zwei Anstöße) notwendig, um eine durchgehende Fahrkarte zu erhalten.

1.8 Zusammenfassung Arbeitspaket a)

- Für alle sieben untersuchten Relationen sind Durchgangsfahrkarten auf den verschiedenen Vertriebswegen verfügbar, jedoch handelt es sich dabei nicht immer um die schnellsten (Zeit) und günstigsten (Preis) Angebote.
- Eine Übersicht hierzu geben die nachfolgenden Tabellen:

Relation	Schnellste Verbindung als Durchgangsfahrkarte?	Schnellste Verbindung im Personenbedienten Verkauf verfügbar?	Schnellste Verbindung im Internet verfügbar?
Bonn-Paris	Nein	Ja	Nein
Frankfurt-Lyon	Ja	Ja	Nein
Hamburg-Stockholm	Ja	Ja	Ja
München-Rom	Nein	Nein	Ja
Berlin-Krakau	Ja	Ja	Ja
Dresden-Ostrava	Ja	Ja, aber teurer als Internet	Ja
Bautzen-Berlin	Ja	Ja	Ja
Anteil Ja	5/7	5,5/7	5/7

Tabelle 1 Übersicht - Schnellste Verbindung

Relation	Günstigste Verbindung als Durchgangsfahrkarte?	Günstigste Verbindung im Personenbedienten Verkauf verfügbar?	Günstigste Verbindung im Internet verfügbar?
Bonn-Paris	Ja	Ja	Nein
Frankfurt-Lyon	Ja	Ja	Ja
Hamburg-Stockholm	Ja	Ja	Ja
München-Rom	Nein	Nein	Ja (Trenitalia)
Berlin-Krakau	Ja	Ja	Ja
Dresden-Ostrava	Ja	Nein	Ja (ČD)

Bautzen-Berlin	Nein	Ja	Nein
Anteil Ja	5/7	5/7	5/7

Tabelle 2 Übersicht - Günstigste Verbindung

- Lediglich die Verbindungen Hamburg-Stockholm und Berlin-Krakau erhalten bei beiden Merkmalen (Zeit und Preis) durchgehend ein „Ja“. Dies bedeutet:
 - Die schnellste und die günstigste Verbindung (sofern nicht ohnehin identisch) ist als Durchgangsfahrkarte verfügbar.
 - Die schnellste und die günstigste Verbindung (sofern nicht ohnehin identisch) ist sowohl im personenbedienten Verkauf als auch im Internet verfügbar.
- Auf zwei Relationen war der günstigste Preis nur im Internet verfügbar und hierbei nicht über das Portal bahn.de der DB. Das ist mit Blick auf die Zugänglichkeit für deutsche Fahrgäste bedenklich, da diese womöglich nicht die Internetseiten ausländischer Bahngesellschaften aufsuchen, um ihre Fahrscheine zu buchen.
- Die Internetportale unterscheiden sich oftmals hinsichtlich der jeweils vorgeschlagenen Verbindungen. Anders gesagt: Nicht alle Verbindungen - und somit auch alle Preise - sind über jedes Internetportal erhältlich. Das ist besonders bemerkenswert, da es zuweilen auch unternehmenseigene Züge betrifft: So informiert die SNCF-Auskunft z.B. nicht über die Fahrt um 8:59 ab Bonn Hbf nach Paris, obwohl hierbei eine Teilstrecke mit dem TGV der SNCF zurückgelegt wird.
- Auffällig ist in der Gesamtschau ferner die fehlende Integration der SPVV-Wettbewerbsbahnen in die Buchungs- und Auskunftssysteme der anderen Eisenbahnunternehmen: Weder bei (Teil-)Nutzung von Thalys [FR/BE], Italo [IT], RegioJet oder Leo Express [beide CZ] sind Durchgangsfahrkarten verfügbar.
- Zuweilen scheint dies allerdings nicht dem fehlenden Willen der Plattformbetreiber geschuldet, sondern der fehlenden Übermittlung von Fahrplandaten durch die Wettbewerbsbahnen (siehe Relation München-Rom zu NTV/Italo).
- Der personenbediente Verkauf und betreiberübergreifende Plattformen wie Trainline und Loco2 können anbieterübergreifende Angebote kombinieren. Allerdings handelt es sich dabei dann nicht um Durchgangsfahrkarten i.S.d. VO (EG) 1371/2007.

2 Bewertung der Rechercheergebnisse aus Fahrgastsicht

Die ersten Rechercheergebnisse des Arbeitspakets a) sind aus Fahrgastsicht reichlich unbefriedigend: Zwar sind für alle untersuchten Relationen Durchgangsfahrkarten verfügbar, doch nicht immer stellen diese auch die schnellste und/oder günstigste Verbindung dar. Auffällig sind die unterschiedlichen Auskünfte zwischen den Vertriebswegen „Personenbedient“ und „Internet“. In vielen Fällen unterscheiden sich auch die von den verschiedenen Internetportalen ausgegebenen Informationen. Somit ergibt sich - nicht einmal für die Mehrheit der einzelnen Relationen - kein einheitliches Bild der Fahrgastinformati- und -Auskunftssysteme. Wer schnelle und günstige Bahnangebote mit einer Durchgangsfahrkarte nutzen will, muss hierfür öfters länger suchen.

In Arbeitspaket b) werden die sieben untersuchten Relationen aus Fahrgastsicht bewertet. Dazu werden zunächst die Durchsetzungs- und Schlichtungsstellen sowie etwaig vergleichbare Stellen benannt, bei denen Fahrgäste ihre Rechte geltend machen können. Im zweiten Schritt werden die auf den sieben Relationen hinsichtlich ihrer Auskunftssysteme untersuchten Internetseiten der Bahngesellschaften dahingehend untersucht, welche Informationen über Fahrgastrechte dort verfügbar sind. Ausnahmen bilden lediglich die Unternehmen IZY, RegioJet und Leo Express da deren Züge nicht in den Auskunftsergebnissen des Arbeitspakets a) enthalten waren. Im dritten Schritt erfolgt eine relationsbezogene Aufbereitung, wobei hier auch Erkenntnisse aus Arbeitspaket a) einfließen. Beschrieben werden dabei auch auf einzelnen Relationen zur Anwendung kommende Kulanzregelungen. Abschließend erfolgt eine Bewertung hinsichtlich der Durchsetzbarkeit von Fahrgastrechten auf den sieben untersuchten Relationen.

2.1 Durchsetzungs- und Schlichtungsstellen

Die Mitgliedsstaaten der Europäischen Union sind nach Art. 30 VO (EG) 1371/2007 verpflichtet, eine oder mehrere für die Durchsetzung der Verordnung zuständige Stellen zu benennen. Diese werden im nachfolgenden Abschnitt für die in dieser Untersuchung gegenständlichen Länder aufgeführt:

Land	Stelle	Betroffene Untersuchungsrelation
Deutschland	Eisenbahn-Bundesamt (Federal Railway Authority)	alle
Belgien	Service Public Fédéral Mobilité et Transports – Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer (Federal Public Service Mobility and Transport)	Bonn-Paris, Frankfurt-Lyon
Frankreich	Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes - D.G.C.C.R.F. (Directorate General for Competition, Consumption and Anti-Fraud)	Bonn-Paris, Frankfurt-Lyon
Dänemark	Sekretariatet for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro (Appeal Board for Bus, Train and Metro)	Hamburg-Stockholm
Schweden	Konsumentverket (Swedish Consumer Agency)	Hamburg-Stockholm
Österreich	Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)	München-Rom
Italien	Autorità di Regolazione dei Trasporti	München-Rom
Polen	Urząd Transportu Kolejowego (Office for Rail Transport)	Berlin-Krakau
Tschechische Republik	Drážní úřad (Rail Authority)	Dresden-Ostrava

Tabelle 3 Durchsetzungs- und Schlichtungsstellen

Somit haben die hier gegenständlichen Mitgliedsstaaten² die Anforderungen des Art. 30 VO (EG) 1371/2007 zur Einrichtung einer Durchsetzungsstelle verordnungsgemäß umgesetzt.

Wenn eine Fahrgastbeschwerde berechtigt ist, führt die Durchsetzungsstelle ein entsprechendes Verfahren zur Rechtsdurchsetzung gegenüber den Eisenbahnunternehmen durch. In Deutschland führt dabei das Eisenbahn-Bundesamt (EBA) ein Verwaltungsverfahren durch, um die/das Unternehmen zur Einhaltung der Verpflichtungen aus der Verordnung zu bewegen (Zahlung von Entschädigung oder Erstattungsbetrag durch das Unternehmen).

In Deutschland wurde zudem die „Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr“ (söp) eingerichtet. Diese dient der Beilegung von Fällen, in denen Fahrgäste auf ihre Beschwerden vom Verkehrsunternehmen keine bzw. keine zufriedenstellende Antwort bekommen haben. Die söp ist von der Bundesregierung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt und bei der EU notifiziert. Die söp spricht Empfehlungen für eine außergerichtliche Einigung zwischen beiden Parteien aus.

Schlichtungsstellen und vergleichbare Stellen aller hier gegenständlichen Länder sind in der folgenden Tabelle aufgeführt:

Land	Stelle ³	Betroffene Untersuchungsrelation
Deutschland	Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr	alle
Belgien	Commission de Litiges Voyages	Bonn-Paris, Frankfurt-Lyon
Frankreich	Keine Stelle benannt	Bonn-Paris, Frankfurt-Lyon
Dänemark	Sekretariatet for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro (Appeal Board for Bus, Train and Metro)	Hamburg-Stockholm
Schweden	Keine Stelle bekannt	Hamburg-Stockholm
Österreich	Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)	München-Rom
Italien	Keine Stelle bekannt	München-Rom
Polen	Urząd Transportu Kolejowego (Office for Rail Transport)	Berlin-Krakau
Tschechische Republik	Keine Stelle bekannt	Dresden-Ostrava

Tabelle 4 Nationale Verbraucherschlichtstellen

Wesentlich für die Fahrgäste sind jedoch die Servicestellen der Eisenbahnunternehmen, an welche sie sich mit ihren Beschwerden regelmäßig zunächst wenden. In Deutschland wurde hierzu das Servicecenter Fahrgastrechte eingerichtet, an dem neben der Deutschen Bahn AG eine Vielzahl deutscher Eisenbahnunternehmen⁴ teilnehmen. Hierzu zählen auch die ODEG und DLB/trilex (über ihre Muttergesellschaft Vogtlandbahn GmbH), die auf der Relation Bautzen-Berlin mitbetrachtet wurden. Ist ein Fahrgast mit einer Entscheidung des

² Vollständige Übersicht unter https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/rail/doc/2007_1371_national_enforcement_bodies.pdf

³ Übersicht nach Auskunft gemäß <https://www.evz.de/en/alternative-dispute-resolution/adr-in-europe/>

⁴ Vollständige Übersicht unter http://www.fahrgastrechte.info/fileadmin/PDF/tbne/2017_10_02_Uebersicht_teilnehmende_EVU_am_SC_FGR_bahn.de.pdf

Servicecenters nicht zufrieden, so kann er sich mit einer Beschwerde an die Schlichtungsstelle söp und/oder das EBA als Durchsetzungsstelle wenden.

2.2 Zugänglichkeit von Informationen und Durchsetzung von Fahrgastrechten

Je nach Eisenbahnunternehmen ist der Zugang zu Formularen und Informationen über Fahrgastrechte unterschiedlich. Auch können sich Bearbeitungszeiträume, bis ein Fahrgast die ihm gesetzlich zustehende Entschädigung erhält, unterscheiden. Vor diesem Hintergrund werden in diesem Abschnitt die folgenden Fragestellungen behandelt:

- Welche Informationen über Fahrgastrechte sind auf der jeweiligen Internetseite verfügbar?
- Gibt es ein vorgefertigtes Fahrgastrechteformular?
- Wie gut zugänglich sind diese Informationen/Formulare auf den jeweiligen Seiten?
- Welche Informationen erhält der Fahrgast bereits während der Fahrt?
- Ab welcher zu erwartenden Verspätung am Zielort habe ich einen Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung?
- Wo kann ich ein Fahrgastrechteformular einreichen? (Postweg? Schalter? Online? Andere Möglichkeiten?)
- Welche Fristen werden für die Bearbeitung eines Fahrgastrechtesfalls genannt?
- Welche Erstattungsformen sind möglich? (Sofortauszahlung in bar? Überweisung? Gutschein?)

Die diesbezügliche Darstellung erfolgt unternehmensbezogen. Dies hat pragmatische Gründe, da manche Eisenbahnunternehmen (insbesondere die DB AG) auf mehreren Relationen verkehren. Eine relationsbezogene Zusammenführung erfolgt im Abschnitt 2.3.

2.2.1 Deutsche Bahn AG

Thema	Inhalte/Informationen der Internetseite
Informationen über Fahrgastrechte sind auf der jeweiligen Internetseite	Regelungen für nationale, internationale und Reisen über Nacht; Fahrgastrechteformular; Wege zur Geltendmachung der Ansprüche; beteiligte Eisenbahnunternehmen am Entschädigungsverfahren; Zugangsregeln für mobilitätseingeschränkte Reisende
Fahrgastrechteformular	Existiert, ebenso eine Druckvorlage für einen Briefumschlag zur Einsendung
Zugänglichkeit dieser Informationen/Formulare auf der Internetseite	Einfach
Information über Fahrgastrechte während der Fahrt	Im Regelfall Aushänge (passive Information); Aktive Information hängt i.d.R. von der Bereitschaft/Verfügbarkeit des Personals im Zug ab

Thema	Inhalte/Informationen der Internetseite
Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung	Ab 20min Weiterfahrt in einem anderen nicht reservierungspflichtigen Zug, ab 60min Verspätung 25% Entschädigung, ab 120min 50%
Geltendmachung der Fahrgastrechte	Persönlich: DB-Reisezentrum, Verkaufsstellen teilnehmender Eisenbahnen (mit Ausnahmen); per Post: Servicecenter Fahrgastrechte in Frankfurt
Kommunizierte Fristen für die Bearbeitung eines Fahrgastrechtesfalls	Fünf Tage an DB Informationen, maximal ein Jahr im DB Reisezentrum
Erstattungsformen	Gutschein; Barauszahlung; Überweisung

Tabelle 5 Deutsche Bahn AG - Zugänglichkeit von Informationen und Durchsetzung von Fahrgastrechten

2.2.2 SNCF (Frankreich)

Thema	Inhalte/Informationen der Internetseite
Informationen über Fahrgastrechte sind auf der jeweiligen Internetseite	Entschädigungen aufgeschlüsselt nach Bahnunternehmen
Fahrgastrechteformular	Existiert in französischer Sprache
Zugänglichkeit dieser Informationen/Formulare auf der Internetseite	Relativ einfach zu finden, etwas unübersichtliche Darstellung
Information über Fahrgastrechte während der Fahrt	Im Regelfall Aushänge (passive Information); Aktive Information hängt i.d.R. von der Bereitschaft/Verfügbarkeit des Personals im Zug ab
Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung	Ab 30min 25%; ab 120min 50%; ab 3h 75%; Keine explizite Regelungen bei Weiterreise mit geänderter Streckenführung bekannt; I.d.R. erhält man in solchen Fällen am Schalter einen neuen Fahrschein für den betroffenen Abschnitt im Wert von 0 EUR
Geltendmachung der Fahrgastrechte	Postalisch
Kommunizierte Fristen für die Bearbeitung eines	Bis zu 60 Tage

Thema	Inhalte/Informationen der Internetseite
Fahrgastrechtfalls	
Erstattungsformen	Reisegutschein (unter 60 Minuten ausschließlich); Banküberweisung (erst ab 60 Minuten)

Tabelle 6 SNCF (Frankreich) - Zugänglichkeit von Informationen und Durchsetzung von Fahrgastrechten

2.2.3 SJ (Schweden)

Thema	Inhalte/Informationen der Internetseite
Informationen über Fahrgastrechte sind auf der jeweiligen Internetseite	Höhe und Geltung der Erstattungen; weitere Informationen in den AGB, auf die weitergeleitet wird
Fahrgastrechteformular	Online, in englischer Sprache: https://www.sj.se/en/ersattning-vid-forsening.html#/forsta-formular
Zugänglichkeit dieser Informationen/Formulare auf der Internetseite	Information über Erstattung einfach zugänglich https://www.sj.se/en/compensation-rights.html Kontakt und weitere Informationen etwas umständlicher über AGB oder FAQ https://www.sj.se/en/travel-terms/general-terms-and-conditions-of-travel.html
Information über Fahrgastrechte während der Fahrt	Bei 150km oder längerer Strecke (des Zuges): Information über Alternativen, Umbuchung, sobald die Information verfügbar ist
Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung	Unter 150km: Ab 20 min Verspätung: 50% des Fahrpreises; ab 40min: 75% des Fahrpreises, ab 60min: 100% des Fahrpreises; ab 20min vorhergesehener Verspätung darf ein anderes Transportmittel gewählt werden und der ggf. zusätzlich notwendige Fahrpreis wird erstattet Routen über 150km: 60-120 min Verspätung: 25% des Fahrpreises; ab 120min Verspätung: 50% des Fahrpreises; außerdem Recht auf Beratung sowie Unterkunft wenn nötig und möglich Bei Besitz eines Monatspasses gelten die höheren Erstattungsmöglichkeiten, unabhängig der Streckenläng
Geltendmachung der Fahrgastrechte	E-Mail oder online (Formular)

Thema	Inhalte/Informationen der Internetseite
Kommunizierte Fristen für die Bearbeitung eines Fahrgastrechtfalls	Fristen nicht auffindbar
Erstattungsformen	Überweisung

Tabelle 7 SJ (Schweden) - Zugänglichkeit von Informationen und Durchsetzung von Fahrgastrechten

2.2.4 Trenitalia/FS (Italien)

Thema	Inhalte/Informationen der Internetseite
Informationen über Fahrgastrechte sind auf der jeweiligen Internetseite	Vergütung wegen Verspätung; Öffnungszeiten und Standorte der Kundendienstbüros; außergerichtliche Einigung bei Beschwerden
Fahrgastrechteformular	Online, in italienischer Sprache: http://reclami-e-suggerimenti.trenitalia.com/rimborsi/en/Anagrafica.aspx
Zugänglichkeit dieser Informationen/Formulare auf der Internetseite	Einfach
Information über Fahrgastrechte während der Fahrt	Nicht bekannt
Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung	Ab 30 min Gutschrift möglich; ab 60 min 25% des Fahrpreises als Erstattung oder Gutschrift, ab 120 min 50% des Fahrpreises als Erstattung oder Gutschrift
Geltendmachung der Fahrgastrechte	Ticketschalter; Website; Reisebüro, das den Fahrschein ausgestellt hat; Call Center für Tickets, die über Website oder Call Center erworben wurden
Kommunizierte Fristen für die Bearbeitung eines Fahrgastrechtfalls	Nicht bekannt
Erstattungsformen	Gutschein, Bar für Barzahlungen, Rücküberweisung für Kreditkartenzahlungen

Tabelle 8 Trenitalia/ FS (Italien) - Zugänglichkeit von Informationen und Durchsetzung von Fahrgastrechten

2.2.5 PKP IC (Polen)

Thema	Inhalte/Informationen der Internetseite
Informationen über Fahrgastrechte sind auf der jeweiligen Internetseite	Keine bzw. ausschließlich auf polnischer Sprache. Mangels Zugänglichkeit für deutschsprachige Nutzer daher hier nicht weiter behandelt
Fahrgastrechteformular	Keine Ausführung mangels Zugänglichkeit
Zugänglichkeit dieser Informationen/Formulare auf der Internetseite	Keine Ausführung mangels Zugänglichkeit
Information über Fahrgastrechte während der Fahrt	Keine Ausführung mangels Zugänglichkeit
Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung	Keine Ausführung mangels Zugänglichkeit
Geltendmachung der Fahrgastrechte	Keine Ausführung mangels Zugänglichkeit
Kommunizierte Fristen für die Bearbeitung eines Fahrgastrechtesfalls	Keine Ausführung mangels Zugänglichkeit
Erstattungsformen	Keine Ausführung mangels Zugänglichkeit

Tabelle 9 Tabelle 9 PKP IC (Polen) - Zugänglichkeit von Informationen und Durchsetzung von Fahrgastrechten

2.2.6 ČD (Tschechien)

Thema	Inhalte/Informationen der Internetseite
Informationen über Fahrgastrechte sind auf der jeweiligen Internetseite	Wenig bis gar keine: Auf https://www.cd.cz/info/cim-se-ridime/-28459/ lediglich kurzer Hinweis auf VO (EG) 1371/2007; weitere Hinweise im Fahrgastrechte-Formular
Fahrgastrechteformular	Online, auf englischer Sprache: https://www.cd.cz/assets/info/cim-se-ridime/claim-for-compensation-in-domestic-and-international-passenger-transportation.pdf
Zugänglichkeit dieser	Schwieriger zu finden: über FAQ oder als PDF unter gesetzliche

Thema	Inhalte/Informationen der Internetseite
Informationen/Formulare auf der Internetseite	Rahmenbedingungen in der Fußzeile der Webseite
Information über Fahrgastrechte während der Fahrt	Fahrgast kann im nationalen Verkehr in Tschechien bereits beim Schaffner einen Gutschein über 30 CZK (umgerechnet ca. 1.2 EUR) erhalten
Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung	60-120 min Verspätung: 25% Gutschein; ab 120min Verspätung: 50% Gutschein Zudem gibt es im internationalen Verkehr einen Anspruch auf 25% Erstattung, wenn die Wagentemperatur (Sitz-, Liege- oder Schlafwagen) nicht angemessen ist (Fehlfunktion von Heizung oder Klimaanlage) und kein adäquater Ersatz bereitgestellt werden kann
Geltendmachung der Fahrgastrechte	Email; Schalter; Postweg
Kommunizierte Fristen für die Bearbeitung eines Fahrgastrechtesfalls	Fristen zur Einreichungen: 3 Monate im internationalen Verkehr, 6 Monate im Inlandsverkehr
Erstattungsformen	Gutschein; Überweisung (ab 60 Minuten Verspätung)

Tabelle 10 ČD (Tschechien) - Zugänglichkeit von Informationen und Durchsetzung von Fahrgastrechten

2.2.7 Thalys (Belgien/Frankreich)

Thema	Inhalte/Informationen der Internetseite
Informationen über Fahrgastrechte sind auf der jeweiligen Internetseite	Fristen; Entschädigung bei Verspätung; Informationen über Einlösen der Entschädigungsgutscheine
Fahrgastrechteformular	Online, auf Deutsch verfügbar: https://thalys.secure.force.com/?language=de&country=de&form=complaint
Zugänglichkeit dieser Informationen/Formulare auf der Internetseite	Einfach
Information über Fahrgastrechte während der Fahrt	Nicht bekannt
Anspruch auf Erstattung	60-120 min Verspätung: 25%;

Thema	Inhalte/Informationen der Internetseite
des Fahrpreises oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung	ab 120min Verspätung: 50%; wenn Thalys verantwortlich ist (nur als e-Voucher oder Gutscheins in Papierform): ab 30 min 20%, ab 60 min 50%, ab 120 min 100% des Fahrpreises
Geltendmachung der Fahrgastrechte	Online (oder telefonisch für Überweisung)
Kommunizierte Fristen für die Bearbeitung eines Fahrgastrechtfalls	Nicht kommuniziert; Thalys akzeptiert nur Vorgänge, die innerhalb von 2 Monaten nach der Fahrt, eingereicht werden
Erstattungsformen	e-Voucher; Gutschein; Überweisung

Tabelle 11 Thalys (Belgien/ Frankreich) - Zugänglichkeit von Informationen und Durchsetzung von Fahrgastrechten

2.2.8 NTV/Italo (Italien)

Thema	Inhalte/Informationen der Internetseite
Informationen über Fahrgastrechte sind auf der jeweiligen Internetseite	Keine spezifischen, nur Verweis auf VO (EG) 1371/2007
Fahrgastrechteformular	Nein
Zugänglichkeit dieser Informationen/Formulare auf der Internetseite	Schlecht; Auf der NTV/Italo-Seite nicht intuitiv gefunden, erst mit Umweg über eine Suchmaschine
Information über Fahrgastrechte während der Fahrt	Nicht bekannt
Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung	Da Verweis auf VO (EG) 1371/2007, vmtl. nur entsprechender Anspruch
Geltendmachung der Fahrgastrechte	Keine Information
Kommunizierte Fristen für die Bearbeitung eines	Keine Information

Thema	Inhalte/Informationen der Internetseite
Fahrgastrechtfalls	
Erstattungsformen	Keine Information

Tabelle 12 NTV / Italo (Italien) - Zugänglichkeit von Informationen und Durchsetzung von Fahrgastrechten

2.2.9 ODEG (Deutschland)

Thema	Inhalte/Informationen der Internetseite
Informationen über Fahrgastrechte sind auf der jeweiligen Internetseite	Entschädigung bei Verspätung oder Ausfall
Fahrgastrechteformular	Ja, Analog DB AG
Zugänglichkeit dieser Informationen/Formulare auf der Internetseite	Mittelmäßig, mit Navigation im Untermenü auffindbar (Service/Fahrgastrechte) http://odeg.de/service/service/fahrgastrechte/
Information über Fahrgastrechte während der Fahrt	Passive Information durch Aushänge; aktive Information nicht bekannt
Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung	Analog DB AG Zusätzlich gewährt die ODEG betroffenen Fahrgästen in der Lausitz (u.a. Strecke Cottbus-Görlitz) bei Verspätungen von mehr als 15 Minuten am Zielbahnhof einen Gutschein im Wert von 10 EUR für eine Buchhandlung
Geltendmachung der Fahrgastrechte	Analog DB AG
Kommunizierte Fristen für die Bearbeitung eines Fahrgastrechtfalls	Analog DB AG
Erstattungsformen	Analog DB AG

Tabelle 13 ODEG (Deutschland) - Zugänglichkeit von Informationen und Durchsetzung von Fahrgastrechten

2.2.10 DLB/Trilex (Deutschland)

Thema	Inhalte/Informationen der Internetseite
Informationen über	Grundsätzliche sind vorhanden; ausführliche Information unter

Marktübersicht Buchung grenzüberschreitender Tickets im Bahnverkehr
 Gutachten von KCW für vzbv

Thema	Inhalte/Informationen der Internetseite
Fahrgastrechte sind auf der jeweiligen Internetseite	http://www.laenderbahn.com/trilex/tarife/fahrgastrechte/
Fahrgastrechteformular	Ja, Analog DB AG
Zugänglichkeit dieser Informationen/Formulare auf der Internetseite	Mittel; Link „Fahrgastrechte“ in der Fußzeile der Website
Information über Fahrgastrechte während der Fahrt	Passive Information durch Aushänge; aktive Information nicht bekannt
Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung	Analog DB AG
Geltendmachung der Fahrgastrechte	Analog DB AG
Kommunizierte Fristen für die Bearbeitung eines Fahrgastrechtesfalls	Analog DB AG
Erstattungsformen	Analog DB AG

Tabelle 14 DLB/ Trilex (Deutschland) - Zugänglichkeit von Informationen und Durchsetzung von Fahrgastrechten

2.2.11 Trainline (betreiberneutrale Plattform)

Thema	Inhalte/Informationen der Internetseite
Informationen über Fahrgastrechte sind auf der jeweiligen Internetseite	Verweise auf Entschädigungen und Beschwerden an Eisenbahnunternehmen, deren Züge über Trainline gebucht werden können
Fahrgastrechteformular	Kein eigenes Formular; Verweise auf die ggf. vorhandenen Formulare der Eisenbahnunternehmen
Zugänglichkeit dieser Informationen/Formulare auf der Internetseite	Schwierig; Information finden sich in der Hilferubrik unter „Nach der Buchung: Ausdrucken, Fahrkarten, After-Sales“

Thema	Inhalte/Informationen der Internetseite
Information über Fahrgastrechte während der Fahrt	Kein eigenes Eisenbahnunternehmen; betreiberabhängig
Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung	Kein eigenes Eisenbahnunternehmen; betreiberabhängig
Geltendmachung der Fahrgastrechte	Kein eigenes Eisenbahnunternehmen; betreiberabhängig
Kommunizierte Fristen für die Bearbeitung eines Fahrgastrechtfalls	Kein eigenes Eisenbahnunternehmen; betreiberabhängig
Erstattungsformen	Kein eigenes Eisenbahnunternehmen; betreiberabhängig Allerdings bietet Trainline z.B. auch das Einlösen eines SNCF-Gutscheins auf der Trainline-Plattform an

Tabelle 15 Trainline (betreiberneutrale Plattform) - Zugänglichkeit von Informationen und Durchsetzung von Fahrgastrechten

2.2.12 Loco2 (betreiberneutrale Plattform)

Thema	Inhalte/Informationen der Internetseite
Informationen über Fahrgastrechte sind auf der jeweiligen Internetseite	Verweise auf Entschädigungen und Beschwerden an Eisenbahnunternehmen, deren Züge über Loco2 gebucht werden können
Fahrgastrechteformular	Kein eigenes Formular; Verweise auf die ggf. vorhandenen Formulare der Eisenbahnunternehmen
Zugänglichkeit dieser Informationen/Formulare auf der Internetseite	In der Hilfe-Rubrik; eher mittelmäßig zu finden
Information über Fahrgastrechte während der Fahrt	Kein eigenes Eisenbahnunternehmen; betreiberabhängig
Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises oder Weiterreise mit geänderter	Kein eigenes Eisenbahnunternehmen; betreiberabhängig

Thema	Inhalte/Informationen der Internetseite
Streckenführung	
Geltendmachung der Fahrgastrechte	Kein eigenes Eisenbahnunternehmen; betreiberabhängig Loco2 bietet eine Beratung über „die beste Vorgehensweise“ bei den jeweiligen Eisenbahnunternehmen an
Kommunizierte Fristen für die Bearbeitung eines Fahrgastrechtesfalls	Kein eigenes Eisenbahnunternehmen; betreiberabhängig
Erstattungsformen	Kein eigenes Eisenbahnunternehmen; betreiberabhängig

Tabelle 16 Loco2 (betreiberneutrale Plattform) - Zugänglichkeit von Informationen und Durchsetzung von Fahrgastrechten

2.2.13 Zusammenfassung

Vorbemerkung: Die nachfolgenden Bewertungen mit Blick auf die VO (EG) 1371/2007 bezieht sich auf die aktuell gültige Fassung der Verordnung vom 23. Oktober 2007.

- Informationen über Fahrgastrechte sind auf der jeweiligen Internetseite
 - Alle im vorherigen Abschnitt untersuchten Internetseiten informieren grundsätzlich über Fahrgastrechte
 - Recht ausführlich sind die Informationen der Deutschen Bahn, SNCF, Trenitalia/FS, Thalys, ODEG
 - Im Rahmen der AGB stellt die SJ Informationen bereit. Bei der tschechischen ČD finden sich wesentliche Information in englischer Sprache erst auf dem Fahrgastrechtesformular
 - PKP IC stellt Fahrgastrechteinformationen lediglich in polnischer Sprache bereit
 - NTV/Italo verweist lediglich direkt auf die VO (EG) 1371/2007
 - Die betreiberunabhängigen Plattformen verweisen auf die Regelungen der jeweiligen Eisenbahnunternehmen

Die VO (EG) 1371/2007 fordert „das Erhalten von Informationen über den Verkehrsdienst“ (Erwägungsgrund 4). Dieser Forderung kommen alle untersuchten Internetseiten nach. Eine Forderung nach aktiver Information enthält die Verordnung ebenso wenig wie eine Forderung nach der Mehrsprachigkeit der Information.

- Fahrgastrechtesformular
 - In Druckform: DB, SNCF, ČD, ODEG (wie DB), DLB/Trilex (wie DB)
 - Online: SJ, Trenitalia/FS, Thalys,
 - Kein Formular: NTV/Italo; Trainline und Loco2 verweisen auf die jeweiligen Eisenbahnunternehmen

Die Existenz eines Fahrgastrechteformulars ist keine aus der VO (EG) 1371/2007 ableitbare Forderung.

- Zugänglichkeit dieser Informationen/Formulare auf der Internetseite
 - Gute und einfache Zugänglichkeiten bieten DB, SNCF, SJ, Trenitalia/FS und Thalys
 - Schwierig ist die Zugänglichkeit bei Trainline. Hier sind entsprechende Informationen nicht intuitiv in der Hilferubrik unter „Nach der Buchung: Ausdrucken, Fahrkarten, After-Sales“ zu finden. Bei NTV/Italo waren die entsprechenden Informationen sogar erst mit Umweg über eine Suchmaschine zu finden

Eine - wie auch immer geartete - Zugänglichkeit von Informationen ist keine aus der VO (EG) 1371/2007 ableitbare Forderung. Zugänglichkeit wird lediglich mit Blick auf Zugang zu den eigentlichen Verkehrsdiensten bzw. zu den Fahrzeugen in der Verordnung thematisiert.

- Information über Fahrgastrechte während der Fahrt
 - Eine aktive Information über erwartete Ankunftszeiten der Fahrgäste im Fernverkehr (grenzüberschreitend, länger als 150km Fahrt) sieht lediglich die SJ explizit vor. Erfahrungsgemäß handhaben dies aber auch viele andere Eisenbahnunternehmen so (z.B. DB, SNCF). Eine Entscheidung aktive Information über weitergehende Fahrgastrechte unterfällt üblicherweise der operativen Entscheidung des anwesenden Personals
 - Mehrere Eisenbahnunternehmen informieren über die Fahrgäste über ihre Rechte in Form von Aushängen, die sich sowohl an Bahnhöfen als auch im Zug (= während der Fahrt) befinden

Die VO (EG) 1371/2007 fordert „das Erhalten von Informationen [...] sowohl vor als auch während der Fahrt“ (Erwägungsgrund 4). Soweit bekannt, kommen die Eisenbahnunternehmen dieser Forderung durch passive Informationen nach. Eine Forderung nach aktiver Information enthält die Verordnung nicht.

- Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung
 - Die DB ermöglicht die Weiterfahrt in einem anderen, nicht reservierungspflichtigen Zug bereits ab einer erwarteten Verspätung von 20 min
 - SNCF und Trenitalia/FS bietet ab 30 min Verspätung eine Gutschrift an
 - Bei Thalys sind Gutschriften ab 30 min Verspätung möglich, sofern Thalys für die Verspätung verantwortlich ist
 - Die SJ differenziert nach Nah- (unter 150km) und Fernverkehr (über 150km, grenzüberschreitend). Während im Nahverkehr bereits ab 20 min Verspätung eine Erstattung möglich ist, gilt dies im Fernverkehr erst ab 60 min Verspätung
 - Die weiteren Eisenbahnunternehmen beziehen sich auf die Mindestanforderungen der VO (EG) 1371/2007

Die VO (EG) 1371/2007 formuliert in Art. 16, dass Fahrgäste bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten Anspruch auf Erstattung oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung haben. Art. 17 formuliert Entschädigungsansprüche: 25 % des Preises der Fahrkarte bei einer Verspätung von 60 bis 119 Minuten; 50 % des Preises der Fahrkarte ab einer

Verspätung von 120 Minuten. Diese Mindestanforderungen werden von den Eisenbahnunternehmen eingehalten.

Alle darüber hinausgehenden, unternehmensspezifischen Regelungen sind Kulanzregelungen, die jederzeit zum Nachteil der Fahrgäste zurückgenommen werden können.

Die Unverbindlichkeit von Kulanzregelungen zeigt sich beispielhaft an dem Versprechen der Railteam-Allianz, einem Zusammenschluss von neun Betreibern von Hochgeschwindigkeitszügen in Mitteleuropa, im Falle eines Anschlussverlustes die Fahrt auch mit einem anderen Mitglied der Allianz fortsetzen zu können. In der Praxis werden zuggebundene Fahrkarten für den Verkehr zwischen Köln und Brüssel am Kölner Hauptbahnhof dagegen teilweise nur auf ausdrückliche Nachfrage auf einen Zug des anderen Betreibers umgeschrieben.

■ Geltendmachung der Fahrgastrechte

- Die Eisenbahnunternehmen handhaben das Prozedere zu unterschiedlich: Sowohl Online-Vorgänge (Email, digitales Fahrgastformular), als auch die Bearbeitung durch Schalter/Reiseagentur oder der Postweg sind möglich

Die VO (EG) 1371/2007 formuliert keine näheren Anforderungen an die Form der Geltendmachung der Fahrgastrechte. Insofern sind die unterschiedlichen Procedere der jeweiligen Unternehmen VO-konform.

■ Kommunizierte Fristen für die Bearbeitung eines Fahrgastrechtesfalls

- Zu unterscheiden sind hierbei Fristen, innerhalb derer Ansprüche, die sich aus den Fahrgastrechten ergeben, geltend gemacht werden müssen und Fristen, die zur Bearbeitung (Dauer) eines Fahrgastrechtesfalls vorgesehen sind.
- Bemerkenswert ist hierbei, dass die ČD Vorgänge, die später als drei Monate nach der Reise (im internationalen Verkehr) eingereicht werden, nicht mehr bearbeitet. Thalys nennt sogar lediglich zwei Monate nach der Reise als Frist zur Einreichung.

Die VO (EG) 1371/2007 formuliert keine näheren Frist, innerhalb derer Ansprüche geltend gemacht werden müssen. Erst in der Entwurfsfassung wird in Art. 28 Abs. 2 n.F. (Entwurf) wird eine entsprechende Frist (6 Monate nach dem Vorfall) eingeführt.

Insofern dürfte das zuvor beschriebene Verhalten derzeit nicht VO-konform sein. Die VO benennt lediglich eine Frist von einem Monat nach Einreichung des Antrags auf Entschädigung zur Zahlung der Entschädigung (Art. 17 Abs. 2).

■ Erstattungsformen

- Die Bahnunternehmen bieten Gutscheine/Voucher, Barauszahlungen und/oder Überweisungen als Erstattungsformen an

Sollen Ansprüche aus Verspätungen unterhalb von 60 Minuten geltend gemacht werden, so ist regelmäßig allerdings nur die Erstattung als Gutschein/Voucher möglich. Das ist jedoch insofern VO-konform, als dass Erstattungsansprüche erst ab einer Verspätung ab 60 Minuten geltend gemacht werden können (Art. 17 Abs. 1 lit. a)). Dann ist jedoch auch bei entsprechendem Wunsch des Fahrgasts die Möglichkeit zur Auszahlung eines Geldbeitrags zu ermöglichen (Art. 17 Abs. 2 S. 3).

2.3 Relationsbezogene Bewertung

2.3.1 Bonn Hbf - Paris

Die Relation Bonn-Paris ist aus Fahrgastsicht als problematisch einzustufen:

- Der günstigste Fahrpreis ist zwar als Durchgangsfahrkarte erhältlich, jedoch lediglich im personenbedienten Verkauf. Die schnellste Verbindung ist hingegen nicht als Durchgangsfahrkarte buchbar.
- Durchgangsfahrkarten sind auf dieser Relation ausschließlich im personenbedienten Verkauf erhältlich.
- Als problematisch erweist sich insbesondere die Nutzung des zwischen Köln und Paris verkehrenden Thalys. Thalys-Angebote sind nicht mit den Angeboten anderer Eisenbahnunternehmen zu einer Durchgangsfahrkarte kombinierbar. Zudem setzt Thalys fragliche Fristen (s. vorherigen Abschnitt), innerhalb derer ein Fahrgastrechtfall geltend gemacht werden müsse.
- Die Auskunftssysteme von Thalys und seiner Tochter IZY lassen keine Auswahl des Startbahnhofs Bonn zu und können somit nicht einmal Informationen über Bahnverbindungen auf der Gesamtstrecke ausgeben.
- Nur unzureichend wird auf eine Kulanzregel hingewiesen, die bei Anschlussverlusten in Köln die Weiterfahrt mit dem nächsterreichbaren Zug in Richtung Brüssel/Paris ermöglicht: Thalys verlangt hierfür den Nachweis über einen sogenannten „Railteam“-Stempel. Dieser ist nach unseren Erfahrungen im Reisezentrum Köln nur auf explizites Nachfragen hin erhältlich, aktiv weist nach unserer Kenntnis kein Eisenbahnunternehmen auf diese Kulanz-Regel hin.

2.3.2 Frankfurt/Main Hbf - Lyon Part Dieu

Die Relation Frankfurt/Main-Lyon ist aus Fahrgastsicht als problematisch einzustufen:

- Der günstigste Fahrpreis ist sowohl im personenbedienten Verkauf als auch über die Portale Trainline, Loco2 und bahn.de erhältlich. Allerdings wurde die schnellste Verbindung lediglich im personenbedienten Verkauf angeboten.
- Sowohl das günstigste, als auch das schnellste Bahnangebot sind als Durchgangsfahrkarte erhältlich. Insgesamt ist Zahl der Verbindungen mit Durchgangsfahrkarten jedoch überschaubar.
- Problematisch ist - wie für die Relation Bonn-Paris - wieder die Nutzung von Thalys-Angeboten, sofern eine Verbindung über Brüssel gewählt wird.
- Auffällig ist bei den unterschiedlichen Portalen der Umgang mit etwaigenfalls notwendigen Bahnhofswechseln zwischen den Pariser Kopfbahnhöfen: Manche Portale nennen kein explizites Verkehrsmittel für den Bahnhofswchsel, andere verweisen auf den RER, das S-Bahn-System der Hauptstadtregion Île-de-France. Von der Bahnagentur Schöneberg wurden wir darauf hingewiesen, dass sie im personenbedienten Verkauf Angebote unter einer Mindestverweildauer in Paris von 1 Stunde nicht verkaufen würden, damit ein Bahnhofswchsel realistisch machbar ist.

2.3.3 Hamburg Hbf - Stockholm

Die Relation Hamburg-Stockholm ist aus Fahrgastsicht als unproblematisch einzustufen:

- Der günstigste Fahrpreis ist sowohl im personenbedienten Verkauf als auch über die Portale Trainline, Loco2 und bahn.de erhältlich. Gleiches gilt für die schnellste Verbindung, für die bei unserer Untersuchung auch der günstigste Preis erhältlich war.
- Über das Portal der Schwedischen Staatsbahn (SJ) war keine Auskünfte möglich und somit auch keine Preise verfügbar. Aus deutscher Sicht erscheint dies jedoch unproblematisch, da die wenigsten Fahrgäste aus Deutschland nach Angeboten bei der SJ nachschauen dürften.

2.3.4 München Hbf - Roma Termini (Rom)

Die Relation München-Rom ist aus Fahrgastsicht als problematisch einzustufen:

- Der günstigste Fahrpreis ist ausschließlich im Portal der italienischen Staatsbahn Trenitalia/FS verfügbar, jedoch nicht als Durchgangsfahrkarte.
- Die günstigste Verbindung ist zugleich auch die schnellste Verbindung. Im Portal Trainline ist hierfür ebenfalls eine Preisauskunft erhältlich. Jedoch ist die Verbindung auch hier nicht als Durchgangsfahrkarte ausstellbar.
- Nur für zwei Verbindungen ist im Untersuchungszeitraum eine Durchgangsfahrkarte (im personenbedienten Verkauf sowie bei den Portalen Loco2 und bahn.de) erhältlich.
- Verbindungen, die Angebote des italienischen SPVV-Betreibers NTV/Italo beinhalten, sind nicht in den Auskunftssystemen der Deutschen Bahn enthalten. Nach unseren Informationen liegt dies darin begründet, dass NTV keine Fahrplaninformationen an das Europäische Fahrplanzentrum liefert.
- Mit Verbindungen unter Nutzung von NTV/Italo-Zügen lassen sich keine Durchgangsfahrkarten ausstellen. Allerdings kann das unternehmenseigene Auskunftssystem nicht einmal Informationen über Bahnverbindungen auf der Gesamtstrecke München-Rom ausgeben.

2.3.5 Berlin Hbf - Kraków Główny (Krakau)

Die Relation Berlin-Krakau ist aus Fahrgastsicht als akzeptabel, aber ausbaufähig einzustufen:

- Die günstigste und zugleich schnellste Verbindung ist sowohl im personenbedienten Verkauf als auch bei bahn.de im Internet als Durchgangsfahrkarte verfügbar.
- Im personenbedienten Verkauf ließ sich für mindestens eine weitere Verbindung eine Durchgangsfahrkarte erstellen. Bei einer dritten Verbindung blieb dies fraglich.

2.3.6 Dresden Hbf - Ostrava hl.n. (Ostrau)

Die Relation Dresden-Ostrava ist aus Fahrgastsicht als akzeptabel, aber ausbaufähig einzustufen:

- Die günstigste Verbindung im Portal der Tschechischen Bahn České dráhy (ČD) verfügbar. Aus deutscher Sicht ist dies durchaus problematisch, da Fahrgäste aus Deutschland mutmaßlich auf die Angebote ausländischer Bahnen schauen.

- Beide im personenbedienten Verkauf und in den Internetportalen beauskunfteten Verbindungen sind gleich schnell.
- Beide Verbindungen sind als Durchgangsfahrkarten erhältlich.
- Durchgangsfahrkarten unter Einschluss der tschechischen Wettbewerbsbahnen RegioJet und LEO Express im Abschnitt Prag-Ostrava sind nicht erhältlich. Allerdings können die unternehmenseigenen Auskunftssysteme nicht einmal Informationen über Bahnverbindungen auf der Gesamtstrecke Dresden-Ostrava ausgeben.

2.3.7 Bautzen-Berlin

Die Relation Bautzen-Berlin ist aus Fahrgastsicht als problematisch einzustufen:

- Diese Relation ist ein anschauliches Beispiel dafür, dass Probleme mit der Ausstellung von Durchgangsfahrkarten nicht nur im internationalen Verkehr bestehen.
- Der günstigste Preis für diese Verbindung ist eine Kombination aus Verbundfahrtscheinen (ZVON für den Abschnitt Bautzen - Görlitz - Spremberg und VBB für den Abschnitt Spremberg - Cottbus - Berlin) zum Gesamtpreis von 29,10 EUR.
- Problematisch ist für die Preisbildung auf der Nahverkehrsverbindung via Görlitz und Cottbus - und somit auch für die Erstellung von Durchgangsfahrkarten - die Anwendung unterschiedlicher Tarife. Daher werden auf dieser Route in der Regel nur Teilpreise für die Teilstrecke Bautzen-Cottbus angezeigt, jedoch kein Preis für die Gesamtverbindung. Die Kombination der hier angewendeten Tarife zu einer Durchgangsfahrkarte Bautzen-Berlin ist nicht möglich.
- Nicht nachvollziehbar ist die Preisauskunft bezogen auf das Pauschalpreis-Angebot „Quer-durchs-Land“-Ticket (QdL-Ticket), das zur Nutzung von Nahverkehrszügen ab einer bestimmten Gültigkeit (an Wochentagen ab 9 Uhr) berechtigt: Dieses wurde von den meisten Internetportalen lediglich für die - umsteigeintensive - Verbindung um 11:56 Uhr ab Bautzen angezeigt. Da das QdL-Ticket am Untersuchungstag jedoch bereits ab 9 Uhr galt, hätte es außerdem auch für die Verbindung um 10:56 ab Bautzen via Cottbus und Görlitz nach Berlin angezeigt werden sollen. Das Problem einer nicht ausstellbaren (streckenbezogenen) Durchgangsfahrkarte löst allerdings auch das QdL-Ticket nicht, zumal auf die Durchgangsfahrkarte weitere Rabatte wie die BahnCard anwendbar wären.
- In dieser Hinsicht nicht hilfreich ist die „Lausitzer“ Kulanzregelung, nach der die ODEG betroffenen Fahrgästen bei Verspätungen von mehr als 15 Minuten am Zielbahnhof einen Geschenkgutschein im Wert von 10 EUR für eine Buchhandlung gewährt⁵.

2.4 Ergebnis

- Vier von sieben untersuchte Relationen betrachten wir aus Fahrgastsicht als problematisch. Dies ist insbesondere in der vergleichsweise geringen Verfügbarkeit von Durchgangsfahrkarten für die auf diesen Relationen angebotenen Bahnverbindungen begründet.

⁵ siehe <http://odeg.de/service/service/fahrgastrechte/>

- Die Portale der „Nicht-Staatsbahnen“ wie Thalys, NTV/Italo, RegioJet und Leo EXPRESS lassen nicht die Ausstellung von Durchgangsfahrkarten für die untersuchten Relationen zu, auch nicht bei abschnittsweiser Nutzung der genannten Eisenbahnunternehmen.
- Verbesserungswürdig, wenngleich nicht mit Blick auf die VO (EG) 1371/2007 in der derzeitigen Fassung rechtlich kritisch, scheint der Zugang zu allgemeinen Informationen über Fahrgastrechte. Bislang ist z.B. eine Mehrsprachigkeit der Information nicht von der VO gefordert, weswegen sich z.B. die Fahrgastrechte-Informationen der polnischen Bahn PKP auch nur in polnischer Sprache auf der entsprechenden Internetseite finden lassen.
- Mit Blick auf die VO (EG) 1371/2007 in der derzeitigen Fassung problematisch scheinen die von einigen Eisenbahnunternehmen (Thalys, ČD) gesetzten Fristen, innerhalb derer Ansprüche aus den Fahrgastrechten geltend gemacht werden müssten. Derzeit sieht die VO eine solche Frist jedenfalls nicht vor.
- In der Gesamtschau ergibt sich ferner ein großes Transparenz-Defizit hinsichtlich der grundsätzlichen Fahrgast-Informationen über die Auskunftssysteme: Auf keiner der sieben untersuchten Relationen wurden dieselben im Untersuchungszeitraum zur Verfügung stehenden Verbindungen angezeigt. Dies gilt insbesondere nicht für die verschiedenen Internetportale.
- Der vorgenannte Punkt gilt selbst für die einzige als - aus Fahrgastsicht - unproblematisch bewertete Verbindung nicht. Selbst hierbei waren sich die Auskunftssysteme nicht „einig“.

3 Mögliche Implikationen und Empfehlungen für die Politik

3.1 Einordnung

Die 2009 in Kraft getretene Fahrgastrechteverordnung (EG) 1371/2007⁶ befindet sich derzeit in Überarbeitung. Am 14.08.2013 hatte die Europäische Kommission gemäß Artikel 36 dem Europäischen Parlament und dem Rat einen Bericht über die Durchführung dieser Verordnung und deren Ergebnis erstattet⁷. Auf Grundlage dieses Berichtes hat die Kommission nun den Entwurf einer Neufassung der Verordnung am 27.09.2017 veröffentlicht⁸. Diese Neufassung enthält Regelungen zu verschiedenen Aspekten dieses Gutachtens, die für Fahrgäste relevant sind und sich in der Recherche der Buchungsmöglichkeiten in den Arbeitspaketen a) und b) [siehe oben, Abschnitte 1 und 2] für die Fahrgäste als problematisch oder potenziell problematisch gezeigt haben:

- Die Erteilung von Reiseinformationen (Neufassung, Art. 9 Abs. 1)
- Die Ausstellung von Durchgangsfahrkarten (Art. 3; Abs. 8; Art. 10 Abs. 1, 6)
- Die Durchsetzung der Verordnung (Art. 35)

In den folgenden Abschnitten werden wir sowohl die derzeit geltende Fahrgastrechteverordnung als auch den Entwurf der Neufassung aus Sicht der Fahrgäste auf den Umgang mit diesen Sachverhalten hin untersuchen.

3.2 Analyse der derzeit gültigen Anforderungen der Fahrgastrechteverordnung auf Regelungslücken und nicht geregelte Sachverhalte aus der Fahrgastperspektive

3.2.1 Die Erteilung von Reiseinformationen

Artikel 8 Abs. 1 der Fahrgastrechteverordnung (geltende Fassung) legt fest, dass „die Eisenbahnunternehmen [...] dem Fahrgast auf Anfrage mindestens die in Anhang II Teil I genannten Informationen zu den Fahrten, für die das betreffende Eisenbahnunternehmen einen Beförderungsvertrag anbietet“, erteilen. Zu diesen Informationen zählen u.a. „Fahrpläne und Bedingungen der Fahrt zum günstigsten Fahrpreis“ und „Fahrpläne und Bedingungen der Fahrt mit der kürzesten Fahrtzeit“. Im Ergebnis unserer Analyse in den Abschnitten 1 und 2 dieses Gutachtens ist dagegen festzustellen, dass Informationen zu Verbindungen mit der kürzesten Fahrtzeit und dem günstigsten Fahrpreis nicht über alle

⁶ Nachfolgend: Fahrgastrechteverordnung.

⁷ BERICHT DER KOMMISSION AN DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DEN RAT - Bericht über die Anwendung der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, http://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:09b46d53-0897-11e3-a352-01aa75ed71a1.0002.05/DOC_1&format=PDF

⁸ Vorschlag für eine VERORDNUNG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (Neufassung) vom 27.09.2017, http://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiative/114577/attachment/090166e5b55d47d3_en, nachfolgend: Neufassung.

Vertriebskanäle verfügbar gemacht werden und somit auch entsprechende Fahrkarten zwar prinzipiell, aber nicht ohne eine Kenntnis der Spezifika des Vertriebs und Zugang zu den verschiedenen Vertriebskanälen verfügbar sind. Für den Durchschnittsverbraucher ist die **Umsetzung der Richtlinie** trotz ihres in diesem Punkt materiell ausreichenden Regelungsgehalts **daher problematisch**.

3.2.2 Die Ausstellung von Durchgangsfahrkarten

Durchgangsfahrkarten sind „eine oder mehrere Fahrkarten, die einen Beförderungsvertrag für aufeinanderfolgende durch ein oder mehrere Eisenbahnunternehmen erbrachte Eisenbahnverkehrsdienste belegen“ (Fahrgastrechteverordnung Art 3, Abs. 10). Sie stellen für den Fahrgast nicht nur eine Erleichterung bei der Buchung und Durchführung einer Reise mit Umsteigevorgängen dar, sondern dokumentieren vor allem nach Rechtsauffassung des Eisenbahnbundesamtes⁹ erst eine Reisekette, für die der Fahrgast Ansprüche aus Verspätungen, verpassten Anschlüssen und Zugausfällen gem. Fahrgastrechteverordnung Art. 15 ff geltend machen kann.

Gemäß Fahrgastrechteverordnung Art. 9, Abs. 1 bieten „die Eisenbahnunternehmen und die Fahrkartenverkäufer [...] soweit verfügbar [...] Durchgangsfahrkarten und Buchungen an“. Die Formulierung „soweit verfügbar“ im Verordnungstext eröffnet erheblichen Spielraum für die Eisenbahnunternehmen hinsichtlich des Angebots von Durchgangsfahrkarten. Tatsächlich können Eisenbahnunternehmen die Verfügbarkeit von Durchgangsfahrkarten selbst beeinflussen und damit die Möglichkeit der Geltendmachung von für sie potenziell mit Kosten verbundenen Fahrgastrechten einschränken. Aus Sicht der Fahrgäste fehlt es an einer Verpflichtung zur Ausstellung von Durchgangsfahrkarten, es besteht damit eine **erhebliche Regelungslücke**.

In der Fahrgastverordnung fehlt ein wirksamer Anreiz für die Unternehmen, Durchgangsfahrkarten anzubieten. Alternativ mangelt es an einer Sanktion für den Fall, dass Durchgangsfahrkarten nicht angeboten werden.

3.2.3 Die Durchsetzung der Verordnung (Art. 32-33)

Gemäß Artikel 32 legen „die Mitgliedstaaten [...] für Verstöße gegen diese Verordnung Sanktionen fest und treffen die zu ihrer Anwendung erforderlichen Maßnahmen. Die Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein.“ Unsere Analyse in Teil a) dieses Gutachtens zeigt in Bezug auf die Erteilung von Reiseinformationen (siehe Absatz oben), dass dies nicht der Fall ist.

Eine Verschärfung der Sanktionen für Verstöße gegen die Verordnung ist damit angezeigt.

3.3 Erläuterung der Stand der Regelungen und Bewertung aus Sicht der Fahrgäste und Verbraucher in der Neufassung der Fahrgastrechteverordnung

Kategorisierung der Bewertung

⁹ Dr. Stüer, Bernhard und Berka, Frank, Aktuelle Probleme des Eisenbahnrechts XVII, in: von Rechtsanwalt und Notar Prof. Dr. Bernhard Stüer, Richter am BGH-Anwaltssenat, in: DVBL 21, 2011.

- **GRÜN**: Chancen der Neufassung für die Verbraucher (diese Kategorisierung ist in der nachfolgenden Tabelle nicht verwendet worden, weil wir den Entwurf der Neufassung der Fahrgastrechteverordnung v.a. in Bezug auf den Inhalt dieses Gutachtens - die Probleme und Nutzungsschwierigkeit der Bahnkunden bei der Buchung grenzüberschreitender Fahrkarten - untersucht haben)
- **GELB**: verpasste Gelegenheiten
- **ROT**: Risiken

Fundstelle	Zitat der Regelung	Bewertung
Erwägungsgrund 14 ROT	Die Eisenbahnunternehmen sollten den Fahrgästen im Eisenbahnverkehr das Umsteigen zwischen Betreibern dadurch erleichtern, dass – wann immer möglich – Durchgangsfahrkarten angeboten werden.	Keine Verbesserung ggü. dem Status Quo, es fehlt eine Verpflichtung zur Ausstellung von Durchgangsfahrkarten, die bei Verspätungen, verpassten Anschlüssen und Zugausfällen zu Ansprüchen aus der Fahrgastrechteverordnung führen würden.
Art. 3, Nr. 8 (Begriffsbestimmungen) GELB	Im Sinne dieser Verordnung bezeichnet der Ausdruck „Durchgangsfahrkarte“ eine oder mehrere Fahrkarten, die einen einzigen Beförderungsvertrag für aufeinanderfolgende durch ein oder mehrere Eisenbahnunternehmen erbrachte Eisenbahnverkehrsdienste belegen.	Die Regelungslücken in Art 10, Abs. 1 und Abs. 6 könnten auch mit einer hier klarstellenden Definition aufgefangen werden, dass mehrere Fahrkarten in jedem Fall einen einzigen Beförderungsvertrag darstellen, wenn sie entweder in einem zusammenhängendem Vorgang erworben worden sind oder sie Grundlage einer tatsächlichen Reisekette sind.
Art. 9 (Reiseinformationen) ROT	Die Eisenbahnunternehmen und die Fahrkartenverkäufer, die für ein oder mehrere Eisenbahnunternehmen Beförderungsverträge anbieten, erteilen dem Fahrgast auf Anfrage mindestens die in Anhang II Teil I genannten Informationen zu den Fahrten, für die das	Die geforderten Informationen gemäß Anhang II Teil I, insbesondere Informationen zur kürzesten Fahrzeit und günstigsten Verbindung sind zwar prinzipiell verfügbar, aber teilweise nur über verschiedene Vertriebskanäle erhältlich und sind dem nicht kundigen Verbraucher damit regelmäßig nicht zugänglich. Aus diesem Grund erscheint entweder eine Klarstellung der Regelung („erteilen dem Fahrgast

Fundstelle	Zitat der Regelung	Bewertung
	<p>betreffende Eisenbahnunternehmen einen Beförderungsvertrag anbietet. Fahrkartenverkäufer, die für eigene Rechnung Beförderungsverträge anbieten, und Reiseveranstalter erteilen diese Informationen, soweit sie verfügbar sind.</p>	<p>über mindestens jeweils den internetbasierten und personalbedienten Vertriebskanal mindestens die [...] genannten Informationen“) und/oder eine Verschärfung der Sanktionierung sinnvoll.</p>
<p>Art. 10 (Verfügbarkeit von Fahrkarten, Durchgangsfahrkarten und Buchungen), Abs. 1 ROT</p>	<p>Die Eisenbahnunternehmen und die Fahrkartenverkäufer bieten, soweit verfügbar, Fahrkarten, und, soweit verfügbar, Durchgangsfahrkarten und Buchungen an.</p> <p>Sie bemühen sich nach besten Kräften, Durchgangsfahrkarten auch für grenzüberschreitende Fahrten und für von mehr als einem Eisenbahnunternehmen durchgeführte Fahrten anzubieten.</p>	<p>Diese im Entwurf der Neufassung geänderte Klausel ist kein wirksamer Anreiz für Eisenbahnunternehmen, Durchgangsfahrkarten anzubieten. Die unbestimmten Rechtsbegriffe „bemühen“ und „nach besten Kräften“ dürften in der Praxis keinen Nachweis eines Verstoßes gegen die Verordnung erlauben.</p>
<p>Art. 10 (Verfügbarkeit von Fahrkarten, Durchgangsfahrkarten und Buchungen), Abs. 6 ROT</p>	<p>(6) Erhält ein Fahrgast getrennte Fahrkarten für eine einzige Fahrt, die aneinander anschließende, von einem oder mehreren Eisenbahnunternehmen betriebene Schienenverkehrsdienste umfasst, so hat er für die gesamte Fahrt von der Abfahrt bis zum Zielort die gleichen Ansprüche auf Information, Hilfeleistung, Betreuung und</p>	<p>Satz 1, letzter Halbsatz wird den gesamten Absatz wirkungslos machen, wie sich in der Praxis der DB AG zeigt, bereits heute auf Onlinefahrkarten und seit Neuestem auch in ihren Reisezentren darauf hinzuweisen, dass mehrere Fahrkarte mehrere Beförderungsverträge darstellen. Dieses Vorgehen führt dazu, dass der Fahrgast keinen Anspruch auf Hilfeleistung und/oder Entschädigung hat.</p>

Fundstelle	Zitat der Regelung	Bewertung
	<p>Entschädigung wie bei einer Durchgangsfahrkarte, sofern ihm nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes mitgeteilt wird. In einer solchen Mitteilung muss insbesondere darauf hingewiesen werden, dass der Fahrgast bei einem verpassten Anschluss keinen Anspruch auf Hilfeleistung oder Entschädigung für die gesamte Fahrstrecke hat. Die Beweislast dafür, dass die Information mitgeteilt wurde, trägt das Eisenbahnunternehmen, sein Vertreter, der Reiseveranstalter oder der Fahrkartenverkäufer.</p>	
<p>Art. 17 (Fahrpreisentschädigung) ROT</p>	<p>Ein Eisenbahnunternehmen ist nicht zur Zahlung einer Entschädigung verpflichtet, wenn es nachweisen kann, dass die Verspätung von schlechten Witterungsbedingungen oder großen Naturkatastrophen verursacht wurde, die den sicheren Betrieb des Verkehrsdienstes gefährdeten und die auch dann nicht hätten vorhergesehen oder verhindert werden können, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären.</p>	<p>Diese neu eingefügte Regelung stellt gegenüber der geltenden Fahrgastreueverordnung eine erhebliche Schlechterstellung des Fahrgastes gegenüber Verkehrsunternehmen dar, da entsprechende Entschädigungsansprüche des Fahrgastes durch diese Einschränkung nicht mehr bestehen. Es ist anzunehmen, dass dies die Attraktivität des Verkehrsmittels „Bahn“ mindert. Der gesamte Absatz sollte gestrichen werden, da er den Interessen der Fahrgäste entgegenläuft.</p>
<p>Art. 35 (Sanktionen)</p>	<p>Die Mitgliedstaaten legen für Verstöße gegen diese</p>	<p>Angesichts der partiellen Unwirksamkeit einiger der</p>

Fundstelle	Zitat der Regelung	Bewertung
<p>ROT</p>	<p>Verordnung Sanktionen fest und treffen die zu ihrer Anwendung erforderlichen Maßnahmen. Die Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein. Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission diese Vorschriften und Maßnahmen mit und melden ihr spätere Änderungen unverzüglich.</p> <p>Im Rahmen der Zusammenarbeit nach Artikel 34 untersucht die für die Zwecke des Artikels 33 Absätze 4 oder 5 zuständige nationale Durchsetzungsstelle auf Ersuchen der nationalen Durchsetzungsstelle, die die Beschwerde bearbeitet, den von dieser Stelle festgestellten Verstoß gegen diese Verordnung und verhängt erforderlichenfalls Sanktionen.</p>	<p>Regelungen der Verordnung (u.a.: fehlende Information über günstigsten Fahrpreis und kürzeste Reisezeit auf verschiedenen Verbindungen) erscheint es fraglich, ob der neu eingefügte Absatz 2 geeignet zur Abstellung der Missstände ist.</p> <p>Problematisch ist, dass es sich bei der deutschen nationalen Durchsetzungsstelle um eine Einrichtung des Bundes handelt, der gleichzeitig Eigentümer der DB AG ist und somit ein nur begrenztes Interesse an einer effektiven Durchsetzung der Fahrgastrechte haben dürfte.</p> <p>Eine Verschärfung der Sanktionen für Verstöße gegen die Verordnung erscheint angezeigt.</p>

Tabelle 17 Erläuterung und Bewertung in der Neufassung der Fahrgastrechteverordnung

Als Anlage finden Sie:

- Anlage A: Vorschläge zur geeigneten Einflussnahme auf den Europäischen Gesetzgeber im Rahmen des Ordnungsgebungsverfahren;
- Anlage B: Vorschläge zur Modifizierung des Entwurfs der Neufassung der Verordnung im parlamentarischen Format.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Relationstabelle Bonn Hbf - Paris.....	3
Abbildung 2 Relationstabelle Frankfurt/Main Hbf - Lyon Part Dieu.....	4
Abbildung 3 Relationstabelle Hamburg Hbf - Stockholm.....	5
Abbildung 4 Relationstabelle München Hbf - Roma Termini (Rom).....	6
Abbildung 5 Relationstabelle Berlin Hbf - Kraków Główny (Krakau).....	7
Abbildung 6 Relationstabelle Dresden Hbf - Ostrava hl.n. (Ostrau).....	7
Abbildung 7 Relationstabelle Bautzen - Berlin.....	8

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 Übersicht - Schnellste Verbindung	10
Tabelle 2 Übersicht - Günstigste Verbindung.....	11
Tabelle 3 Durchsetzungs- und Schlichtungsstellen	12
Tabelle 4 Nationale Verbraucherschlichtstellen	13
Tabelle 5 Deutsche Bahn AG - Zugänglichkeit von Informationen und Durchsetzung von Fahrgastrechten	15
Tabelle 6 SNCF (Frankreich) - Zugänglichkeit von Informationen und Durchsetzung von Fahrgastrechten	16
Tabelle 7 SJ (Schweden) - Zugänglichkeit von Informationen und Durchsetzung von Fahrgastrechten	17
Tabelle 8 Trenitalia/ FS (Italien) - Zugänglichkeit von Informationen und Durchsetzung von Fahrgastrechten.....	17
Tabelle 9 Tabelle 9 PKP IC (Polen) - Zugänglichkeit von Informationen und Durchsetzung von Fahrgastrechten	18
Tabelle 10 ČD (Tschechien) - Zugänglichkeit von Informationen und Durchsetzung von Fahrgastrechten	19
Tabelle 11 Thalys (Belgien/ Frankreich) - Zugänglichkeit von Informationen und Durchsetzung von Fahrgastrechten	20
Tabelle 12 NTV / Italo (Italien) - Zugänglichkeit von Informationen und Durchsetzung von Fahrgastrechten.....	21
Tabelle 13 ODEG (Deutschland) - Zugänglichkeit von Informationen und Durchsetzung von Fahrgastrechten.....	21
Tabelle 14 DLB/ Trilex (Deutschland) - Zugänglichkeit von Informationen und Durchsetzung von Fahrgastrechten	22
Tabelle 15 Trainline (betreiberneutrale Plattform) - Zugänglichkeit von Informationen und Durchsetzung von Fahrgastrechten	23
Tabelle 16 Loco2 (betreiberneutrale Plattform) - Zugänglichkeit von Informationen und Durchsetzung von Fahrgastrechten	24
Tabelle 17 Erläuterung und Bewertung in der Neufassung der Fahrgastrechteverordnung.....	33