

29. Oktober 2008

Änderungsvorschläge zum Gesetzentwurf der Bundesregierung zu Fahrgastrechten

Entwurf zu einem Gesetz

zur Anpassung eisenbahnrechtlicher Vorschriften

an die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007

des Europäischen Parlaments und des Rats

vom 23. Oktober 2007

über die Rechte und Pflichten im Eisenbahnverkehr

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv)
Fachbereich Bauen, Energie, Umwelt
Markgrafenstr. 66
10969 Berlin
umwelt@vzbv.de
www.vzbv.de

Die Änderungsvorschläge haben folgende Zielsetzungen:

1. Eine Erstattung von **25 Prozent des Fahrpreises** soll Fahrgästen **ab einer Verspätung von 30 Minuten** gewährt werden, eine Erstattung von **50 Prozent ab einer Verspätung von 60 Minuten**.
2. Die Fahrgäste sollten unkompliziert auf **andere Verkehrsmittel (Züge, Busse und Taxen)** anstelle des verspäteten Zugs ausweichen können.
3. Die Beschwerdestellen der Eisenbahnverkehrsunternehmen sollten **auf die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle hinweisen**.

1. Erstattungsansprüche und Verspätungsdauer

Der Gesetzentwurf verweist für die Höhe der Verspätungsentschädigung auf die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 (Art. 1 des Gesetzentwurfs).

Im Ergebnis heißt das: Bei einer Verspätung ab 60 Minuten müssen 25 Prozent des Fahrpreises erstattet werden, bei einer Verspätung ab 120 Minuten 50 Prozent des Fahrpreises (Art. 17 Abs. 1 der VO (EG) Nr. 1371/2007). Das Eisenbahnunternehmen kann von einer Zahlung absehen, wenn der zu erstattende Betrag unter 4 Euro liegt (Art. 17 Abs. 3 der VO (EG) Nr. 1371/2007).

Änderungsvorschlag:

Die Fahrgäste sollten ab einer Verspätung von 30 Minuten eine Entschädigung von 25 Prozent des Fahrpreises bekommen, ab einer Verspätung von 60 Minuten eine Entschädigung von 50 Prozent des Fahrpreises. Eine solche Regelung hat auch die Verbraucherschutzministerkonferenz vorgeschlagen.

Begründung:

Die Verspätungsentschädigung entspricht nicht der Wertminderung, die durch die Verspätung entsteht. In vielen Fällen ist die Entschädigung nicht einmal ausreichend, um die Mehrkosten für einen verspäteten ICE gegenüber dem pünktlichen und damit letztlich schnelleren IC zurückzubekommen.

Beispiel: Frankfurt – Köln

Fahrzeit mit einem pünktlichen IC oder mit einem ICE bei 61 Minuten Verspätung: 2:23 h

Fahrpreis ICE nach Abzug von 25 Prozent Entschädigung: 44,25 Euro

Fahrpreis IC (pünktlich): 38 Euro

Zu restriktiv ist auch die Regelung in der EU-Verordnung, dass Verkehrsunternehmen Entschädigungsbeträge von weniger als 4 Euro von der Erstattung ausnehmen können. Hierdurch würde de facto der gesamte Nahverkehr und damit ein Großteil der Fahrten aus der Entschädigungspflicht ausgenommen.

Das Gesetz bietet der deutschen Verbraucherpolitik die Chance, eigenständige Standards für die Entschädigung von Fahrgästen bei Verspätung und Ausfall von Zügen zu schaffen. Die EU-Verordnung steht dem nicht entgegen. Denn die EU wollte mit ihrer Verordnung Mindeststandards regeln und weitergehende – zum Teil schon bestehende - Verbraucherschutzvorschriften der Mitgliedstaaten nicht verhindern.

2. Rechte zur Benutzung anderer Verkehrsmittel

Nach dem Gesetzentwurf sollen die Verbraucher das Recht haben, bei Verspätungen ein alternatives Verkehrsmittel zu nutzen, um möglichst schnell zum Ziel zu gelangen. Es ist sehr zu begrüßen, dass der Gesetzentwurf in dieser Hinsicht über die EU-Verordnung hinausgeht. Dem Fahrgast geht es ja primär darum, sein Reiseziel zu erreichen, und erst in zweiter Linie darum, bei einer Schlechtleistung Ersatz zu bekommen.

Die Regelungen zur Benutzung von anderen Zügen und Taxis sollten von verschiedenen Restriktionen befreit werden, damit die Fahrgäste am Ende wirklich schnell und unkompliziert ans Ziel kommen. Dies nicht zuletzt auch angesichts dessen, dass die Entschädigungsregelung nicht über das vom EU-Recht vorgegebene Maß hinausgeht.

Im Einzelnen sollte der Gesetzentwurf an folgenden Punkten überarbeitet werden:

a) Recht zur Benutzung anderer Verkehrsmittel auch im Fernverkehr

Der Gesetzentwurf beschränkt das Recht zur Benutzung anderer Verkehrsmittel bei Verspätungen auf den *Schienenpersonennahverkehr*.

Änderungsvorschlag:

Die Fahrgäste sollten auch *im Fernverkehr* das Recht haben, auf ein anderes Verkehrsmittel auszuweichen.

Begründung:

Auch im Fernverkehr geht es dem Reisenden primär darum, möglichst schnell und unkompliziert an den Zielort zu gelangen.

Änderung im Gesetzesentwurf (§ 17 Abs. 1 EVO):

§ 17

Benutzung anderer Verkehrsmittel

Verspätung im Schienenpersonennahverkehr

(1) Besitzt der Reisende einen Fahrausweis ~~für eine Fahrt im Schienenpersonennahverkehr~~, so hat er, wenn vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass er wegen eines Ausfalls oder einer Unpünktlichkeit des von ihm gemäß dem Beförderungsvertrag gewählten Zuges ~~im Schienenpersonennahverkehr~~ verspätet am Zielort ankommen wird, neben den in der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 genannten Rechten und Ansprüchen die folgenden Rechte:

b) Recht zur Benutzung von Zügen mit anderen Tarifen

Nach dem Gesetzesentwurf dürfen die Fahrgäste auf einen anderen Zug nur dann ausweichen, wenn für den anderen Zug die Anwendung desselben Tarifs vorgesehen ist.

Änderungsvorschlag:

Die Fahrgäste sollten auch auf Züge ausweichen können, für die ein anderer Tarif gilt als für den ursprünglich gewählten Zug.

Begründung:

Für Fahrgäste ist kaum erkennbar, für welche Züge welche Tarife gelten.

Änderung im Gesetzentwurf (§ 17 Abs. 1 EVO):

1. Der Reisende kann die Fahrt zum vertragsgemäßen Zielort mit einem anderen Zug durchführen, sofern vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass der Reisende mindestens 20 Minuten verspätet am Zielort ankommen wird ~~und für den ursprünglich gewählten wie für den anderen Zug die Anwendung desselben Tarifs vorgesehen ist, auch wenn der Fahrausweis des Reisenden nicht diesem Tarif unterfällt.~~ Der Reisende kann die Benutzung des anderen Zugs jedoch nicht verlangen, wenn für diesen eine Reservierungspflicht besteht, der Zug eine Sonderfahrt oder eine solche des Charterverkehrs durchführt.

c) Recht zur Benutzung von Taxis, wenn sonst keine zumutbare Beförderung

Nach dem Gesetzentwurf kann man bei Verspätungen ab 60 Minuten die Fahrt mit einem anderen Verkehrsmittel fortsetzen, wenn die Fahrt in den Zeitraum zwischen 23 Uhr und 5 Uhr fällt oder wenn nach 20 Uhr die letzte fahrplanmäßige Verbindung ausfällt.

Änderungsvorschlag 1 und Begründung:

Die Beschränkung auf Züge nach 20 Uhr sollte entfallen. Im ländlichen Raum fährt die letzte fahrplanmäßige Verbindung häufig schon vor 20 Uhr.

Änderungsvorschlag 2 und Begründung:

Ein Taxi sollte man nur dann benutzen können, wenn es kein kostengünstigeres Verkehrsmittel gibt. Die Kosten müssten sonst auf alle Fahrgäste umgelegt werden.

Änderung im Gesetzesentwurf (§ 17 Abs. 1 EVO):

2. Der Reisende kann die Fahrt zum vertragsgemäßen Zielort mit einem anderen Verkehrsmittel durchführen, sofern die Fahrt ausschließlich in den Zeitraum zwischen 23.00 Uhr und 5.00 Uhr fällt und vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass der Reisende mindestens 60 Minuten verspätet am Zielort ankommen wird, oder sofern es sich bei dem vom Reisenden gewählten Zug um den fahrplanmäßig letzten ~~nach 20.00~~ an diesem Tag verkehrenden Zug handelt und der Reisende wegen des Ausfalls dieses Zuges den vertragsgemäßen Zielort ohne die Nutzung des anderen Verkehrsmittels nicht mehr bis um 1.00 Uhr des Folgetages erreichen kann. Mit einem Taxi kann der Reisende die Fahrt nur dann fortsetzen, wenn zum vertragsgemäßen Zielort bis um 1:00 Uhr des Folgetages kein kostengünstigeres Verkehrsmittel mehr verkehrt.

d) Anerkennung von Fahrscheinen anstelle von Erstattungsregelung

Wenn der Fahrgast ein anderes Verkehrsmittel anstelle des verspäteten Zugs benutzt, muss er nach dem Gesetzentwurf jeweils die Kosten für das andere Verkehrsmittel verauslagen und kann im Nachgang Ersatz seiner Aufwendungen verlangen (§ 17 Abs. 2 EVO neu).

Änderungsvorschlag:

Die Betreiber anderer Züge sollten verpflichtet werden, die für den verspäteten Zug gültigen Fahrscheine anzuerkennen.

Begründung:

Wenn der Reisende anstelle des verspäteten Zugs einen anderen Zug benutzt, sollte dies so unkompliziert wie möglich sein. Dadurch wird die Attraktivität des Eisenbahnverkehrs insge-

samt gesteigert. Es wäre für die Fahrgäste beschwerlich, wenn sie für die Benutzung eines anderen Verkehrsmittels einen weiteren Fahrschein lösen müssten und sich erst im nachhinein das Geld hierfür vom Eisenbahnverkehrsunternehmen erstatten lassen können. Die Regelung des Gesetzentwurfs ist dagegen sachgerecht, wenn der Reisende ein Taxi oder ein Verkehrsmittel des ÖPNV benutzt.

Änderung im Gesetzentwurf (§ 17 Abs. 2 EVO):

Die Änderung im Gesetzentwurf findet sich im Anschluss an die Erläuterung zu e, weil es jeweils um denselben Absatz geht.

e) höhere Erstattungsbeträge bei Taxibeförderung

Der Gesetzentwurf setzt die Erstattungsbeträge für die Benutzung eines anderen Verkehrsmittels mit 50 Euro an.

Änderungsvorschlag:

Die Fahrgäste sollten maximal die Erstattung des für eine Reisestrecke von 50 km erforderlichen Betrages verlangen können.

Begründung:

50 Euro sind für die voraussichtlich anfallenden Wegekosten zum Zielort zu niedrig angesetzt. Eine Kostenbegrenzung anhand der Reiseentfernung hat außerdem den Vorteil, dass das Gesetz nicht laufend der Preisentwicklung angepasst werden muss.

Änderung im Gesetzentwurf (§ 17 Abs. 2 EVO):

(2) Macht der Reisende von seinem Recht nach Absatz 1 Nr. 1 Gebrauch, so wird ein für die Fahrt mit dem voraussichtlich verspäteten Zug gültiger Fahrschein auch für die Fahrt mit einem anderen Zug zum vertragsgemäßen Zielort anerkannt. Macht der Reisende von seinem Recht nach Absatz 1 Nr. 2 Gebrauch, so kann er von der Eisenbahn, mit der er den Beförderungsvertrag geschlossen hat, Ersatz der erforderlichen Aufwendungen für eine Beförderung mit einer Reiseweite von bis zu 50 Kilometern verlangen, ~~für eine Beförderung nach Absatz 1 Nr. 2 jedoch nur die erforderlichen Aufwendungen bis zu einem Betrag von 50 Euro.~~

f) kein pauschaler Ausschluss des Rechts zur Benutzung eines anderen Zuges

Nach dem Gesetzentwurf können Fahrgäste, die wegen Ausfall, Verspätung oder Abschlussversäumnis mit einem anderen Zug fahren wollen, von der Beförderung mit einem bestimmten Zug ausgeschlossen werden, wenn ansonsten eine erhebliche Störung des Betriebsablaufs zu erwarten ist (Art. 3 des Gesetzentwurfs - § 8 Abs. 3 EVO – neu).

Änderungsvorschlag:

Dieser Absatz sollte gestrichen werden.

Begründung:

Die Regelung schränkt das Recht, einen Ersatzzug zu benutzen, in einer kaum justiziablen Weise ein. Das Risiko einer Überfüllung von Zügen ist das gleiche wie auch sonst bei sprunghaft erhöhter Nachfrage, etwa bei Großveranstaltungen, ohne dass hierfür bisher eine Ausschlussklausel erforderlich gewesen wäre. Dazu kommt, dass die Regelung praktisch kaum handhabbar ist, weil man kaum bei allen Fahrgästen schon beim Einsteigen überprü-

fen kann, ob sie den Zug als Ersatzzug für eine verspätete Verbindung benutzen wollen. Aus diesen Gründen sollte auf die Regelung des § 8 Abs. 3 EVO verzichtet werden.

Hilfsweise: Wenn eine Ausschlussklausel für unverzichtbar gehalten wird, so muss sie klar und praktikabel sein. Vorstellbar wäre etwa ein Ausschlusstatbestand „bei einer Gefahr für die Sicherheit der Fahrgäste“.

Änderung im Gesetzesentwurf (§ 8 Abs. 3 EVO):

- gestrichen -

3. Hinweis auf Beschwerdestellen der Unternehmen und Schlichtungsstelle

Der Gesetzesentwurf sieht vor, dass die Fahrgäste zur Beilegung von Streitigkeiten mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen eine geeignete Schlichtungsstelle anrufen können.

Änderungsvorschlag:

Die Eisenbahnverkehrsunternehmen sollten im Rahmen ihres Beschwerdemanagements auf die Schlichtungsstelle hinweisen.

Begründung:

Die Verordnung der EU sieht bereits vor, dass die Eisenbahnunternehmen ein Verfahren zur Beschwerdebearbeitung einrichten und den Fahrgästen in weitem Umfang bekannt geben, wie diese mit der Beschwerdestelle in Verbindung treten können (Art. 27 der VO (EG) Nr. 1371/2007). Ebenso sollte für die Fahrgäste Klarheit über das Schlichtungsangebot geschaffen werden.

Änderung im Gesetzesentwurf (§ 37 EVO):

§ 37

Schlichtungsstelle

(1) (unverändert)

(2) (unverändert)

(3) Die Eisenbahnverkehrsunternehmen weisen in den Antworten auf Beschwerden der Fahrgäste auf die Möglichkeit hin, eine geeignete Schlichtungsstelle anzurufen, und nennen deren Kontaktdaten.