

Brüssel, den 29. Juni 2010

Fahrgastrechte im Schienenverkehr

Warum wurden Fahrgastrechte im Schienenverkehr eingeführt?

Mit den Rechtsvorschriften des „dritten Eisenbahnpakets“ von 2007 wurde der Markt für den internationalen Schienenpersonenverkehr am 1. Januar 2010 geöffnet¹ und der rechtliche und finanzielle Rahmen für die Vergabe öffentlicher Dienstleistungsaufträge im Landverkehr durch die Verordnung über öffentliche Personenverkehrsdienste² genauer festgelegt. Damit wurde gewährleistet, dass die Bürger in ganz Europa hochwertige öffentliche Verkehrsdienste für ihr Geld erhalten.

In diesem Umfeld des entstehenden Binnenmarkts sind Maßnahmen zur Förderung der Benutzerrechte besonders wichtig, damit die Verbraucher angemessen geschützt sind und für die Schienenverkehrsbranche gleiche Wettbewerbsbedingungen bei der Erbringung hochwertiger Dienstleistungen herrschen.

Welche grundlegenden Rechte gelten in allen Mitgliedstaaten?

Nach der Verordnung 1371/2007 für Bahnfahrpassagiere gelten gemeinsame Mindeststandards in ganz Europa, beispielsweise im Fall von Verspätungen oder Zugausfällen. Weil Rechte aber bedeutungslos sind, wenn die Fahrgäste sie nicht kennen und nicht wissen, wie Ansprüche durchgesetzt werden können, sind die Eisenbahnunternehmen außerdem verpflichtet, die Fahrgäste über ihre Rechte und Pflichten zu informieren und Beschwerdestellen einzurichten.

Die Mitgliedstaaten dürfen jedoch in transparenter und nicht diskriminierender Weise eine zeitlich begrenzte Ausnahme für den reinen Inlandsverkehr für längstens fünf Jahre erteilen, die zweimal um jeweils maximal fünf Jahre verlängert werden darf (insgesamt also für höchstens 15 Jahre), ebenso eine dauerhafte Freistellung für städtische, Vorort- und Regionalverkehrsdienste.

Einige Bestimmungen der Verordnung sind aber für alle Schienenverkehrsdienste verbindlich: Regeln für die Verfügbarkeit von Fahrkarten; Haftung von Eisenbahnunternehmen für Fahrgäste und deren Gepäck; Mindestversicherungssummen für Eisenbahnunternehmen; Recht auf Beförderung für Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität; Informationen über die Zugänglichkeit von Schienenverkehrsdiensten und Verpflichtungen hinsichtlich der persönlichen Sicherheit der Fahrgäste.

Durch die Kombination von Kernrechten mit möglichen nationalen Ausnahmen bringt die Verordnung das Ziel, den Fahrgästen in der gesamten EU grundlegende Rechte zu verschaffen, mit der Realität der unterschiedlichen Bedingungen von Schienenverkehrsdiensten in den Mitgliedstaaten in Einklang.

¹ Richtlinie 2007/58/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 zur Änderung der Richtlinie 91/440/EWG des Rates zur Entwicklung der Eisenbahnunternehmen der Gemeinschaft sowie der Richtlinie 2001/14/EG über die Zuweisung von Fahrwegkapazität der Eisenbahn und die Erhebung von Entgelten für die Nutzung von Eisenbahninfrastruktur.

Welche Rechte haben Fahrgäste mit einer Behinderung oder eingeschränkter Mobilität?

Die EU-Rechtsvorschriften zu Fahrgastrechten gewährleisten, dass Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität in vergleichbarer Weise wie andere Bürger reisen können.

Die Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber müssen nichtdiskriminierende Zugangsregeln für die Beförderung von Behinderten und Personen mit eingeschränkter Mobilität, beispielsweise älterer Menschen, aufstellen.

Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer und Reiseveranstalter sind auch verpflichtet, auf Anfrage über die Zugänglichkeit von Schienenverkehrsdiensten, die Zugangsbedingungen und die Gründe für eventuelle Beschränkungen zu informieren.

Die Eisenbahnunternehmen haben Behinderten und Personen mit eingeschränkter Mobilität kostenlos Hilfestellung an Bord des Zuges sowie beim Ein- und Aussteigen zu leisten. Die Hilfestellung erfolgt unter der Voraussetzung, dass der Hilfsbedarf einer Person dem Eisenbahnunternehmen, dem Bahnhofsbetreiber, dem Fahrkartenverkäufer oder dem Reiseveranstalter, bei dem die Fahrkarte erworben wurde, spätestens 48 Stunden vor dem Zeitpunkt gemeldet wurde, zu dem die Hilfestellung benötigt wird.

Die behinderte Person oder Person mit eingeschränkter Mobilität sollte mindestens eine Stunde vor der veröffentlichten Abfahrtszeit oder der Zeit, zu der alle Fahrgäste zur Abfertigung erscheinen müssen, oder – falls keine Zeit vorgegeben ist – mindestens 30 Minuten vor der veröffentlichten Abfahrtszeit oder Abfertigungszeit eintreffen.

Bei Verlust, Teilverlust oder Beschädigung von Mobilitätshilfen, die der Behinderte oder die Person mit eingeschränkter Mobilität benutzt, hat das Eisenbahnunternehmen vollständigen Ersatz zu leisten.

Auf welche Informationen haben Bahnfahrgäste Anspruch?

Seit Dezember 2009 müssen Bahnreisende in Europa auf umfassende und am besten geeignete Weise informiert werden. Dabei muss den Bedürfnissen von Menschen mit einer Gehör- und/oder Sehbeeinträchtigung besondere Aufmerksamkeit gewidmet werden. Die Informationen fallen in verschiedene Kategorien.

² Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße und zur Aufhebung der Verordnungen (EWG) Nr. 1191/69 und (EWG) Nr. 1107/70 des Rates.

Informationen vor Fahrtantritt:

- Welche allgemeinen Vertragsbedingungen gelten?
- Welche Verbindung ist die schnellste und für welche gilt der günstigste Fahrpreis?
- Gibt es Vorkehrungen für Behinderte und Personen mit eingeschränkter Mobilität sowie für Fahrgäste mit Fahrrädern beim Einsteigen in den Zug und an Bord?
- Sind Sitze in Raucher- und Nichtraucherzonen, erster und zweiter Klasse sowie Liege- und Schlafwagen verfügbar?
- Gibt es Zugausfälle oder Verspätungen?
- Welche Dienstleistungen werden an Bord angeboten?
- Wo und wie können Fahrgäste einen Gepäckverlust melden und Beschwerden einreichen?

Informationen während der Fahrt:

- Welche Dienstleistungen werden an Bord angeboten?
- Welches ist der nächste Haltebahnhof?
- Hat der Zug Verspätung, und wenn ja, wann wird er voraussichtlich ankommen?
- Welche Anschlüsse bestehen?
- Was ist zur persönlichen Sicherheit zu beachten?

Dürfen Bahnfahrgäste ein Fahrrad mitnehmen?

Die Eisenbahnunternehmen müssen den Fahrgästen die Mitnahme von Fahrrädern im Zug ermöglichen, wenn sie leicht zu handhaben sind, dies den betreffenden Schienenverkehrsdienst nicht beeinträchtigt und in den Fahrzeugen möglich ist.

Was passiert bei Zugverspätungen oder Zugausfällen?

Sobald eine Verspätung von mindestens einer Stunde absehbar ist, hat der Fahrgast die Wahl zwischen

- einer Erstattung des gesamten Fahrpreises oder des Fahrpreises für den nicht angetretenen Teil der Reise und den bereits absolvierten Teil, falls die Reise angesichts der ursprünglichen Reisepläne des Fahrgastes keinen Sinn mehr hat; in diesem Fall hat der Fahrgast außerdem Anspruch auf baldmöglichste Rückfahrt zum Ursprungsort
- und der Fortsetzung der Fahrt, gegebenenfalls mit geänderter Streckenführung, unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen bis zum Zielort zum nächstmöglichen Zeitpunkt oder zu einem späteren Zeitpunkt nach Wahl des Fahrgastes.

Setzt der Fahrgast seine Reise trotz der Verspätung fort, hat er Anspruch auf eine Ausgleichszahlung.

Die Ausgleichszahlung für Verspätungen beträgt mindestens

- 25 % des Fahrpreises bei einer Verspätung von 60 bis 119 Minuten
- 50 % des Fahrpreises bei einer Verspätung von mindestens 120 Minuten.

Die Ausgleichszahlung muss innerhalb eines Monat nach Antragstellung geleistet werden. Unter bestimmten Umständen besteht kein Ausgleichsanspruch, z. B. wenn ein Zugausfall, eine Verspätung oder ein verpasster Anschluss durch Umstände verursacht wurde, die das Eisenbahnunternehmen nicht vermeiden konnte, obwohl es alle in dem jeweiligen Fall erforderlichen Anstrengungen unternommen hat.

Das Unternehmen ist verpflichtet, die Reisenden über Verspätungen und Zugausfälle zu unterrichten, sobald diese Informationen verfügbar sind.

Bei Verspätungen von mindestens einer Stunde müssen den Fahrgästen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit kostenlose Mahlzeiten und Erfrischungen angeboten werden.

Das Eisenbahnunternehmen muss kostenlos Hotelzimmer oder eine anderweitige Unterbringung sowie die Beförderung zwischen dem Bahnhof und dem Unterbringungsort anbieten, wenn wegen der Verspätung eine oder mehrere Übernachtungen erforderlich werden.

Ist der Zug auf der Strecke blockiert, muss das Eisenbahnunternehmen für die Beförderung vom Zug zum Bahnhof, zu einem alternativen Abfahrtsort oder zum Zielort des Verkehrsdienstes sorgen, sofern dies praktisch durchführbar ist.

Kann ein Schienenverkehrsdienst nicht mehr fortgesetzt werden, muss das Eisenbahnunternehmen so bald wie möglich alternative Beförderungsdienste organisieren.

Was passiert bei Tod oder Verletzung eines Fahrgastes?

Wird ein Fahrgast bei einem Zugunglück getötet oder verletzt, muss das Eisenbahnunternehmen innerhalb von 15 Tagen Vorauszahlungen leisten, die die Kosten der unmittelbaren Bedürfnisse des betroffenen Fahrgastes oder seiner Angehörigen deckt. Im Todesfall beträgt die Vorauszahlung mindestens 21 000 EUR.

Wie können sich Bahnfahrergäste beschweren?

Die Eisenbahnunternehmen sind verpflichtet, ein Beschwerdeverfahren einzurichten, das die von der Verordnung erfassten Rechte und Pflichten abdeckt, und den Fahrgästen die Kontaktadresse und Arbeitssprache(n) der Beschwerdestelle bekannt zu machen.

Beschwerden müssen in der Regel innerhalb eines Monats beantwortet werden. Dauert es in begründeten Fällen länger, muss dem Fahrgast mitgeteilt werden, bis wann (innerhalb einer Frist von höchstens drei Monaten ab Einreichung der Beschwerde) mit einer Antwort zu rechnen ist.

Welche Rolle spielen die nationalen Aufsichtsstellen?

In jedem Mitgliedstaat wird eine unabhängige Aufsichtsstelle gewährleisten, dass die Bahnreisenden in den Genuss aller ihnen aufgrund der Verordnung zustehenden Rechte kommen. Dazu werden die Aufsichtsstellen die Einhaltung der Bestimmungen durch Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber und Fahrkartenverkäufer überwachen und Verstöße ahnden.

Die Kommission wurde über die Benennung der Aufsichtsstellen in 23 der 25 Mitgliedstaaten, die über ein Eisenbahnsystem verfügen, informiert. Die Kontaktadressen der Aufsichtsstellen werden auf der Internetseite der Kommission http://ec.europa.eu/transport/passengers/rail/rail_en.htm bereitgestellt.

Die nächsten Schritte

Welche weiteren Fahrgastrechte sind in Vorbereitung?

Der Kommission ist es ein Anliegen, die Rechte von Reisenden auf alle Verkehrsträger auszuweiten. Darum hat sie im Dezember 2008 zwei Vorschläge für den Schutz der Fahrgäste im Schiffs- und Busverkehr vorgelegt. Dies entspricht den in der Mitteilung der Kommission „Stärkung der Rechte von Reisenden in der Europäischen Union“ vom 16. Februar 2005³ gesetzten Zielen.

Der Schutz der Reisenden wird für das gesamte europäische Verkehrssystem komplettiert, sobald das Europäische Parlament und der Rat die Vorschriften zu den Rechten der Busfahrgäste⁴ und der Passagiere im See- und Binnenschiffsverkehr⁵ verabschieden. Nach Inkrafttreten sollten diese Verordnungen für grundlegende einheitliche Rechte der Reisenden in der gesamten Europäischen Union sorgen.

³ Mitteilung der Kommission an das Europäische Parlament und an den Rat „Stärkung der Rechte von Reisenden in der Europäischen Union“ (KOM(2005) 46 endg.).

⁴ Vorschlag für eine Verordnung über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden (KOM(2008) 817).

⁵ Vorschlag für eine Verordnung über die Passagierrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden (KOM(2008) 816).