

Rechte und Pflichten der Fahrgäste im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr

**Konsultationspapier der Generaldirektion
Energie und Verkehr**

Europäische Kommission

Brüssel, 4. Oktober 2002

Inhalt

<u>Einleitung</u>	3
I. Allgemeine Bestimmungen für grenzüberschreitende Schienenpersonenverkehrsdienste	8
1. Rechtliche Rahmenbedingungen.....	8
2. Anwendungsbereich einer Verordnung zu Fahrgastrechten auf EU-Ebene	13
3. Konsultation von Fahrgastvertretungen	15
4. Überwachung der Dienstqualität	16
II. Rechte der Fahrgäste vor Antritt der grenzüberschreitenden Bahnfahrt... 19	
1. Faire Vertragsbedingungen	19
2. Informationsangebot	20
3. Fahrscheine und Fahrpreise.....	23
III. Qualität grenzüberschreitender Schienenpersonenverkehrsdienste	24
1. Vom Eisenbahnunternehmen festgelegte Qualitätsstandards	24
2. Dienste für Personen mit eingeschränkter Mobilität.....	27
3. Dienstleistungen für Fahrradfahrer	28
4. Reisegepäck- und Übergepäckdienste.....	29
5. Sauberkeit und Hygiene im Fahrgastbereich	30
6. Fahrgastsicherheit	30
7. Intermodalität	32
IV. Rechte der Fahrgäste nach der grenzüberschreitenden Bahnfahrt	33
1. Beschwerdebearbeitung	33
2. Verfahren zur Beilegung von Streitigkeiten	34
3. Gerichtsstand.....	35
4. Haftung für Tod und Verletzung.....	36
5. Erstattungsgrundsätze	36
6. Entschädigung und Hilfestellung für Fahrgäste bei Nichterfüllung von Qualitätsstandards	37
V. Fahrgastpflichten.....	40
1. Fahrscheine	40
2. Ordnungsgemäßes Verhalten	40
Anhang 1: Auflistung der Fragen des Konsultationspapiers	42
Anhang 2: Auflistung der Maßnahmen und Vorschläge des Konsultationspapiers ...	46
Anhang 3: Zum Zeitpunkt der Reservierung verfügbare Informationen	49
Anhang 4: Auf Flugscheinen aufgeführte Informationen	51
Anhang 5: Gegenstände des Beförderungsvertrags	52
Anhang 6: Qualitätskriterien gemäß CEN-Normen.....	55
Anhang 7: Gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen: Tarife im regionalen grenzüberschreitenden Verkehr	56
Anhang 8: Artikel 32 des geänderten CIV-Anhangs	57
Anhang 9: Abkürzungsverzeichnis	58

EINLEITUNG

In ihrer Mitteilung „Schaffung eines integrierten europäischen Eisenbahnraums“¹ sowie im Weißbuch „Europäische Verkehrspolitik bis 2010: Weichenstellungen für die Zukunft“² hat die Kommission deutlich auf die mangelhafte Dienstqualität im grenzüberschreitenden Personenzugverkehr und auf den unzureichenden verbraucherrechtlichen Schutz der Fahrgäste bei diesen Bahnverkehrsdiensten hingewiesen. Diese Erkenntnisse beruhen auf einer von der Kommission in Auftrag gegebenen Studie³ zur Bewertung der Marktsituation und des Marktpotenzials für grenzüberschreitende Schienenverkehrsdienste sowie einer Anhörung⁴ von Organisationen, die sich für die Interessen der Fahrgäste im (internationalen) Schienenverkehr einsetzen, durch die Kommission. Auch in der verbraucherpolitischen Strategie 2002-2006⁵ wurde anerkannt, dass die Verbraucherrechte der Fahrgäste im internationalen Schienenverkehr besser geschützt werden müssen.

Darüber hinaus ist die Kommission oft Adressat von Beschwerden europäischer Bürger, die die unzureichende Qualität von Eisenbahnverkehrsdiensten bemängeln, etwa fehlende Fahrplan- und Fahrpreisinformationen, fehlende Informationen bei Verspätungen und Verkehrsstörungen, mangelnde Sauberkeit von Zügen, für Personen mit eingeschränkter Mobilität unzugängliche Wagen oder Bahnsteige, ungenügende grenzüberschreitende Zugverbindungen. Zu guter Letzt sind auch die vielen Fragen zu nennen, die die Mitglieder des Europäischen Parlaments zu diesem Thema gestellt haben⁶.

Bislang wurde die überwiegende Mehrheit grenzüberschreitender Schienenpersonenverkehrsdienste durch eine Kooperation nationaler Eisenbahnunternehmen erbracht. Aufgrund dieser seit langem praktizierten Vereinbarungen hat es bisher noch keinen wirksamen Wettbewerb bei der Erbringung dieser Dienste gegeben, weder auf der Strecke noch um die Strecke (kontrollierter Wettbewerb)⁷. Infolge dessen konnten

¹ Mitteilung der Kommission an den Rat und das Europäische Parlament, KOM(2002) 18 endg. vom 23.1.2002. Volltext: http://europa.eu.int/comm/transport/rail/newpack/np_de.htm. Der Text dieses Konsultationspapiers sowie Verknüpfungen zu den hier genannten EU-Rechtsvorschriften sind auf der Internetseite des Referats Eisenbahnverkehr und Interoperabilität zu finden: http://europa.eu.int/comm/transport/rail/index/index_de.html.

² KOM(2001) 370 vom 12.9.2001. Volltext: http://europa.eu.int/comm/energy_transport/de/lb_de.html.

³ „Developing EU (International) Rail Passenger Transport: Assessment of the actual and potential market for international rail passenger services“, OGM, Brüssel, Februar 2002. Dieser Bericht vermittelt einen umfassenden Überblick über die Schwierigkeiten der Fahrgäste im grenzüberschreitenden Schienenverkehr. Volltext: <http://europa.eu.int/comm/transport/rail/library/ogm-report.pdf>.

⁴ Bericht der Anhörung vom 15. Oktober 2001 (in deutscher, englischer und französischer Sprache verfügbar). Volltext: http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passengers/pass_en.htm#initiatives.

⁵ KOM(2002) 208, siehe auch http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/intro/intro_de.html.

⁶ Eine umfassende Liste dieser Fragen und der Antworten der Kommission würde den Rahmen dieses Konsultationspapiers sprengen. Als Beispiel möge dienen: ABl. C 172E vom 18. Juli 2002, S. 80: <http://europa.eu.int/eur-lex/pri/de/oj/dat/2002/ce172/ce17220020718de00800081.pdf>.

⁷ Wettbewerb auf der Strecke bedeutet, dass mehrere Eisenbahnunternehmen Verkehrsdienste auf derselben Strecke anbieten können. Wettbewerb um die Strecke (kontrollierter Wettbewerb) umfasst meist ein Ausschreibungsverfahren, das von einer nationalen oder regionalen Behörde durchgeführt wird und bei dem ein Eisenbahnunternehmen ausgewählt wird, dem für einen festen Zeitraum das

sich die staatlichen Eisenbahnen eigene Regelungen setzen, und die Wahlmöglichkeit der Fahrgäste beschränkt sich eher auf die Wahl zwischen Strecken verschiedener Bahnunternehmen: beispielsweise kann eine Reise von den Niederlanden nach Italien entweder über Deutschland und Österreich oder über Belgien und Frankreich führen.

Außerdem gibt es in einigen Marktsegmenten (insbesondere bei regionalen grenzüberschreitenden Diensten) eine kleine Gruppe von Kunden, die für bestimmte oder sogar alle Fahrten vollständig von der Eisenbahn abhängig sind. Gründe dafür sind:

- Fahrten mit dem PKW sind mit Schwierigkeiten verbunden und manchmal aufgrund von Staus und Parkbeschränkungen in den Innenstädten so gut wie unmöglich;
- Fahrten mit dem PKW scheiden aus, weil den Reisenden kein Auto zur Verfügung steht;
- alternative öffentliche Verkehrsmittel reichen nicht aus oder stehen nicht zur Verfügung;
- Personen mit eingeschränkter Mobilität oder Behinderungen können nicht Auto fahren;
- die Personen haben keinen Führerschein (z.B. Minderjährige).

Die Tatsache, dass es vom Eisenbahnverkehr abhängige Kunden gibt, erhöht die Notwendigkeit einer Regulierung. Wirtschaftlich gesehen tendieren Unternehmen in einem solchen Markt zu Minderleistungen (mit zu hohen Preisforderungen), während im wirtschaftlichen Optimum bessere Leistungen erbracht würden.

In vielen Marktsegmenten steht der Schienenpersonenverkehr jedoch in intensivem Wettbewerb mit anderen Verkehrsträgern, z.B. mit dem Luftverkehr, besonders mit neuen Diensten von Billigfluganbietern, und/oder mit dem Straßenverkehr. Dies bedeutet, dass das Preisniveau und/oder die Fahrtzeiten im Eisenbahnverkehr wettbewerbsfähig sein müssen, um mehr Fahrgäste zu gewinnen. Der Eisenbahnverkehr ist nur dann leistungsfähig, wenn er gute Dienste zu angemessenen (nicht notwendigerweise niedrigen) Preisen bietet.

Besonders das Fehlen von Wettbewerbern im Schienenpersonenverkehr sowie die Abhängigkeit bestimmter Kunden im Marktsegment des regionalen grenzüberschreitenden Verkehrs unterstreichen die Notwendigkeit eines Rahmens für den Schutz der Fahrgastrechte, da sich der einzelne Fahrgast gegenüber dem Eisenbahnunternehmen in einer ausgesprochen schwachen Verhandlungsposition befindet.

Künftig sind neue Marktinitiativen und neue Betreiber aufgrund der Marktöffnung durch die Richtlinie 91/440⁸ zu erwarten. Bislang wurde seit dieser Marktöffnung nur eine begrenzte Zahl neuer Initiativen entwickelt, was an der geringen Profitabilität der betreffenden Dienste liegen mag. Bahnreisende nutzen in großem Ausmaß, wenn auch nicht ausschließlich, ein Netz verbundener Dienste und nicht lediglich einzelne

ausschließliche Recht auf Durchführung eines Schienenverkehrsdienstes auf einer Strecke eingeräumt wird.

⁸ Richtlinie 91/440 vom 29. Juli 1991, ABl. L 237 vom 24. August 1991.

Dienste. Es ist daher wichtig, dass den Fahrgästen der Schutz grundlegender Verbraucherrechte im Eisenbahnverkehr garantiert wird und zunehmender Wettbewerb nicht zu einer Schwächung der Position des Fahrgastes führt. Aus denselben Gründen verfolgt die Kommission einen ähnlichen Ansatz beim Schutz der Fluggäste⁹.

Die Notwendigkeit eines besseren Schienenpersonenverkehrs wird im Weißbuch zur europäischen Verkehrspolitik hervorgehoben, in dem das Ziel anvisiert wird, im Jahr 2010 für den Eisenbahnverkehr denselben Verkehrsträgeranteil wie 1998 zu erreichen (6 %). Bei den jetzigen Schätzungen der Verkehrsentwicklung bedeutet dies eine Steigerung beim Schienenpersonenverkehr um 24 %.

Marktpotenzial grenzüberschreitender Dienste

Die OGM-Studie (siehe Fußnote 3) hat gezeigt, dass es ein erhebliches ausbaufähiges Marktpotenzial für grenzüberschreitende Dienste gibt. Das Marktvolumen wurde 1999 auf 80 bis 100 Mio. Fahrgäste geschätzt, die 2,4 bis 4 Mrd. € Einnahmen generieren. Nach Schätzungen der OGM-Studie entfallen auf den Markt im grenzüberschreitenden Schienenpersonenverkehr rund 10 % des Umsatzes aller Schienenpersonenverkehrsdienste in der EU. Es gibt gute Anzeichen für weitere Entwicklungschancen:

- In Frankreich und Großbritannien haben inländische Schienenpersonenverkehrsdienste über 560 km einen Verkehrsträgeranteil von 20 %, was das Potenzial für grenzüberschreitende Personenverkehrsdienste über solche Entfernungen verdeutlicht.
- Hochgeschwindigkeitszugverbindungen bis zu 3 Stunden Fahrtzeit sind für die Fahrgäste sehr attraktiv; so hatte der Thalys auf der Strecke Brüssel–Paris 1998 einen Verkehrsträgeranteil von 48 %.
- Grenzüberschreitende Dienste mit neuen Vermarktungsmechanismen verzeichnen eine Fahrgastzunahme um 10 bis 30 % im Jahr (z.B. das SaarLorLux-Ticketsystem).
- Die Nachfrage nach neu eingerichteten Nachtzugdiensten in Deutschland nimmt Ende der neunziger Jahre um 6 % jährlich zu.

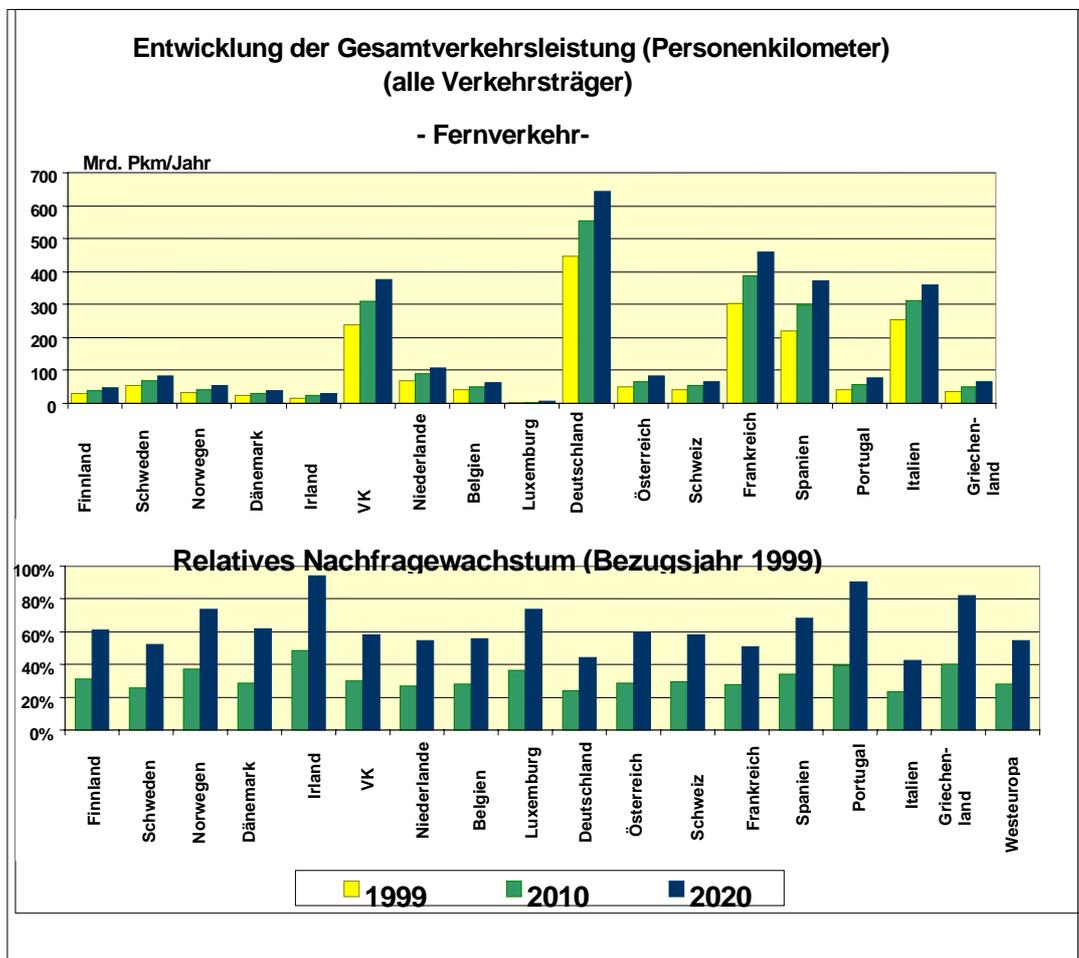
Auch die vorläufigen Ergebnisse der neuesten, von der Europäischen Kommission mitfinanzierten UIC-Studie zum Schienenpersonenverkehr zeigen bei Bahnreisen über 80 km einen Anstieg um 36,5 % im Zeitraum 1999-2010. Dieser Anstieg ist weitgehend auf neue Hochgeschwindigkeitsinfrastruktur zurückzuführen.

Bis 2010 sollte der grenzüberschreitende Schienenpersonenverkehr um das Doppelte des anvisierten Durchschnittswachstums von 24 % für den Schienenpersonenverkehr insgesamt anwachsen, wofür folgende Entwicklungen Ausschlag gebend sind:

⁹ KOM(2000) 365 über den „Schutz der Fluggäste in der Europäischen Union“, siehe auch das Konsultationspapier im Internet http://europa.eu.int/comm/transport/air/contrat-cons_de.pdf.

- Neue grenzüberschreitende Hochgeschwindigkeitsstrecken werden im Rahmen des transeuropäischen Verkehrsnetzes (TEN-V) an allen Grenzen innerhalb der Gemeinschaft fertiggestellt¹⁰.
- Regionale grenzüberschreitende Verkehrsdienste haben das Potenzial, eine steigende Zahl von Grenzpendlern anzuziehen, die die Freizügigkeit innerhalb der Gemeinschaft nutzen.
- Der grenzüberschreitende Verkehr innerhalb der EU allgemein wächst doppelt so schnell wie der Inlandsverkehr.

Die folgende Tabelle zeigt überblicksartig, wie die Verkehrsleistung (in Personenkilometer) im Fernverkehr steigen wird. Die Daten beruhen auf (vorläufigen) Verkehrsprognosen für 2010/2020 durch IMTRANS/INTRAPLAN/INRETS für die UIC und beziehen sich nicht nur auf grenzüberschreitende Dienste, wengleich auf letztere auch ein wesentlicher Teil des Fernverkehrs entfällt.



In ihrer Mitteilung vom Januar 2002 kündigte die Kommission einen zweifachen Ansatz zur Behebung dieser Probleme an:¹¹

¹⁰ Transeuropäische Netze siehe <http://europa.eu.int/comm/transport/library/rail-3-0-europe.pdf>.

¹¹ KOM(2002) 18, S. 32 und S. 53.

- Die Kommission wird die Eisenbahnunternehmen dazu anhalten, freiwillige Zusagen für die Gewährleistung einer bestimmten Qualität der angebotenen Leistungen zu machen.
- Die Kommission beabsichtigt, 2002 den Vorschlag für eine Verordnung zu Rechten und Pflichten der Bahnfahr­gäste vorzulegen.

Eine Verordnung zu Rechten und Pflichten der Fahrgäste im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr ist aufgrund der Struktur des Eisenbahnmarkts und der erwarteten Entwicklungen sowie des vorherzusehenden Wachstums des Markts für grenzüberschreitende Schienenverkehrsdienste gerechtfertigt.

Je mehr die Eisenbahnunternehmen ihr Angebot auf freiwilliger Basis verbessern, desto weniger Regelungen müssen in einer Verordnung getroffen werden. Eine Verbesserung der Dienstqualität sollte im wirtschaftlichen Interesse der Eisenbahnunternehmen liegen, weil dadurch mehr Fahrgäste gewonnen werden. Die Eisenbahnunternehmen könnten die Stärkung der Fahrgastrechte, sowohl auf freiwilliger Basis als auch aufgrund von Rechtsvorschriften, als Marketingargument nutzen. Einige Qualitätsmerkmale, etwa die Zugänglichkeit für Personen mit eingeschränkter Mobilität, betreffen die Bahnhofs­dienste. In diesen Fällen sind die Bahnhofs­betreiber umfassend einzubeziehen, und zwar durch die Eisenbahn­infrastrukturbetreiber oder in einigen Fällen durch Eisenbahnunternehmen oder eine separate Stelle.

Die Einräumung von Fahrgastrechten soll den Eisenbahnunternehmen keine neuen finanziellen Lasten aufbürden. Die Wettbewerbsfähigkeit der Schienenpersonenverkehrsdienste gegenüber anderen Verkehrsträgern sollte im Ergebnis daher nicht abnehmen, sondern steigen. Es ist daher auch Ziel dieses Konsultationspapiers, diejenigen Maßnahmen zur Verbesserung der Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr zu ermitteln, die das beste Kosten/Nutzen-Verhältnis aufweisen.

Zweck dieses Konsultationspapiers

Zweck dieses Konsultationspapiers ist die Ermittlung und Bewertung gegenwärtiger Probleme und Hindernisse bei grenzüberschreitenden Schienenpersonenverkehrsdiensten. Interessengruppen, wie Fahrgast- und Verbraucherorganisationen, Eisenbahnunternehmen, GEB und UIC, Infrastrukturbetreiber, EIM, die bahntechnische Industrie, Reisemittler, OTIF und ITK, sind aufgerufen, ihre Bemerkungen und Stellungnahmen abzugeben. Diese sollen es der Kommission ermöglichen festzustellen, welche Fragen in einer Verordnung zu Rechten und Pflichten der Fahrgäste behandelt werden sollten und welche Fragen von der Branche selbst in einer freiwilligen Charta aufgegriffen werden könnten.

Dieses Konsultationspapier enthält in Teil I einen Überblick über den geltenden Rechtsrahmen, der die Beziehungen zwischen Eisenbahnunternehmen und Fahrgästen regelt. Der Umfang einer Reihe möglicher Maßnahmen wird ebenfalls in diesem Teil behandelt. Teil II befasst sich mit Problemen vor Fahrtantritt, etwa der Bereitstellung erforderlicher Informationen zu Fahrplänen, Fahrpreisen und besonderen Bedingungen für die Benutzung bestimmter grenzüberschreitender Verkehrsdienste. Die Fahrgastrechte während der Fahrt sind Gegenstand von Teil III. Diese Rechte gelten für alle Fahrgäste im grenzüberschreitenden Verkehr sowie für Fahrgäste auf

Inlandsabschnitten grenzüberschreitender Verkehrsdienste. Beschwerdeverfahren und Streitbeilegung sowie andere Fragen, die sich in der Regel nach der Fahrt ergeben, werden in Teil IV behandelt. Die Pflichten von Fahrgästen im grenzüberschreitenden Verkehr werden abschließend in Teil V erörtert.

Sofern im Einzelnen nicht ausdrücklich davon abgewichen wird, sind mit „grenzüberschreitenden Verkehrsdiensten“ in dieser Unterlage grenzüberschreitende Schienenpersonenverkehrsdienste gemeint.

Frage:

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

I. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN FÜR GRENZÜBERSCHREITENDE SCHIENENPERSONENVERKEHRSDIENSTE

1. **Rechtliche Rahmenbedingungen**

Die Beziehungen zwischen einem Beförderungsunternehmen und seinen Fahrgästen werden durch gemeinschaftliche, internationale und einzelstaatliche Rechtsvorschriften geregelt, die nicht aufeinander abgestimmt sind und einen unvollständigen Rahmen bilden. Darüber hinaus wurden mehrere Empfehlungen für die Gestaltung dieser Beziehungen sowie für die Qualität der von den Beförderungsunternehmen für ihre Fahrgäste zu erbringenden Dienste verabschiedet. Diese Vorschriften decken jedoch nicht alle Fragen bezüglich der Fahrgastrechte ab. Einige beschränken sich strikt auf die Vertragsbeziehungen zwischen Eisenbahnunternehmen und Fahrgästen, während andere auch Qualitätsanforderungen des inländischen Schienenpersonenverkehrs behandeln, etwa die Verpflichtung in einigen öffentlichen Dienstleistungsverträgen, ein bestimmtes Pünktlichkeitsniveau im Personenverkehr zu gewährleisten¹².

Einige einzelstaatliche Vorschriften sind das Ergebnis der Umsetzung von Verbraucherschutzrichtlinien der Gemeinschaft in das einzelstaatliche Recht der Mitgliedstaaten. Die folgende Übersicht über geltende Rechtsvorschriften ist nicht erschöpfend, umfasst aber die für die Zwecke dieses Konsultationspapiers relevantesten Vorschriften.

1.1 Geltende gemeinschaftliche Rechtsvorschriften

Der Schutz der Bahnfahrgäste steht in engem Zusammenhang mit der allgemeinen Politik der Kommission zum Verbraucherschutz, wie sie im Grünbuch zum Verbraucherschutz in der Europäischen Union¹³ und in der verbraucherpolitischen Strategie¹⁴ ausgeführt wird.

¹² Solche Qualitätsanforderungen sind beispielsweise in Großbritannien, den Niederlanden, Schweden, Dänemark und Belgien in Verträgen zwischen den nationalen oder regionalen Behörden und den (etablierten) Betreibern festgelegt.

¹³ KOM(2001) 531 vom 2. Oktober 2001.

¹⁴ KOM(2002) 208, siehe Fußnote 5.

Die wesentlichen Vorschriften für den Schutz der Verbraucher vor missbräuchlichen Vertragsklauseln sind in der Richtlinie 93/13/EG des Rates¹⁵ zu finden. In Artikel 1 Absatz 2 dieser Richtlinie wird jedoch der Eisenbahnsektor bezüglich derjenigen Bestimmungen ausgenommen, die im Rahmen internationaler Übereinkünfte – etwa des Übereinkommens über den internationalen Eisenbahnverkehr (COTIF) oder der Einheitlichen Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck (CIV)¹⁶ – vereinbart wurden: „Vertragsklauseln, die auf bindenden Rechtsvorschriften oder auf Bestimmungen oder Grundsätzen internationaler Übereinkommen beruhen, bei denen die Mitgliedstaaten oder die Gemeinschaft - insbesondere im Verkehrsbereich - Vertragsparteien sind, unterliegen nicht den Bestimmungen dieser Richtlinie.“

Die Richtlinie 97/7/EG¹⁷ über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz schließt in Artikel 3 Absatz 2 den Eisenbahnsektor ebenfalls weitgehend aus ihrem Geltungsbereich aus.

In ihrer Empfehlung 1998/257/EG¹⁸ zählt die Kommission eine Reihe von Grundsätzen für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Rechtsstreitigkeiten zuständig sind, auf, wie Unabhängigkeit, Transparenz, Effizienz und Rechtmäßigkeit der Einrichtung sowie den Grundsatz der Vertretungsmöglichkeit. Diese Empfehlung nimmt den Eisenbahnsektor nicht aus und gilt daher für Einrichtungen, die mit der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen einem Eisenbahnunternehmen und seinen Fahrgästen befasst sind.

Die Richtlinie 90/314/EWG¹⁹ über Pauschalreisen bezweckt den Schutz des Verbrauchers in einer Reihe von Punkten bei Pauschalreisen (bei denen Beförderungs- und Unterbringungsleistungen erbracht werden), wie der ordnungsgemäßen Informationen, der Übertragung von Reisedokumenten sowie Vertragsänderungen.

Grenzüberschreitende Eisenbahndienste, die nicht unter üblichen Marktbedingungen erbracht werden können, von den zuständigen Behörden aber als notwendig erachtet werden, sind als Dienste von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse im Sinne von Artikel 16 EG-Vertrag anzusehen. In ihren kürzlich herausgegebenen Mitteilungen²⁰ hat die Kommission eine horizontale Überprüfung der Dienste von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse vorgenommen.

¹⁵ Richtlinie 93/13/EWG des Rates vom 5. April 1993 über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen, ABl. L 95 vom 21.4.1993, S. 29.

¹⁶ Die „Einheitlichen Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck (CIV)“ bilden einen Anhang zum „Übereinkommen über den internationalen Eisenbahnverkehr (COTIF)“, dessen letzte Fassung im Mai 1985 in Kraft trat und mit dem die „Zwischenstaatliche Organisation für den internationalen Eisenbahnverkehr (OTIF)“ geschaffen wurde. Einzelheiten siehe <http://www.otif.org> oder <http://www.unece.org/trade/cotif/Welcome.html>.

¹⁷ Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 1997 über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz, ABl. L 144 vom 4.6.1997, S. 19.

¹⁸ 98/257/EG: Empfehlung der Kommission vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind (Text von Bedeutung für den EWR), ABl. L 115 vom 17.4.1998, S. 31, sowie die Empfehlung 2001/310/EG vom 4. April 2001 über die Grundsätze für an der einvernehmlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten beteiligte außergerichtliche Einrichtungen, ABl. L 109 vom 19.4.2001, S. 56.

¹⁹ Richtlinie 90/314/EWG des Rates vom 13.6.1990, ABl. L 158 vom 23.6.1990, S. 59.

²⁰ Siehe KOM(2000) 580 vom 20.9.2000 und KOM(2001) 17 vom 16.1.2002.

Die Verordnung 1191/69²¹ beruht bezüglich der Bedingungen für die Vergabe öffentlicher Dienstleistungsverträge durch nationale oder regionale Behörden an Beförderungsunternehmen auf den Grundsätzen, die für Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse gelten. Die Vorschriften für öffentliche Dienstleistungen finden nur dann Anwendung, wenn die Behörden einem Beförderungsunternehmen für die Durchführung von Verkehrsdiensten, mit denen sonst kein Gewinn erwirtschaftet würde, einen Finanzausgleich gewähren. Die Vorschriften gelten auch, wenn ein ausschließliches Recht mit oder ohne Finanzausgleich eingeräumt wird. Für grenzüberschreitende regionale Schienenverkehrsdienste wurden kaum öffentliche Dienstleistungsverträge mit Eisenbahnunternehmen geschlossen, wie in KOM(2002) 18²² dargelegt. Regionale grenzüberschreitende Dienste werden vernachlässigt und waren im Laufe der Jahre von fortgesetzten Streckenstilllegungen betroffen²³. In den Fällen, in denen öffentliche Stellen öffentliche Dienstleistungsaufträge vergeben haben, haben sie mit dem Eisenbahnunternehmen jeweils auf ihrer Seite der Grenze einen Vertrag für den inländischen Teil der Verbindung geschlossen (Beispiel: Öresund-Querung). In einem Fall (Groningen–Leer) wurde der grenzüberschreitende Verkehrsdienst ausgeschrieben, doch ergaben sich bei der tatsächlichen Vergabe viele Schwierigkeiten hinsichtlich der Finanzierung und Interoperabilität. In den Alpen haben die Behörden begonnen, in der Frage regionaler grenzüberschreitender Eisenbahnverkehrsdienste zusammenzuarbeiten²⁴. Die Luxemburger Eisenbahnen (CFL) betreiben einen Verkehrsdienst zwischen Luxemburg und Athus in Belgien und Audun-le-Tinche in Frankreich.

1.2 *Geltende internationale Rechtsvorschriften*

Das COTIF-Übereinkommen und dessen CIV-Anhang

Das „Übereinkommen über den internationalen Eisenbahnverkehr (COTIF)“ ist eine völkerrechtliche Übereinkunft zwischen allen Mitgliedstaaten der EU, den Beitrittsländern, Norwegen, Liechtenstein, der Schweiz und einigen Ländern in Nordafrika und dem Nahen Osten. Die letzte Änderung dieses Übereinkommens ist im Mai 1985 in Kraft getreten; im Juni 1999 wurde in Vilnius ein Protokoll zur Änderung des Übereinkommens unterzeichnet, das aber noch nicht von den erforderlichen zwei Dritteln der Vertragsstaaten der Organisation ratifiziert worden ist. Der CIV-Anhang

²¹ Verordnung 1191/69 vom 26. Juni 1969 über das Vorgehen der Mitgliedstaaten bei mit dem Begriff des öffentlichen Dienstes verbundenen Verpflichtungen auf dem Gebiet des Eisenbahn-, Straßen- und Binnenschiffsverkehrs, ABl- L 156 vom 28.6.1969, geändert durch die Verordnung 1893/91 vom 20. Juni 1991, ABl. L 169 vom 29.6.1991. Die Kommission hat eine Überarbeitung dieser Verordnung vorgeschlagen, da die Erbringung öffentlicher Verkehrsdienstleistungen sich zu einem Element des Binnenmarkts entwickelt, mit dem Ergebnis, dass sich ein gemeinschaftsweiter Handel herausbildet, bei dem mehrere Betreiber in mehr als einem Mitgliedstaat tätig sind. Im geänderten Vorschlag für öffentliche Dienste wird vorgeschlagen, den öffentlichen Stellen die Möglichkeit zu geben, gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen für Fahrpreise, Beförderungsdokumente usw. auf die andere Seite der Grenze auszudehnen. Die öffentliche Stelle auf der anderen Seite der Grenze sollte dies prüfen und die Kommission informieren, falls sie den Antrag ablehnt, KOM(2002) 107 endg. vom 21.2.2002, veröffentlicht im [ABl. C 151 E](#) vom 25. Juni 2002, S. 146.

²² KOM(2002) 18 vom 23. Januar 2002, siehe auch Fußnote 1.

²³ Siehe auch Fußnote 20.

²⁴ Die (regionalen) Behörden in der Schweiz, in Österreich, Italien und Deutschland haben die Initiative ergriffen, den grenzüberschreitenden Schienenpersonenverkehr in der Region zu verbessern.

dieses nach dem Protokoll von Vilnius geänderten COTIF-Übereinkommens sieht umfassende Regeln für Verträge zwischen Eisenbahnunternehmen und Fahrgästen vor. Dieser Anhang muss ebenfalls ratifiziert werden. Der geltende CIV-Anhang deckt den gesamten internationalen Schienenpersonenverkehr ab (alle Fahrten mit mindestens einer Grenzüberschreitung). Nach dem geänderten Übereinkommen können die OTIF-Mitgliedstaaten²⁵ regionale grenzüberschreitende Eisenbahnverkehrsdienste vom CIV ausnehmen²⁶. Die CIV-Bestimmungen gelten nicht für Inlandsfahrgäste in internationalen Zügen, sind jedoch auf Inlandsstrecken²⁷ einer internationalen Verbindung anwendbar.

Rechtlich steht das Gemeinschaftsrecht über den Bestimmungen des geänderten COTIF-Übereinkommens und dessen CIV-Anhang. Sollte die Gemeinschaft Rechtsvorschriften zu Fahrgastrechten erlassen, so hätten diese damit Vorrang vor COTIF und CIV. Allgemein sind die CIV-Bestimmungen als Mindestbasis für den Verbraucherschutz in einem Gebiet, das über das der EU-Mitgliedstaaten hinausgeht, anzusehen. In einigen Punkten, z.B. bei den Haftungsobergrenzen, u.a. im Todesfall, erlaubt das CIV den Mitgliedstaaten ausdrücklich, weitergehende Rechtsvorschriften zu erlassen²⁸. In ihrem zweiten Eisenbahnpaket hat die Kommission eine Empfehlung für eine Ratsentscheidung vorgelegt, mit der die Kommission ermächtigt wird, die Bedingungen für den Beitritt der Gemeinschaft zum COTIF-Übereinkommen auszuhandeln²⁹.

Hauptpunkte im geänderten CIV-Anhang sind die Beförderungsbedingungen, die Beförderung von Handgepäck, Tieren und aufgegebenem Gepäck sowie die Haftung des Beförderungsunternehmens und des Fahrgastes. Viele der in diesem Konsultationspapier behandelten Fragen werden durch den CIV-Anhang nicht geregelt. In Bereichen, in denen es bereits CIV-Vorschriften gibt (z. B. zur Entschädigung bei Verspätungen), werden diese erwähnt.

ITK-Mustervertrag für internationale Beförderung

Das Internationale Eisenbahn-Transportkomitee (ITK)³⁰ ist ein Zusammenschluss von Eisenbahnunternehmen und Seereedereien. In enger Zusammenarbeit mit dem Internationalen Eisenbahnverband (UIC) hat das ITK ein Muster für Eisenbahn-Beförderungsverträge erstellt³¹. Die Vertragsbedingungen haben denselben Anwendungsbereich wie COTIF/CIV. Das ITK arbeitet derzeit einen neuen Mustervertrag für den internationalen Eisenbahnverkehr auf der Grundlage des gemäß dem Protokoll von Vilnius geänderten CIV-Anhangs aus.

²⁵ Die Zwischenstaatliche Organisation für den internationalen Eisenbahnverkehr (OTIF) wurde durch das COTIF-Übereinkommen geschaffen. Siehe die Internetseiten <http://www.otif.org/>

²⁶ Siehe CIV in der Fassung des Protokolls von Vilnius, Artikel 3.

²⁷ Die Inlandsstrecke einer internationalen Verbindung ist der Abschnitt einer grenzüberschreitenden Fahrt nach dem Umsteigen von einem grenzüberschreitenden Zug auf einen Inlandszug. Beispiel: Bei einer Fahrt von Paris nach Birmingham mit Umsteigen in London stellt der Streckenabschnitt London–Birmingham die Inlandsstrecke dar.

²⁸ Artikel XX CIV.

²⁹ KOM(2002) 24 endg. vom 23. Januar 2002.

³⁰ Siehe die Internetseiten <http://www.cit.ch/>

³¹ Die meisten internationalen Eisenbahn-Beförderungsdokumente weisen das Logo sowohl des ITK als auch des UIC auf. Sie verweisen auch auf CIV.

Freiwillige Vereinbarungen zwischen Eisenbahnunternehmen wie der GEB-Entwurf einer Charta für Eisenbahndienste im internationalen Personenfernverkehr

Diese Charta von Eisenbahnunternehmen soll die Dienstqualität für Fahrgäste im internationalen Verkehr verbessern. Es handelt sich um eine freiwillige Charta, der sich Eisenbahnunternehmen anschließen können. GEB/UIC arbeiten zurzeit eine derartige Charta aus, die der Öffentlichkeit in naher Zukunft vorgestellt werden soll.

1.3 Geltende einzelstaatliche Rechtsvorschriften

Die geltenden einzelstaatlichen Rechtsvorschriften sind in der Regel nicht auf Fahrgäste im internationalen Verkehr anwendbar, können aber deren Rechte ergänzen.

Allgemeine Verbraucherschutzgesetzgebung in den Mitgliedstaaten

Die Mitgliedstaaten haben zahlreiche Vorschriften zu Verträgen zwischen Verbrauchern und Anbietern von Waren oder Dienstleistungen erlassen. Diese Vorschriften wurden häufig im Rahmen der Umsetzung europäischer Richtlinien eingeführt, beispielsweise zur Produktsicherheit und Produkthaftung.

Einzelstaatliche Verbraucherschutzvorschriften für Bahnfahrgäste

In einzelstaatlichen Rechtsvorschriften sind Bestimmungen zum Schutz inländischer Bahnfahrgäste oder zum Schutz der Interessen des Bahnunternehmens enthalten. In den Niederlanden ist das Eisenbahnunternehmen z. B. rechtlich von Ansprüchen aus der Verspätung von Zügen freigestellt (wenngleich in öffentlichen Dienstleistungsaufträgen mit der niederländischen Bahn NS auch eine Art des Ausgleichs für Verspätungen festgelegt wird). In Großbritannien kommt der Eisenbahnaufsicht (Office of the Rail Regulator) eine Rolle beim Schutz der Fahrgäste auf der Grundlage der geänderten Richtlinie 95/18/EG³² zu. Vorschriften zum Schutz der Fahrgäste, z. B. zu Beschwerdebearbeitung, Integration elektronischer Fahrausweise und Reiseinformationen, wurden in die Lizenzen für Eisenbahnunternehmen aufgenommen. Für die Festlegung des Inhalts dieser Bestimmungen ist die Strategic Rail Authority zuständig.

Einzelstaatliche Rechtsvorschriften zu öffentlichen Dienstleistungen

Mehrere Mitgliedstaaten haben Rechtsvorschriften zu Verträgen erlassen, die zwischen nationalen oder regionalen Behörden und Beförderungsunternehmen über die Erbringung von Verkehrsdiensten geschlossen werden, die von den Unternehmen sonst nicht gewinnbringend durchgeführt werden könnten. Diese Rechtsvorschriften und die Verträge müssen den Bestimmungen der Verordnung 1191/69 in der geänderten Fassung³³ entsprechen. Die Verträge über öffentliche Dienstleistungen können spezifische Vorschriften zum Qualitätsniveau oder zur Pünktlichkeit enthalten, was in Verträgen in Großbritannien, Belgien, Schweden, Dänemark und

³² Artikel 12 Absatz 1 Buchstabe c und d der Richtlinie 95/18/EG, geändert durch Artikel 1 Absatz 7 der Richtlinie 2001/13/EG.

³³ Siehe auch Fußnote 21.

den Niederlanden der Fall ist³⁴. Regionale Behörden können grundsätzlich mit Nachbarbehörden in anderen Mitgliedstaaten zusammenarbeiten, um einen Vertrag für regionale grenzüberschreitende Zug- oder Busdienste zu schließen.

Standardvertrag des Eisenbahnunternehmens

Für die Bahnbeförderung wird ein Vertrag zwischen dem Eisenbahnunternehmen und dem Fahrgast geschlossen. Die Vertragsbedingungen unterliegen einzelstaatlichen Rechtsvorschriften und allgemeinen Geschäftsbedingungen der Eisenbahnunternehmen. Für internationale Eisenbahnverkehrsdienste entsprechen die Standardvertragsbedingungen in der Regel den ITK-Bedingungen auf der Grundlage des CIV-Anhangs. Bei bestimmten (internationalen) Diensten können für die Eisenbahnunternehmen zusätzliche (Qualitäts-)Auflagen gelten.

Vereinbarungen über die Zusammenarbeit von Eisenbahnunternehmen auf nationaler Ebene

Vereinbarungen über die Zusammenarbeit zwischen Eisenbahnunternehmen, die Verbesserungen der Dienstqualität für Fahrgäste ermöglichen, können in den Mitgliedstaaten in Erwägung gezogen werden, in denen mehrere Eisenbahnunternehmen tätig sind, sofern die Vereinbarungen den gemeinschaftlichen und einzelstaatlichen Wettbewerbsvorschriften entsprechen. Die Kooperationsvereinbarung zwischen Eisenbahnunternehmen, die in Großbritannien von der Association of Train Operating Companies (ATOC) geschlossen wurde, ist ein Beispiel dafür: sie regelt Verfahren, die für die Dienstqualität maßgebend sind (z. B. Ausstellung von Beförderungsdokumenten für die gesamte Reisstrecke, Fahrgastinformation usw.). In Großbritannien ist Voraussetzung für die Erteilung einer Genehmigung, dass sich das betreffende Eisenbahnunternehmen an einer zugelassenen Vereinbarung zu diesen Punkten beteiligt.

2. Anwendungsbereich einer Verordnung zu Fahrgastrechten auf EU-Ebene

Zum besseren Verständnis der Problematik der Rechte und Pflichten von Fahrgästen im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr bedarf es einer klaren Begriffsbestimmung und einer einheitlichen Auslegung der in diesem Dokument verwendeten Begriffe. Ein grenzüberschreitender **Eisenbahnverkehrsdienst** (oder Zug) beginnt in einem Mitgliedstaat und überquert mindestens eine Grenze zu einem anderen Mitgliedstaat, wie etwa der Thalys-Hochgeschwindigkeitszug zwischen Brüssel und Paris. Eine grenzüberschreitende **Fahrt** ist die Fahrt eines Reisenden, die in einem Mitgliedstaat beginnt und in einem anderen Mitgliedstaat endet und bei der mindestens ein Eisenbahnverkehrsdienst (oder Zug) benutzt wird. **Kabotage** ist die Beförderung von Fahrgästen auf einem grenzüberschreitenden Verkehrsdienst innerhalb eines Mitgliedstaats. Ein Fahrgast von Brüssel nach Antwerpen auf dem grenzüberschreitenden Verkehrsdienst von Brüssel nach Amsterdam fällt in diese Kategorie.

³⁴ Statistiken zur Pünktlichkeit von Eisenbahnunternehmen werden z.B. in Großbritannien von der Strategic Rail Authority (SRA) im Internet unter http://www.sra.gov.uk/sra/publications/national_rail_trends.tt2 veröffentlicht, und in den Niederlanden unter <http://www.ns.nl/over+ns/over+ns.cgi?Over+NS/Cijfers/Kwaliteitscijfers>

Der Anwendungsbereich der Verordnung zu den Rechten und Pflichten der Fahrgäste im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr sollte alle Dienste umfassen, die Eisenbahnunternehmen vor, während und nach einer grenzüberschreitenden *Fahrt* erbringen (Teile II und IV), und sie sollte sowohl für *inländische als auch grenzüberschreitende Fahrgäste auf grenzüberschreitenden Verkehrsdiensten* gelten (Teile III und IV).

Würde sich die Verordnung auf *grenzüberschreitende Verkehrsdienste* beschränken, wären Inlandsstrecken einer grenzüberschreitenden Fahrt ausgeschlossen, und ein Fahrgast hätte auf der Fahrt von London nach Antwerpen unterschiedliche Rechte auf den Abschnitten London-Brüssel und Brüssel-Antwerpen. Wenn die Verordnung jedoch auf *grenzüberschreitende Fahrten* erweitert würde, hätten Fahrgäste auf inländischen Verkehrsdiensten unterschiedliche Rechte: ein Pendler auf dem Verkehrsdienst Brüssel-Antwerpen hätte nicht dieselben Rechte wie der aus London kommende Fahrgast. Dies ist gemäß den CIV-Bestimmungen bereits so der Fall.

Grenzüberschreitende Verkehrsdienste umfassen unterschiedliche Marktsegmente des grenzüberschreitenden Verkehrs, u. a. Hochgeschwindigkeitszüge, Fernverkehrszüge, grenzüberschreitende Regionalzüge, Züge des Gelegenheitsverkehrs, Autoreisezüge und Nachtzüge.

Die nachstehende Tabelle gibt einen Überblick, inwieweit Verkehrsdienste/Fahrten in den Anwendungsbereich der Verordnung fallen, die die Kommission vorzuschlagen beabsichtigt, aufgeschlüsselt nach Art der Fahrten („grenzüberschreitend“/„Inland“), Art der Dienste („grenzüberschreitend“/„Inland“) und ob gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen oder Vereinbarungen („öff. Vertrag“) vorliegen.

Ja: innerhalb des Anwendungsbereichs der Verordnung

Nein: außerhalb des Anwendungsbereichs der Verordnung

	Grenzüberschreitende Verkehrsdienste, mindestens eine Grenze wird überquert		Inlandsverkehrsdienste ohne Überquerung einer Grenze	
	Öff. Vertrag anwendbar	Kein öff. Vertrag anwendbar	Öff. Vertrag anwendbar	Kein öff. Vertrag anwendbar
Grenz- überschrei- tende Fahr- gäste	Ja	Ja	Ja	Ja
Inländische Fahrgäste	Ja (III und V)	Ja (III und V)	Nein	Nein

Es stellt sich die Frage, ob die regionalen grenzüberschreitenden Verkehrsdienste mit einbezogen werden sollen oder ob sich die Gemeinschaftspolitik nur auf den Fernverkehr beziehen soll. Die regionalen grenzüberschreitenden Dienste sollten normalerweise durch einen öffentlichen Dienstleistungsvertrag abgedeckt werden, wenn ein Finanzausgleich gewährt wird. Artikel 5 des CIV gibt den Behörden die Möglichkeit, regionale grenzüberschreitende Dienste von der Anwendung des CIV

auszunehmen. Angesichts der Schwierigkeiten regionaler grenzüberschreitender Dienste und um Situationen zu vermeiden, in denen weder gemeinwirtschaftliche Anforderungen noch die vorgeschlagene Verordnung Anwendung finden, sollten regionale grenzüberschreitende Dienste in den Anwendungsbereich der Verordnung einbezogen werden.

Bei grenzüberschreitenden Verkehrsdiensten zwischen Mitgliedstaaten und Ländern außerhalb der EU gilt die Verordnung für alle Eisenbahnunternehmen, denen in der Gemeinschaft eine Genehmigung erteilt wurde. Für allen (grenzüberschreitenden oder inländischen) Schienenverkehr innerhalb der EU benötigt das betreffende Eisenbahnunternehmen eine Genehmigung. Somit wird für Bahnfahrergäste bei Reisen zwischen EU-Mitgliedstaaten und Drittländern mindestens dasselbe Maß an Verbraucherschutz gelten wie für Bahnreisende bei grenzüberschreitenden Fahrten innerhalb der EU. Ausgenommen sind lediglich Fälle, in denen die Verordnung gegen Rechtsvorschriften des Drittlandes verstoßen würde.

Fragen:

2. Sollte ein grenzüberschreitender Dienst des Gelegenheitsverkehrs aus dem Anwendungsbereich der Verordnung ausgenommen werden, wenn der Dienst nicht der Öffentlichkeit offen steht?
3. Sollte der Anwendungsbereich auch rein inländische Dienste umfassen oder sollte es allein der Zuständigkeit der Mitgliedstaaten überlassen bleiben, angemessene Fahrgastrechte für solche Dienste festzulegen?

3. Konsultation von Fahrgastvertretungen

Der Schienenpersonenverkehr ist für die Mobilität vieler Bürger in der ganzen Europäischen Union von wesentlicher Bedeutung. Auf die Tagesgestaltung der Bürger wirken sich die Fahrpläne der Eisenbahn (und Fahrplanänderungen) stark aus. Auch andere Aspekte des Bahnverkehrs, wie Tarife und Beförderungsbedingungen, sind für die Bürger von großem Interesse. Wenn Eisenbahnunternehmen neue Produkte oder Verkehrsdienste entwickeln, kann das großen Einfluss auf den Alltag der Bürger haben, wobei aber aufgrund eines geringeren Wettbewerbsdruck als in anderen Sektoren weniger Möglichkeiten für ein Gegensteuern gegeben sind. Anders gesagt haben die Fahrgäste wenig Wahlmöglichkeiten, wenn sich ein Eisenbahnunternehmen entscheidet, beispielsweise einen täglichen Dienst für Berufspendler (z.B. den inländischen Teil des grenzüberschreitenden Dienstes Amsterdam–Brüssel) aus dem Fahrplan zu nehmen oder die Fahrpreise um 10 % zu erhöhen.

Die Konsultation von Fahrgastvertretungen kann dazu beitragen, den Bahnfahrergästen Gehör zu verschaffen, und die Eisenbahnunternehmen in die Lage versetzen, die Markterfordernisse besser einzuschätzen. Dabei kann von den Eisenbahnunternehmen auch die Möglichkeit genutzt werden, bestimmte Entscheidungen zu Änderungen bei den Verkehrsdiensten, Vertragsbedingungen oder Preisen zu erläutern. Konsultationsverfahren für den Eisenbahnverkehr gibt es derzeit in einigen Mitgliedstaaten (VK, B, NL, F, I), sie stehen meist mit öffentlichen Dienstleistungsverträgen in Zusammenhang, die zwischen den nationalen Behörden und den

Eisenbahnunternehmen geschlossen werden. Andere Mitgliedstaaten haben keine formellen Konsultationsverfahren eingerichtet oder praktizieren diese seltener. In einigen Fällen beteiligen nationale oder regionale Behörden Fahrgastgruppen unmittelbar an Vergabeverfahren und an der Überwachung öffentlicher Dienstleistungsaufträge³⁵. Grenzüberschreitende Dienste werden von diesen Konsultationen jedoch so gut wie gar nicht abgedeckt³⁶.

Die Konsultation von Fahrgastgruppen beruht also entweder auf einer freiwilligen Verpflichtung von Eisenbahnunternehmen oder auf einer Rechtspflicht. Letztere kann in Form einer ausdrücklichen Pflicht zur Fahrgastanhörung bestehen, oder sie kann als Recht der Fahrgäste gestaltet sein, das bei Maßnahmen, die Eisenbahnunternehmen betreffen, von den Fahrgästen in Anspruch genommen werden kann.

Bei internationalen Verkehrsdiensten scheinen Konsultationsverfahren auf EU-Ebene angebrachter zu sein als bei regionalen grenzüberschreitenden Diensten im Rahmen öffentlicher Dienstleistungsverträge. Im letzteren Fall könnten die regionalen Behörden die zweiseitige Einbeziehung von Fahrgastgruppen gewährleisten.

Die Fahrgastkonsultation auf EU-Ebene kann durch Schaffung einer europäischen Plattform repräsentativer nationaler Bahnfahrgastgruppen und repräsentativer Bahnfahrgastgruppen mit besonderen Anliegen, z. B. im Hinblick auf Dienste für Personen mit eingeschränkter Mobilität, intermodale Fahrscheine oder Dienste für Fahrradfahrer, erfolgen. Derzeit bemühen sich mehrere Bahnfahrgastorganisationen um die Einrichtung eines solchen Forums³⁷. Wesentliche Voraussetzungen für eine wirksame und effiziente Tätigkeit der Plattform sind Kontinuität und Sachverstand.

Fragen:

4. Sollte die Konsultation von Verbraucher- und Fahrgastorganisationen vorgeschrieben werden? Falls ja, gemäß welchen Organisationsprinzipien?
5. Welche Fragen sollten in Konsultationen abgedeckt werden (z. B. Prüfung von Einzelbeschwerden, die von dem betreffenden Eisenbahnunternehmen nicht zufriedenstellend beantwortet wurden; Änderungen bei Fahrplänen, Tarifen und Beförderungsbedingungen; Überwachung der Fahrgastrechte; grenzüberschreitende Verkehrsdienste; Streckenstilllegungen)? Sollte es Mindestanforderungen geben? Sollte ein unabhängiger Vorsitzender ernannt werden, um die Durchführung des Konsultationsverfahrens zu erleichtern?

4. Überwachung der Dienstqualität

Die Überwachung der Qualität grenzüberschreitender Schienenpersonenverkehrsdienste umfasst mehrere Dimensionen und bringt mehrere Vorteile für verschiedene Akteure mit sich:

³⁵ Der Entwurf des Konzessionsgesetzes in den Niederlanden sieht diese Möglichkeit ausdrücklich vor.

³⁶ Eine Ausnahme stellt möglicherweise die SNCB-Benutzergruppe dar, die im belgischen Eisenbahnunternehmen SNCB angesiedelt ist und zu mehreren (gefährdeten) grenzüberschreitenden Diensten zwischen dem belgischen Netz und dem anderer Mitgliedstaaten Stellung genommen hat, siehe <http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passengers/belgique.htm>.

³⁷ Siehe z.B. den Bericht auf den Internetseiten der belgischen Verbraucherschutzorganisation BTTB: <http://www.bttb.be>.

- Vorteile für Fahrgäste unmittelbar bei der Wahl ihres Verkehrsmittels;
- Vorteile für Eisenbahnunternehmen bei der Verbesserung ihres Betriebs;
- Vorteile für Aufsichtsbehörden für den Eisenbahnverkehr.

Die OGM-Studie zum grenzüberschreitenden Schienenpersonenverkehr hat gezeigt, dass es sehr schwierig ist, strukturierte Daten zu den Leistungsniveaus von grenzüberschreitenden Schienenpersonenverkehrsdiensten zu erhalten. Daten zur Pünktlichkeit sind beispielsweise nur in begrenztem Umfang verfügbar, und die vorhandenen Daten lassen sich aufgrund unterschiedlicher Definitionen nur schwer vergleichen.

Eine Reihe von Bereichen für Qualitätsmessungen wurden im Rahmen der europäischen Normungsarbeit ermittelt³⁸; diese wurden zur Festlegung von Qualitätsmaßen in Einzelaspekte gegliedert (siehe Anhang 6). Diese Normen könnten im Rahmen der CEN-Normen auf freiwilliger Basis weiterentwickelt werden, sofern die Betroffenen umfassend beteiligt werden, um die Durchführbarkeit zu gewährleisten.

Qualitätsmessungen können mit unterschiedlichen Mitteln durchgeführt werden, etwa anhand von Berichten über die Beschwerdebearbeitung, Fahrgastbefragungen zur Messung der subjektiv empfundenen Qualität sowie mit objektiven Qualitätsmaßen wie Pünktlichkeitsraten oder der Zahl ausgefallener Züge.

Die Überwachung wird zum Teil durch das Überwachungsverfahren, das die Kommission im Rahmen von Artikel 10 b der Richtlinie 2001/12/EG³⁹ eingerichtet hat, gewährleistet. In einer Studie⁴⁰, die zur Festlegung der konzeptionellen und organisatorischen Aspekte eines gemeinschaftlichen Überwachungssystems für den Schienenverkehrsmarkt (Rail Market Monitoring Scheme, RMMS) durchgeführt wurde, wurde eine Reihe von Indikatoren und Statistiken für die Bewertung der Entwicklung des Schienenpersonenverkehrsmarkts ermittelt, etwa Indikatoren für die Dienstqualität und Pünktlichkeit.

Das Überwachungssystem wird jetzt auf EU-Ebene eingeführt, wobei die bei den Eisenbahnunternehmen, den Infrastrukturbetreibern und den Mitgliedstaaten vorhandenen Informationen genutzt werden. Erforderlichenfalls kann die Kommission beschließen, Rechtsvorschriften zur einheitlichen Leistungsmessung von Eisenbahnunternehmen vorzuschlagen, um Leistungsindikatoren zu erhalten, die mit den im Weißbuch⁴¹ angekündigten Indikatoren für den Luftverkehr vergleichbar sind.

Die Eisenbahnunternehmen sollten mit der Entwicklung und Einführung einer harmonisierten Fahrgastbefragung beginnen, die sich auf bestimmte

³⁸ Transport - Logistik und Dienstleistungen - Öffentlicher Personenverkehr; Definition, Festlegung von Leistungszielen und Messung der Servicequalität, CEN/TC 320, Ausgabe 2001-03, prEN 13816. Weitere Informationen zu CEN-Normen auf der Internetseite <http://www.cenorm.be>

³⁹ Richtlinie 2001/12/EG vom 26. Februar 2001 zur Entwicklung der Eisenbahnunternehmen in der Gemeinschaft, ABl. L 75 vom 15.3.2001, S. 1.

⁴⁰ GIVENTIS-Studie, 2001. Volltext: http://europa.eu.int/comm/transport/rail/research/res_en.htm#List%20of%20Studies.

⁴¹ KOM(2001) 370 vom 12. September 2001, S. 82, siehe auch Fußnote 1.

grenzüberschreitende Dienste oder Gruppen solcher Dienste bezieht und die Fahrgastzufriedenheit beispielsweise bezüglich folgender Punkte erhebt⁴²:

- Pünktlichkeit des Dienstes;
- Verfügbarkeit von Sitzplätzen in nicht reservierten Zugteilen (Überfüllung) und Überbuchung;
- Komfort (Klimatisierung, Qualität der Sitze usw.);
- Zugeinrichtungen, z.B. Restauration, Schlafabteile, Information, Fahrrad-/Gepäckumladung, Kommunikationstechnik;
- Preise und Beförderungsbedingungen;
- Umsteigebedingungen im Zusammenspiel mit anderen Verkehrsträgern;
- Reiseinformationen;
- Fahrgastsicherheit;
- Sauberkeit und Hygiene im Fahrgastbereich.

Die Qualität könnte weiter überwacht werden, indem regelmäßig über objektive Dienstmerkmale berichtet wird, die zum Teil auf Informationen der Infrastrukturbetreiber beruhen. Dazu könnten insbesondere folgende Punkte gehören (siehe auch den Abschnitt zu Dienstqualitätsstandards):

- Pünktlichkeit der Dienste;
- Zahl der ausgefallenen Züge;
- Sitzplatzverfügbarkeit, Überfüllung.

Die Überwachung der Dienstqualität steht auch mit Tätigkeiten im Zusammenhang, die einen Qualitätsvergleich durch Anwendung einer Reihe vordefinierter Indikatoren ermöglicht („Benchmarking“). Mit den gemeinschaftlichen Forschungsvorhaben „Benchmarking European Sustainable Transport (BEST)“ und „Benchmarking Of Benchmarking (BOB)“⁴³ wurde ein Anfang beim Leistungsvergleich öffentlicher Dienstleistungsverträge im Schienenpersonenverkehr gemacht.

Die Berichte über die Beschwerdebearbeitung sowie die Ergebnisse der Fahrgastbefragung könnten verwendet werden, um die Fahrgastzufriedenheit zu messen und die Qualität grenzüberschreitender Schienenpersonenverkehrsdienste zu überwachen und bewerten. Sicherheit, Leistungsniveaus, Reiseinformationen und Fahrscheine, Zugänglichkeit der Züge und Bahnhöfe, Sauberkeit und Hygieneverhältnisse sind Punkte, die gemessen werden könnten. Darüber hinaus könnten auch Qualitätsmerkmale wie Pünktlichkeit, Zugstreichungen und Sitzplatzverfügbarkeit erfasst werden. Wichtig ist es, die Überwachungsberichte zu veröffentlichen, um die Eisenbahnunternehmen rechenschaftspflichtig zu machen und Einzelereignisse in das rechte Licht zu rücken. Der Überwachungsbericht wird dann mit Fahrgastorganisationen erörtert und die Eisenbahnunternehmen werden aufgrund dessen selbst Maßnahmen festlegen, mit denen die Dienstqualität erhöht wird. Die Eisenbahnunternehmen müssen angeben, auf welche Weise sie die Stellungnahmen und Forderungen berücksichtigt haben, die bei der Konsultation der Fahrgastorganisationen geäußert wurden. Die anschließende Überwachung wird zeigen, ob die

⁴² Vergleiche auch die Eurobarometer-Erhebungen zur Qualität öffentlicher Dienstleistungen: http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/library/surveys/facts_euro53_de.pdf.

⁴³ Einzelheiten siehe die Internetseite <http://www.besttransport.org/intro.html>.

Verbesserungsmaßnahmen wirksam sind. Fahrgastverbände können bei Entscheidungen über Verbesserungen der Dienstqualität nur eine konsultierende Rolle spielen, da die Entscheidungen finanzielle Auswirkungen haben und die Eisenbahnunternehmen für die Durchführung der Maßnahmen verantwortlich sind.

Die Eisenbahnunternehmen sind aufgefordert, Dienstqualitätsstandards für bestimmte Verkehrsdienste festzulegen (siehe Teil III zur Dienstqualität). Bei der Fahrgastcharta des italienischen Eisenbahnunternehmens FS ist dies bereits geschehen⁴⁴. Es ist wichtig, dass sich die Eisenbahnunternehmen untereinander auf einheitliche Definitionen und einheitliche neutrale oder objektive Ansätze für die Messung dieser Leistungsindikatoren einigen.

Fragen:

6. Kann die Einrichtung eines Beobachtungssystems (Beobachtung von Kundenzufriedenheit, Beschwerdebearbeitung und Qualitätsstandards) zu einer besseren Dienstqualität im grenzüberschreitenden Schienenpersonenverkehr beitragen?
7. Welche wesentlichen Leistungsindikatoren sollten gemessen und von den Eisenbahnunternehmen und Infrastrukturbetreibern bekannt gegeben werden?

II. RECHTE DER FAHRGÄSTE VOR ANTRITT DER GRENZÜBERSCHREITENDEN BAHNFAHRT

1. Faire Vertragsbedingungen

Das Internationale Eisenbahn-Transportkomitee ITK hat Mustervertragsbedingungen für Fahrscheine im internationalen Schienenpersonenverkehr⁴⁵ auf der Grundlage des CIV-Anhangs zum COTIF-Übereinkommen ausgearbeitet. Diese Bedingungen werden von Eisenbahnunternehmen in der EU zugrunde gelegt; dabei ist zu berücksichtigen, dass die EU-Richtlinie zu missbräuchlichen Vertragsklauseln keine Anwendung auf den Schienenpersonenverkehr findet, da im CIV-Anhang bereits Bestimmungen für den Eisenbahnsektor festgelegt sind⁴⁶. Das ITK hat 2001 mit einer Überarbeitung dieser Vertragsbedingungen auf der Grundlage des geänderten CIV-Anhangs zum COTIF-Übereinkommen begonnen. Im Juli 2002 konsultierte das ITK Fahrgastverbände zu seinem Entwurf der Mustervertragsbedingungen.

Die ITK-Bestimmungen sind eine Grundlage, auf der Eisenbahnunternehmen weitere Bedingungen festlegen können, z.B.:

⁴⁴ FS hat z.B. Pünktlichkeitsziele für Züge auf langen und mittleren Strecken (82 % mit höchstens 15 Minuten Verspätung) und für Regionalzüge (85 % mit höchstens 5 Minuten Verspätung) festgelegt.

⁴⁵ Einzelheiten siehe die Internetseite http://www.cit.ch/index_d.htm. CIT ist ein Verein von Eisenbahnunternehmen und anderen Verkehrsbetreibern nach schweizerischem Recht. CIT arbeitet eng mit der OTIF zusammen, die ihren Sitz in der Nähe des CIT in Bern, Schweiz, hat. Die für grenzüberschreitende Fahrten von Eisenbahnunternehmen in der EU ausgestellten Fahrscheine enthalten eine Zusammenfassung der vom CIT ausgearbeiteten Vertragsbedingungen.

⁴⁶ Artikel 1 Absatz 2 der Richtlinie 93/13/EG über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen, siehe auch Fußnote 15.

- TCV (Tarif Commun Voyageur, Gemeinsamer internationaler Tarif für die Beförderung von Personen und Reisegepäck) der UIC;
- besondere streckenbezogene Bedingungen, etwa Einschränkungen hinsichtlich der Zahl der benutzten Züge oder der Tageszeiten.

Im Konsultationspapier zum Luftverkehr wurde das Mindestmaß an Vertragsbedingungen angesprochen, die auf dem Flugschein anzugeben sind (siehe Anhang 4).

Natürlich müssen Verträge in klarer und verständlicher Sprache formuliert sein. Dabei ist Artikel 5 der Richtlinie 93/13/EWG zu beachten: „Sind alle dem Verbraucher in Verträgen unterbreiteten Klauseln oder einige dieser Klauseln schriftlich niedergelegt, so müssen sie stets klar und verständlich abgefasst sein. Bei Zweifeln über die Bedeutung einer Klausel gilt die für den Verbraucher günstigste Auslegung.“

Fragen:

8. Welche Vertragsbedingungen sollten mindestens auf dem Fahrschein angegeben werden, und wie sollte dies im Wege der Regulierung festgelegt werden? (Beispiel siehe Anhang 3)
9. Welche Informationen sollten mindestens auf dem Fahrschein angegeben werden, und wie sollte dies im Wege der Regulierung festgelegt werden? (Beispiel siehe Anhang 4)

2. Informationsangebot

Informationen für Fahrgäste fallen in die folgenden Hauptkategorien:

- (A) Informationen zu (internationalen) Fahrplänen;
- (B) Informationen zu Tarifen und Beförderungsbedingungen;
- (C) Informationen zu Reservierungen und Fahrscheinen;
- (D) Informationen zu Vertriebsstellen.

Es wurde mehrere Probleme hinsichtlich des Informationsangebots vor Antritt der Bahnfahrt ermittelt. Die nationalen Eisenbahnunternehmen konzentrieren sich tendenziell mehr auf Inlandsdienste als auf grenzüberschreitende Verkehrsdienste. Hauptsächlich treten u. a. folgende Probleme auf:

- Fahrpläne für die Hauptstrecken im internationalen Verkehr sind im Internet verfügbar, aber Informationen zu Fahrpreisen, Beförderungsbedingungen und Einschränkungen, zur Zugänglichkeit von Zügen für Personen mit eingeschränkter Mobilität oder zur Fahrrad-Mitnahmemöglichkeit sind schwer erhältlich.
- Reservierungssysteme sind wegen unterschiedlicher informationstechnischer Ansätze nicht miteinander vereinbar. Deshalb können nicht alle Reservierungen für Fahrten, die sich über mehrere Netze erstrecken, im Voraus vorgenommen werden.
- Informationen über Zuginrichtungen wie Restauration, Schlafwagen, Ausstattung für Personen mit eingeschränkter Mobilität sind schwer erhältlich, und die zur Verfügung gestellten Informationen sind in der Regel von geringer Qualität.
- Es mangelt an aktuellen Informationen zu Bauarbeiten, Störungen, ausgefallenen Zügen, Alternativplänen usw.

Auf größeren Bahnhöfen, auf denen internationale Fahrscheine verkauft werden, können diese über das Fahrscheinsystem des Welteisenbahnverbands UIC erworben werden. Fahrscheine für neue (Hochgeschwindigkeits-)Dienste wie Thalys und Eurostar werden von diesem System nicht abgedeckt, was den Fahrgästen den Erwerb von Durchgangsfahrscheinen erschwert. Eisenbahnunternehmen verkaufen auf ihren Bahnhöfen auch Fahrscheine für andere Eisenbahnunternehmen und handeln dabei nur als Vertriebspartner. Der Kommission sind zahlreiche Beschwerden über in manchen Mitgliedstaaten nur beschränkt vorhandene Vertriebsstellen für internationale Fahrscheine zugegangen.

Eine beschränkte Zahl von Reisebüros hat ebenfalls Zugang zum UIC-Fahrscheinsystem. Reisebüros haben in der Regel ein geringeres kommerzielles Interesse am Vertrieb von Eisenbahnfahrscheinen, außerdem sind die Informationssysteme langsam und liefern keinen Vergleich von Bahn- und Flugverbindungen⁴⁷. Anders als die in der IATA zusammengeschlossenen Luftfahrtunternehmen verfügen die Eisenbahnunternehmen nicht über ein internationales Zulassungssystem für Reisebüros. Dies ist eine offensichtliche Hürde für die Nutzung von Reisebüros als Vertriebsstellen.

Eine zusätzliche Herausforderung stellt der Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnik (Internet, GSM-Mobilfunk, GPRS, WAP, UMTS usw.) zur Deckung des Informationsbedarfs dar. Erwähnenswert in diesem Zusammenhang ist, dass hinsichtlich Kartenverkäufen der SNCF-Internetauftritt zu den populärsten Internetseiten in Frankreich gehört.

Um die Qualität der potenziellen Fahrgästen zur Verfügung stehenden Information zu verbessern, wurden folgende Maßnahmen ergriffen oder sind geplant:

- Die Kommission hat die Initiative ergriffen, die Verordnung zu computer-gesteuerten Buchungssystemen⁴⁸ zu überprüfen. Diese Verordnung ermöglicht bereits die Aufnahme von Zugverbindungen in die Buchungssysteme. Es sind jedoch Maßnahmen denkbar, mit denen der Vertrieb von Bahnfahrscheinen und Bahnreservierungen erleichtert werden könnte, indem den Buchungssystemen erlaubt wird, für Bahnfahrscheine ein geringeres Entgelt als den derzeit festgelegten Betrag zu berechnen.
- Die Richtlinien zur Interoperabilität des Hochgeschwindigkeitsbahnverkehrs und des konventionellen Bahnverkehrs⁴⁹ sehen vor, dass Technische Spezifikationen für die Interoperabilität (TSI) ausgearbeitet werden, um die Interoperabilität des europäischen Eisenbahnnetzes zu erhöhen. Eine dieser TSI wird sich mit der Telematik für Fahrgäste befassen und sollte die Informations- und Reservierungssysteme interoperabel machen, wenn sie modernisiert oder ausgetauscht werden. Diese TSI soll 2006 verabschiedet werden.

Mit den folgenden Maßnahmen soll sichergestellt werden, dass die bereitgestellten Informationen zuverlässig und widerspruchsfrei sind und regelmäßig aktualisiert werden:

⁴⁷ Siehe z.B. das Demonstrationsprojekt der Kommission zur Energieeinsparung ARCH, Referenznr.: Vertrag 4.1031/P/99-090.

⁴⁸ Verordnung Nr. 2299/89/EWG vom 24. Juli 1989, ABl. L 220 vom 29. Juli 1989, S. 1, in der geänderten Fassung.

⁴⁹ Richtlinie 96/48/EG vom 23. Juli 1996 über die Interoperabilität des transeuropäischen Hochgeschwindigkeitsbahnsystems, ABl. L 235 vom 17.9.1996, S. 6, und Richtlinie 2001/16/EG vom 19. März 2001 über die Interoperabilität des konventionellen transeuropäischen Eisenbahnsystems, ABl. L 110 vom 20.4.2001, S. 1.

- Vertragsbedingungen sollten am Ort des Verkaufs verfügbar gemacht werden.
- Die Fahrgastrechte sollten auf Plakaten in großen Bahnhöfen ausgehängt werden.
- Fahrpläne, Fahrpreise und Beförderungsbedingungen sowie Informationen über Einrichtungen und Dienstleistungen sollten im Internet in allen für den jeweiligen grenzüberschreitenden Dienst relevanten Sprachen verfügbar sein.
- Die Dienstqualitätsstandards, die das Eisenbahnunternehmen für den Verkehrsdienst anwenden will, sollten den Fahrgästen zugänglich sein (siehe Teil III).
- Eisenbahnunternehmen sollten sich bemühen, die Fahrgäste und Abholer zeitnah über Änderungen der Fahrtzeiten um mehr als 10 Minuten und geänderte Reiseumstände auf leicht zugängliche Weise zu informieren⁵⁰.
- Die Eisenbahnunternehmen sollten die Fahrgastorganisationen hinsichtlich einer besseren Verfügbarkeit von Informationen anhören.
- Die Informationen über die fahrplanmäßige Verknüpfung der Eisenbahn mit anderen Verkehrsträgern müssen erheblich verbessert werden. Die Umsteigeverbindungen im öffentlichen Nahverkehr sind einer der Punkte, die einer Prüfung bedürfen. Informations- und Reservierungssysteme sollten sowohl Flug- als auch (Hochgeschwindigkeits-)Zugverbindungen berücksichtigen⁵¹. Es sollte auch Informationen über städtische Nahverkehrssysteme geben. Es ist nicht nachzuvollziehen, dass Fluggäste während ihrer Reise umfassend darüber informiert werden, welches Mietwagenunternehmen sie bei Ankunft benutzen können, aber kaum Informationen über Bahnverbindungen zwischen Flughafen und Stadtzentrum erhalten, geschweige denn schon im Voraus einen Fahrschein dafür lösen können.

Fragen:

10. Wie können Informationsdienste, besonders zu Fahrpreisen und Beförderungsbedingungen, verbessert werden? Wie sollte der Umfang der zu erfassenden Dienste festgelegt werden, sodass sichergestellt ist, dass der Bedarf der Fahrgäste weit gehend gedeckt wird, ohne dass den Unternehmen unangemessene Kosten aufgebürdet werden?
11. Wie können die Reservierungssysteme kurzfristig untereinander kompatibler gemacht werden, damit eine EU-weite Reservierung möglich wird, und wie soll ihre Interoperabilität mit anderen Verkehrsträgern sichergestellt werden?
12. Sollten die Eisenbahnunternehmen rechtlich dazu verpflichtet sein, Informationen zum grenzüberschreitenden Verkehr auf demselben Standard bereitzustellen wie zum Inlandsverkehr?
13. Sollten Eisenbahnunternehmen angesichts unvollständiger Informationen über Zugverbindungen dazu verpflichtet sein, Informationen über Verkehrsdienste ihrer unmittelbaren Wettbewerber bereitzustellen?

⁵⁰ In dieser Hinsicht vorbildlich ist die Praxis in Dänemark, wo diese Informationen über das Internet verbreitet werden, siehe http://lp.bane.dk/mapcafe/pass_tog.asp.

⁵¹ AMADEUS ist das einzige Reservierungssystem, das diese Möglichkeit für Verkehrsdienste in Schweden bietet. Das System gibt Auskunft sowohl zu Flügen als auch zu Hochgeschwindigkeitszügen nach Zielen in Schweden und Großbritannien.

3. Fahrscheine und Fahrpreise

In der EU kommen ganz verschiedene Fahrscheinsysteme zum Einsatz. Die fehlende Interoperabilität macht es schwer und zuweilen gar unmöglich, alle Fahrscheine für internationale Bahnreisen im Voraus zu kaufen.

Einige Fahrscheinsysteme setzen voraus, dass der Fahrschein unmittelbar mit einer Reservierung verknüpft ist, was den Eisenbahnunternehmen Möglichkeiten zur Ertragssteuerung gibt⁵². Bei anderen Fahrscheinsystemen sind Fahrscheinausstellung und Platzreservierung voneinander getrennt, sodass ein Teil der Plätze für Fahrgäste ohne Reservierung frei bleibt⁵³. Wegen der unterschiedlichen Systeme ist es für die Fahrgäste schwierig, eine Fahrpreisauskunft für ihre Reise und Informationen über den günstigsten Fahrpreis zu erhalten. Angesichts neu tätig werdender Eisenbahnunternehmen erhält diese Frage im Fall von Durchgangsdiensten noch mehr Gewicht.

Die Eisenbahnunternehmen geben verschiedene Ermäßigungskarten für besondere Gruppen von Fahrgästen wie Personen mit eingeschränkter Mobilität, Jugendliche, Senioren, Studenten oder kinderreiche Familien aus. Diese Personengruppen erhalten ermäßigte Tarife. Teilweise ist dies eine vom Staat auferlegte gemeinwirtschaftliche Verpflichtung. Die Eisenbahnunternehmen legen unterschiedliche Bestimmungen zugrunde⁵⁴ und akzeptieren nicht unbedingt von anderen Eisenbahnunternehmen ausgegebene Ermäßigungskarten.

Sondertarife sind meist auf Inlandsdienste beschränkt und gelten im Allgemeinen nicht für grenzüberschreitende Verkehrsdienste. Herkömmlicherweise haben die Eisenbahnunternehmen internationale Fahrpreise als Summe der Inlandsfahrpreise für die betreffenden Strecken, häufig noch mit Aufschlägen, gebildet. Dieser Ansatz ist der Wettbewerbsfähigkeit der Eisenbahn abträglich, die mit anderen Verkehrsträgern in Konkurrenz steht, etwa Billigfluganbietern. In einigen Fällen würden Fahrgäste, die separate Fahrscheine für die jeweiligen Inlandsabschnitte einer grenzüberschreitenden Reise kaufen, weniger zahlen, als wenn sie einen einzigen Fahrschein für die gesamte Reise erwerben. Bei den neuen internationalen Hochgeschwindigkeitszügen wie Thalys und Eurostar werden die Preise immer mehr unter dem Gesichtspunkt der Ertragssteuerung festgesetzt. Für einige Fahrgäste wird dies zu günstigeren Fahrpreisen bei Fahrten außerhalb der Spitzenverkehrszeiten führen, außerdem wird die Kapazität besser genutzt werden können.

Die Fahrpreise im regionalen grenzüberschreitenden Verkehr liegen im Allgemeinen weit über den Fahrpreisen vergleichbarer Fahrten innerhalb eines Mitgliedstaats⁵⁵ (siehe auch Anhang 7).

Die Eisenbahnunternehmen könnten daher folgendes tun:

⁵² Die Ertragssteuerung („Yield management“) wird häufig in der Luftverkehrsbranche eingesetzt. Dabei werden beispielsweise lange vor dem Reisedatum niedrige Preise angeboten, während Plätze in letzter Minute teurer sind. Praktiziert wird dies beispielsweise auch von der SNCF bei Hochgeschwindigkeitszügen.

⁵³ Das System der DB ist so gestaltet.

⁵⁴ So gelten z.B. für Begleiter von blinden Fahrgästen unterschiedliche Bestimmungen in den EU-Mitgliedstaaten.

⁵⁵ Siehe auch die Mitteilungen Nr. 2000/16 und 2001/15 des Konsultationsausschusses der SNCB-Benutzer (Internetseite: ...).

- Sie könnten Fahrscheinsysteme schaffen, die auf eine solche Weise interoperabel sind, dass Reisen zwischen allen größeren Bahnhöfen im Voraus gebucht werden können.
- Jede Verkaufsstelle sollte den Reisenden eine Reihe von Tarifoptionen anbieten können, sodass der für die Reiseumstände günstigste Tarif gewählt werden kann.
- Sie könnten die Ermäßigungskarten untereinander anerkennen oder preislich interessante kommerzielle Angebote für grenzüberschreitende Reisen machen. Liegt den Ermäßigungskarten eine gemeinwirtschaftliche Verpflichtung zugrunde, sollten die betreffenden Behörden ebenfalls zusammenarbeiten.

Fragen:

14. Sollten die Eisenbahnunternehmen verpflichtet sein, Fahrscheine für alle möglichen Verbindungen zwischen größeren Bahnhöfen oder alternativ dazu für die wichtigsten internationalen Verbindungen zu verkaufen? Wie könnte diese Verpflichtung festgelegt werden?
15. Sollten die etablierten Eisenbahnunternehmen verpflichtet sein, neuen Eisenbahnunternehmen die Nutzung vorhandener Fahrscheinsysteme zu erlauben, um den Fahrscheinverkauf zu erleichtern?
16. Was sollte auf EU-Ebene getan werden, um sicherzustellen, dass das Tarifniveau im grenzüberschreitenden Schienenpersonenverkehr dem Tarifniveau für ähnliche Entfernungen innerhalb eines Landes entspricht?

III. QUALITÄT GRENZÜBERSCHREITENDER SCHIENENPERSONENVERKEHRSDIENSTE

Die OGM-Studie und die Anhörung der Fahrgastorganisationen sowie viele der Kommission zugegangene Einzelbeschwerden haben gezeigt, dass grenzüberschreitende Verkehrsdienste zahlreiche Qualitätsmängel aufweisen. Einige dieser Probleme betreffen im Wesentlichen Einzelfälle, andere sind jedoch eindeutig allgemeinerer Art.

Die in diesem Abschnitt gemachten Vorschläge zur Verbesserung der Qualität grenzüberschreitender Dienste beziehen sich ausschließlich auf grenzüberschreitende *Verkehrsdienste*, nicht auf grenzüberschreitende *Fahrten*. Wenn sich die Vorschläge in diesem Abschnitt auf Fahrten bezögen, hätte dies zur Folge, dass Inlandsfahrgäste in grenzüberschreitenden Zügen anders behandelt würden als internationale Fahrgäste in demselben grenzüberschreitenden Zug. Es gibt aber keinen Grund, einen Pendler von Brüssel nach Antwerpen in Belgien im grenzüberschreitenden Zug Brüssel-Amsterdam anders zu behandeln als einen internationalen Fahrgast von Brüssel nach Rotterdam in den Niederlanden.

1. Vom Eisenbahnunternehmen festgelegte Qualitätsstandards

In vielen Fällen gibt es keinen öffentlichen Qualitätsstandard für grenzüberschreitende Dienste, auch wenn die Eisenbahnunternehmen jetzt ein Vorhaben zur Ausarbeitung von Qualitätsstandards im Rahmen der Gemeinschaft europäischer Bahnen (GEB) begonnen haben.

Geplante Maßnahmen

Die Eisenbahnunternehmen müssen Dienstqualitätsstandards für grenzüberschreitende Verkehrsdienste ausarbeiten und veröffentlichen. Die Transparenz stellt einen wesentlichen Anreiz für Eisenbahnunternehmen dar, ihre eigenen kommerziellen Standards anzuheben. Einige Eisenbahnunternehmen, wie der italienische Betreiber TrenItalia, haben in dieser Hinsicht bereits Anstrengungen unternommen.

Die Qualitätsstandards könnten gemäß der CEN-Methode⁵⁶ festgelegt werden und eine große Zahl von Punkten enthalten. Die Eisenbahnunternehmen könnten mindestens Standards für die im Folgenden genannten Dienste ausarbeiten:

- Information und Fahrscheine (über Teil II hinausgehende Bedingungen)
- Pünktlichkeit grenzüberschreitender Verkehrsdienste, allgemeine Grundsätze zur Bewältigung von Störungen
- Streichung grenzüberschreitender Verkehrsdienste
- Sitzplatzverfügbarkeit in grenzüberschreitenden Zügen, Überbuchung sowie Sitzplatzverfügbarkeit für Fahrgäste ohne Reservierung
- Komfort
- Dienstleistungen in den Zügen, wie Einrichtungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität, familienfreundliche Abteile, informations- und kommunikationstechnische Ausstattung, Restauration, sichere Beförderung von Fahrrädern und Gepäck usw.
- Sauberkeit und Hygiene
- Fahrgastsicherheit
- Intermodalität
- Beschwerdebearbeitung
- Erstattungen
- Ausgleich für die Nichteinhaltung des Qualitätsniveaus.

Wo die Qualitätsstandards der Eisenbahnunternehmen die Bedingungen der vorgeschlagenen Rechtsvorschriften zu Fahrgastrechten und -pflichten nicht übersteigen, sollten die wesentlichen Bestimmungen der Rechtsvorschriften der Öffentlichkeit mitgeteilt werden.

Art und Umfang der Einrichtungen und Dienstleistungen werden sich je nach Verkehrsdienst unterscheiden, so ist z. B. bei Fernzügen eine ausreichende Restauration wichtig. Fraglich ist, ob Fahrgäste ohne Platzreservierung die Möglichkeit haben sollen, Fernzüge zu benutzen. In einigen Fällen ist aus Sicherheitsgründen eine vorherige Reservierung erforderlich.

Verspätungen lassen sich nicht verhindern, da unvorhergesehene Ereignisse jederzeit eintreten können. Den Fahrgästen ist dies in der Regel bewusst und sie haben Verständnis dafür, sofern sie eindeutige und widerspruchsfreie Informationen über die erwartete Dauer der Verspätung sowie im Fall länger andauernder Störungen des Bahnverkehrs Informationen über alternative Reisemöglichkeiten erhalten. Es ist

⁵⁶ Siehe Anhang 6.

daher wichtig, dass Informationen über Verspätungen so bald wie möglich mit allen geeigneten Mitteln zur Verfügung gestellt werden. Dies könnte durch Ansagen im Zug ebenso wie mit neuen Medien (z.B. Internet oder Mobilfunk) erfolgen. Letzteres käme Abholern und Fahrgästen bei Zugverspätungen zugute, die damit unnötige Wartezeiten am Bahnhof vermeiden könnten.

Für den Fall von Störungen des Bahnverkehrs aufgrund von Unfällen oder Selbstmorden sollten die Eisenbahnunternehmen in Zusammenarbeit mit den Infrastrukturbetreibern⁵⁷ realistische Alternativpläne erarbeiten, um die Störungen auf ein Mindestmaß zu beschränken. Eisenbahnunternehmen sollten ihr Personal auch angemessen in der Durchführung dieser Alternativpläne schulen. Die Dauer von Verkehrsstörungen hängt auch von administrativen und rechtlichen Anforderungen bei Unfällen ab, die sich innerhalb der EU und auch je nach Verkehrsträger stark unterscheiden. Es wird notwendig sein, eine Bestandsaufnahme dieser verschiedenen Verfahren vorzunehmen und zu prüfen, in welchem Umfang Änderungen von Verwaltungsvorschriften nötig sind, um die Auswirkungen solcher Störungen vermindern zu können.

Im Fall einer Verspätung oder Verkehrsstörung dauert es eine Weile, bis das Zugpersonal einen Überblick über die Situation hat. Wenig hilfreich sind in solchen Fällen Durchsagen, in denen alle zehn Minuten mitgeteilt wird, dass die Verspätung voraussichtlich fünf Minuten betragen wird. Eine vernünftige Schätzung der erwarteten Verspätung ermöglicht es den Fahrgästen, eventuell auf ein anderes Verkehrsmittel umzusteigen oder die Fahrt abzubrechen. Nach einer zweistündigen Wartezeit feststellen zu müssen, dass der verspätete Zug ganz ausfällt, ist äußerst frustrierend für die wartenden Fahrgäste, die dann häufig ihren Ärger beim Bahnhofs- oder Zugpersonal abladen.

Eisenbahnunternehmen haben selbstverständlich die Möglichkeit, das Qualitätsniveau ihrer grenzüberschreitenden Verkehrsdienste zu differenzieren und unterschiedliche Qualitätsniveaus auf Hochgeschwindigkeits- / Fern- / Nacht- / grenzüberschreitenden Zügen anzubieten.

Fragen:

17. Stimmen Sie dem Vorschlag zu, Eisenbahnunternehmen dazu zu verpflichten, öffentliche Qualitätsstandards für grenzüberschreitende Verkehrsdienste auszuarbeiten, die speziell auf die jeweiligen Dienste ausgerichtet sind?
18. Ist die vorgeschlagene Liste von Qualitätsstandards, die von Eisenbahnunternehmen zu veröffentlichen sind, angemessen?
19. Wie sollte die Einhaltung der Qualitätsstandards überwacht werden?
20. Sollten die Eisenbahnunternehmen Alternativpläne für größere Störungen des Bahnverkehrs ausarbeiten? Falls ja, was sollten diese Pläne abdecken?
21. Sollte es europäische Qualitäts- und Zuverlässigkeitsstandards für grenzüberschreitende Schienenverkehrsdienste geben, wie es sie auch in anderen Sektoren gibt⁵⁸?

⁵⁷ Artikel 29 der Richtlinie 2001/14/EG vom 26. Februar 2001, ABl. L 75 vom 15.3.2001.

⁵⁸ Die Richtlinie 1997/67/EG über gemeinsame Vorschriften für die Entwicklung des Binnenmarkts der Postdienste der Gemeinschaft und die Verbesserung der Dienstqualität, ABl. L 15 vom 21.1.1998, S. 14. Diese Richtlinie sieht beispielsweise vor, dass 85 % aller internationalen Postsendungen innerhalb von 3 Tagen zuzustellen sind.

2. Dienste für Personen mit eingeschränkter Mobilität

Vielerlei Quellen belegen, dass die Zugänglichkeit von Bahnhöfen und Zügen für Personen mit eingeschränkter Mobilität bei grenzüberschreitenden Verkehrsdiensten und die Informationen darüber verbessert werden sollten.

- Informationen über zusätzliche Dienste für Personen mit eingeschränkter Mobilität sind spärlich und decken je nach Mitgliedstaat unterschiedliche Punkte ab. Dieser Informationsmangel ist das erste Hindernis, dem sich Personen mit eingeschränkter Mobilität gegenübersehen, und es hält sie oft von Bahnreisen ab.
- Auf Seiten des Eisenbahnpersonals sollte Bewusstsein für die Bedürfnisse von Personen mit eingeschränkter Mobilität geschaffen werden, sodass Hilfestellung geleistet werden kann.
- Hilfestellungen für Fahrgäste beim Einsteigen und auf den Bahnhöfen sollten verbessert werden, ebenso die Kommunikation zwischen kooperierenden Eisenbahnunternehmen über Fahrgäste, die auf einer Fahrt Hilfestellung benötigen.
- Die Fahrzeuge sind häufig für Personen mit eingeschränkter Mobilität unzugänglich und die Wagen sind nicht für zusammen reisende Gruppen von Behinderten ausgerichtet.

Erster Schritt ist eine Verbesserung der Informationen über Dienstleistungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität. Die diesbezüglichen Mindestanforderungen sollten eine Auflistung aller verfügbaren Dienstleistungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität vorsehen. Diese Auflistung sollte allen betroffenen Personen, einschließlich Blinden und Gehörlosen, in geeigneter Weise zur Verfügung gestellt werden. Diese Informationen stellen für die betroffenen Personen eine unverzichtbare Voraussetzung für die Reiseplanung dar.

Zweitens sollten sich die Eisenbahnunternehmen verpflichten, ihr Personal im Hinblick auf die Erfüllung der Bedürfnisse von Personen mit eingeschränkter Mobilität zu schulen.

Drittens sind viele Bahnsteige auf großen Bahnhöfen und Züge des internationalen Verkehrs für Personen mit eingeschränkter Mobilität unzugänglich. Die Eisenbahnunternehmen sollten den betroffenen Personen Hilfestellung leisten. Personen mit eingeschränkter Mobilität könnten aufgefordert werden, dem Eisenbahnunternehmen ihre Bedürfnisse 24 Stunden vor Reiseantritt mitzuteilen. Die Infrastrukturbetreiber werden aufgefordert, bei allen Veränderungen in Bahnhöfen und auf Bahnsteigen die möglichen Auswirkungen auf Personen mit eingeschränkter Mobilität zu prüfen.

Eisenbahnunternehmen und Infrastrukturbetreiber sollten Fahrgastorganisationen, besonders Verbände von Personen mit eingeschränkter Mobilität, hinsichtlich ständiger Verbesserungen der Dienstleistungen in diesem Bereich konsultieren.

Mittel- und langfristiges Ziel sollte die Ausarbeitung der Technischen Spezifikationen für die Interoperabilität (TSI)⁵⁹ sein, mit denen eine umfassende Zugänglichkeit von

⁵⁹ Am 30. September 2002 wurde ein Auftrag zur Ausarbeitung einer solchen TSI bis 2005 erteilt.

(erneuerten und verbesserten) Fahrzeugen für Personen mit eingeschränkter Mobilität gewährleistet werden soll. Im Rahmen der COST-Studie 335⁶⁰ wurden bereits Vorschläge für einen zugänglichen Eisenbahnverkehr gemacht. Da jedoch umfangreiche Investitionen und Erneuerungsmaßnahmen bei Fahrzeugen (z. B. Niederflurwagen) und Bahnhöfen (z. B. Bahnsteighöhe, Aufzüge) erforderlich sind, wird die Erzielung einer optimalen Zugänglichkeit ein langfristig angelegtes Vorhaben sein.

Fragen:

22. Stimmen Sie dem Vorschlag zu, Verbände als Vertreter von Personen mit eingeschränkter Mobilität in Konsultationsverfahren einzubeziehen, um die oben genannten Mängel zu beseitigen?
23. Stimmen Sie den drei oben genannten Vorschlägen zu, und sollten diese in einer Verordnung geregelt werden?
24. Stimmen Sie einer Pflicht zur Vornahme einer Bewertung der Auswirkungen vorgeschlagener Änderungen an Fahrzeugen oder Bahnhöfen auf Personen mit eingeschränkter Mobilität zu?

3. Dienstleistungen für Fahrradfahrer

Bei der Anhörung von Fahrgastorganisationen im Oktober 2001 bemängelte der Europäische Radfahrerverband (ECF) fehlende Informationen über die Möglichkeit der Fahrradmitnahme sowie die sehr beschränkten und geringer werdenden Mitnahmemöglichkeiten (z. B. in Hochgeschwindigkeitszügen) sowie das Fehlen guter Abstellmöglichkeiten an Bahnhöfen.

Die Intermodalität zwischen Eisenbahn und Fahrrad lässt sich auf unterschiedlichen Wegen erreichen:

- Verbesserte Zugänglichkeit von Bahnhöfen für Fahrräder sowie Fahrradabstellmöglichkeiten für Radfahrer, die mit dem Rad zum Bahnhof oder vom Bahnhof zu ihrem Fahrtziel gelangen wollen. Dies ist hauptsächlich für den Berufsverkehr von Belang. Ein Fahrradverleih sollte ebenfalls vorgesehen sein.
- Möglichkeiten zur Fahrradmitnahme durch Fahrgäste/Touristen, die ihr Rad als Gepäck bis zu ihrem Fahrtziel mitführen wollen.

Die Fahrradfreundlichkeit der verschiedenen Eisenbahnnetze ist sehr unterschiedlich, so sind beispielsweise in den schweizerischen und niederländischen Eisenbahnnetzen die Bahnhöfe für Fahrräder zugänglich und die Züge für die Fahrradmitnahme ausgerichtet. Für die Eisenbahnunternehmen kann sich die Beförderung von Fahrrädern in einer Verringerung der Fahrgastkapazität und in Verspätungen durch das Ein- und Ausladen der Räder auswirken. Investitionen in die Fahrradfreundlichkeit könnten sich jedoch später durch eine stärkere Nutzung des Eisenbahnsystems bezahlt machen. Im Allgemeinen sollte die Beförderung von

⁶⁰ Co-Operation in the field of Scientific and Technical research (COST), Projekt 335: Passengers' accessibility of Heavy Rail Systems, Abschlussbericht (in englischer Sprache), 1999, ISBN 92-828-8223-3.

Fahrrädern nur für das Marktsegment des Freizeitverkehrs und weniger für den Berufsverkehr in Betracht gezogen werden. Dies gilt besonders dann, wenn bei einem Zugbetrieb mit voller Kapazität die Opportunitätskosten für die Fahrradstellplätze hoch sind. Eisenbahnunternehmen und Infrastrukturbetreiber sollten in diesem Bereich freiwillige Qualitätsmaßnahmen treffen, um Bahnhöfe und Züge für Fahrräder besser zugänglich zu machen und die Intermodalität von Zug und Fahrrad zu erleichtern. Die Zusammenarbeit von Eisenbahnunternehmen ist wichtig, falls die Fahrgäste mehr als ein Unternehmen benutzen. Dies impliziert eine angemessene Zugänglichkeit der Bahnhöfe für Fahrräder. Mindestens sollten die Eisenbahnunternehmen Informationen über die Zugänglichkeit der Bahnhöfe sowie über die Dienstleistungen für Radfahrer bereitstellen. Dazu gehören auch Informationen über Fahrradverleih- und Reparaturdienste an Bahnhöfen.

Fragen:

25. Sollten die Eisenbahnunternehmen verpflichtet sein, Fahrräder auf grenzüberschreitenden Fahrten zu befördern, oder sollten sie sich lediglich darauf konzentrieren, den Fahrradverleih an größeren Bahnhöfen (mit Rückgabemöglichkeit an einem anderen Bahnhof) auszuweiten?
26. Sollte eine Bewertung der Zugänglichkeit mit Fahrrädern bei geplanten Veränderungen von Bahnhöfen und deren Umfeld zwingend vorgeschrieben sein?

4. Reisegepäck- und Übergepäckdienste

Im Allgemeinen findet bei der Eisenbahn (anders als im Flugverkehr) keine Abfertigung der Reisenden und ihres Gepäcks statt. Laut CIV können die Fahrgäste Handgepäck mit sich führen, für dessen Verlust oder Diebstahl die Eisenbahn jedoch nicht haftet. Außerdem gibt es CIV-Bestimmungen für aufgegebenes Gepäck, sofern diese Dienstleistung von den Eisenbahnunternehmen angeboten wird. Im Laufe der Jahre sind die Dienste für aufgegebenes Gepäck immer mehr zurückgenommen worden, sodass heutzutage nur noch wenige Eisenbahnunternehmen Gepäckdienste anbieten, die mit dem Paketversand vergleichbar sind. Dieser Dienst könnte aber besonders für ältere Fahrgäste und für Personen mit eingeschränkter Mobilität von Interesse sein, die laut OGM-Studie einen potenziellen Wachstumsmarkt im Eisenbahnverkehr darstellen, da insbesondere die erste Gruppe wesentlich zahlreicher werden wird.

Die Eisenbahnunternehmen sollten zumindest ihre Dienstleistungen für aufgegebenes Gepäck bekannt machen. Außerdem könnten die Eisenbahnunternehmen Qualitätsmaßnahmen für die internationalen Hauptstrecken treffen.

Fragen:

27. Sollten die Eisenbahnunternehmen dazu verpflichtet sein, einen Gepäckaufgabedienst für Personen mit eingeschränkter Mobilität anzubieten?
28. Sollten die Eisenbahnunternehmen dazu verpflichtet sein, in Fernzügen die Aufbewahrung von mitgeführtem Gepäck in einem sicheren Bereich zu ermöglichen?

5. Sauberkeit und Hygiene im Fahrgastbereich

Bei Fahrgastbefragungen beschwerten sich viele Bahnreisende über die mangelnde Sauberkeit von Zügen. Auch die sanitären Einrichtungen, die Belästigung durch Zigarettenrauch, der aus Raucherbereichen in Nichtraucherbereiche eindringt, hohe Lärmpegel und die Klimatisierung werden als Punkte angeführt, die Grund zur Klage geben. Beispiele vorbildlicher Praktiken existieren: Fernzüge auf Verbindungen in Finnland und Deutschland werden während der Fahrt gesäubert, in Finnland gibt es sogar Züge mit Allergikerabteilen und in Norwegen (z. B. auf der Strecke Oslo–Bergen) verfügen die Züge über Spielecken für Kinder.

Eisenbahnunternehmen und Infrastrukturbetreiber sollten allgemein dafür verantwortlich sein, die Züge und Bahnhöfe in einem sauberen und für die Fahrgäste gesundheitlich unbedenklichen Zustand zu halten, sowohl vor als auch während der gesamten Zugreise. Züge sollten mindestens am Ende eines Verkehrsdienstes vor erneutem Fahrtbeginn gereinigt werden. Dauert eine Fahrt länger als 3 Stunden, sollte eine Schnellreinigung während der Fahrt erfolgen.

Frage:

39. Sollten die in diesem Abschnitt angesprochenen Punkte (wie Lärmpegel, Rauchbelästigung, Zugreinigung) Teil einer Verordnung oder einer von den Eisenbahnunternehmen auszuarbeitenden Qualitäts-Charta sein?

6. Fahrgastsicherheit

Eisenbahnunternehmen müssen für ein hohes Maß an Sicherheit für die Fahrgäste sorgen, da ein Mangel an Sicherheit viele (potenzielle) Fahrgäste von der Bahnbenutzung abhalten wird. Die Gewährleistung der Sicherheit umfasst dabei zwei Aspekte: Vorbeugung und Kriminalitätsbekämpfung. Eisenbahnunternehmen müssen kriminellen Handlungen vorbeugen und, wenn es zu kriminellen Taten kommt, die Strafverfolgungsbehörden bei der Aufrechterhaltung der öffentlichen Sicherheit unterstützen.

Sicherheitsprobleme, die dabei von Belang sind, sind beispielsweise Taschendiebstahl, Raub, Gewaltanwendung, Drogenkonsum und Drogenhandel in Zügen. Terroranschläge stellen eine weitere sicherheitsrelevante Kategorie dar. Außerdem sollten die Eisenbahnunternehmen mit den zuständigen Behörden zusammenarbeiten, um zu verhindern, dass gestohlene, verlorene oder widerrechtlich angeeignete Gegenstände in Zügen befördert werden. Eisenbahnunternehmen müssen nicht nur kriminelle Handlungen in Zügen verhindern und bekämpfen (interne Sicherheit), sondern sie spielen notwendigerweise auch eine Rolle bei der allgemeinen Strafverfolgung (externe Sicherheit). In vielen Zügen, auch im grenzüberschreitenden Verkehr, z. B. in einigen Nachtzügen und Zügen zu internationalen Ereignissen (Sportveranstaltungen, Demonstrationen), ist die Sicherheit ein Problem.

Ein Beispiel für Maßnahmen, die von Eisenbahnunternehmen getroffen werden können, ist der Einbau einer Gegensprechanlage zur Kommunikation zwischen

Fahrgästen und Zugpersonal sowie die Schulung des Personals in Konfliktbewältigung und im Umgang mit Menschenmengen.

Infrastrukturbetreiber sind dafür verantwortlich, Bahnhöfe und Bahnsteige so zu gestalten, dass das Gefühl der Unsicherheit auf ein Minimum reduziert wird. Dabei ist an hell ausgeleuchtete Bereiche oder Überwachungskameras für Unterführungen und abgelegene Bahnsteige zu denken. Wie auch bezüglich Personen mit eingeschränkter Mobilität sind die Infrastrukturbetreiber aufgefordert, eine Bewertung der möglichen Auswirkungen aller geplanten Veränderungen an Bahnhöfen und Bahnsteigen auf die Sicherheit vorzunehmen.

Die Gewährleistung der Sicherheit erfordert eine enge Zusammenarbeit mit öffentlichen Stellen, einschließlich der Strafverfolgungsbehörden wie Polizei oder Bahnpolizei/Grenzschutz, sowie eine entsprechende rechtliche Ermächtigung des Zug- und Bahnhofspersonals, den Fahrgästen Anweisungen zu geben. Die Verhütung krimineller Handlungen ist ein wichtiger Bestandteil der gesamten Sicherheitspolitik der Eisenbahnunternehmen. Ein wesentlicher Bestandteil vorbeugender Strategien sind öffentliche Informationskampagnen zur Kriminalitätsvorbeugung. Um die Fahrgastzufriedenheit bezüglich der (subjektiv empfundenen) Sicherheit sicherzustellen, wird empfohlen, den Bereich der Sicherheit regelmäßig in Fahrgastbefragungen zu berücksichtigen, damit die Sicherheitspolitik bei Bedarf angepasst werden kann.

Die mit bahnpolizeilichen Aufgaben befassten Stellen der Mitgliedstaaten wie auch private Sicherheitsunternehmen und alle anderen Stellen und Unternehmen oder Abteilungen von Eisenbahnunternehmen, die eine bestimmende oder untergeordnete Rolle bei der Gewährleistung der internen und externen Sicherheit der Eisenbahn spielen, sollten zur Zusammenarbeit aufgefordert werden. Die Bahnpolizeiorganisationen arbeiten bereits im Rahmen von „Colpofer“⁶¹ zusammen. Die Bahnpolizei und andere mit der Sicherheit befasste Organisationen sehen es als vordringlich an, eine grenzübergreifende Zusammenarbeit im Bereich der Kriminalitätsbekämpfung einzurichten. Derzeit ist im Rahmen des Schengener Übereinkommens die grenzübergreifende Tätigkeit der Bahnpolizei eines Mitgliedstaats, sowohl was die Entfernung als auch den zeitlichen und sachlichen Umfang angeht, rechtlich begrenzt⁶².

Diese Frage erlangt Bedeutung, weil Hochgeschwindigkeitszüge nicht an Grenzbahnhöfen halten. Dieser Trend dürfte sich in dem Maße noch verstärken, in dem das Hochgeschwindigkeitsnetz erweitert wird und Hochgeschwindigkeitszüge erst an Orten weit hinter den Staatsgrenzen halten, wodurch die nach dem derzeitigen Schengener Übereinkommen vereinbarten Modelle der grenzübergreifenden Zusammenarbeit an Effektivität einbüßen. Für einige Eisenbahnverkehrsdienste, so für den Hochgeschwindigkeitszug zwischen Paris und Brüssel, wurde ein zweiseitiges Abkommen über die polizeiliche Zusammenarbeit geschlossen.

⁶¹ Collaboration des Polices Ferroviaires.

⁶² Ein Arbeitsgruppe von Sachverständigen zur grenzübergreifenden Überwachung und grenzüberschreitenden Nacheile in der Luft, auf dem Wasser und mit der Eisenbahn befasst sich mit diesem Thema.

Wird ein Fahrgast Opfer einer Straftat in einem Zug oder Bahnhof, sollte das Bahnpersonal dem Betroffenen helfen können und ihn an die nächstgelegene Dienststelle der Bahnpolizei verweisen können.

Fahrgäste, die im Ausland Opfer einer (kleinkriminellen) Straftat werden, müssen dies der Polizei melden, um den Ersatz von Schäden bei ihrer Versicherung geltend machen zu können oder, bei Verlust amtlicher Ausweispapiere, daheim bei den zuständigen Behörden neue Papiere beantragen zu können. Berichten zufolge akzeptieren manche örtliche Behörden nur Diebstahlmeldungen, die von der Botschaft oder dem Konsulat des Landes, in dem sich der Diebstahl ereignet hat, ausgestellt wurden, und verlangen eine Bestätigung von Protokollen der örtlichen Polizei durch die Polizeibehörden des Mitgliedstaats, in dem der Betroffene seinen Wohnsitz hat. Diese Vorgehensweise ist für die Betroffenen sehr umständlich und erhöht den bürokratischen Aufwand unnötig.

Fragen:

30. Sollte eine Sicherheitsanalyse vorgeschrieben sein, wenn Pläne für Änderungen oder den Umbau von Bahnhöfen ausgearbeitet werden, und was sollten die Konsequenzen daraus sein? Sollten Initiativen wie die Verbesserung der Zusammenarbeit mit Strafverfolgungsbehörden unter der „dritten Säule“ (Justiz und Inneres) erfolgen?
31. Welche Maßnahmen sind zu ergreifen, um die Kriminalitätsvorbeugung zu verbessern? Mit welchen Maßnahmen kann die Reaktionsmöglichkeit bei kriminellen Handlungen verbessert werden (gibt es beispielsweise Möglichkeiten zur Steigerung der Sicherheit durch Gegensprechanlagen für Fahrgäste und Zugpersonal, die für alle Verkehrsdienste vorgeschrieben sein sollten)?
32. Sollte es ein gegenseitig anerkanntes, einheitliches Formblatt für die Meldung von Diebstählen und anderen Fällen von Kleinkriminalität und/oder ein vereinfachtes Verfahren für Opfer dieser Art von Kriminalität geben?

7. Intermodalität

Mit der Eisenbahn wird in der Regel nur ein Teil der gesamten Reise zurückgelegt. Die Anreise zum Abfahrtsbahnhof und die Weiterreise nach Ankunft am Zielbahnhof erfolgt mit öffentlichen Nahverkehrsmitteln, mit dem Fahrrad, zu Fuß oder mit dem Auto. Auf kurzen Strecken ersetzt die Eisenbahn immer mehr den Flugverkehr⁶³. Außerdem ergänzt sie den Luftverkehr durch die Schienenanbindung der Flughäfen an die Stadtzentren⁶⁴. Die Intermodalität ist unter den Aspekten Gesamtreisezeit, Fahrausweise, Reiseinformation, Gepäckbeförderung und Reisebedingungen von Bedeutung. Die Europäische Kommission unterstützt ein Projekt von IATA, UIC, GEB und ACI⁶⁵, bei dem die Möglichkeiten zur Verbesserung der Intermodalität von Luft- und Schienenverkehr geprüft werden. Jetzt sollten sich die Eisenbahnunternehmen (und die Luftverkehrsbranche) dazu verpflichten, ein Programm für die

⁶³ So arbeitet beispielsweise Air France auf der Strecke Brüssel – Flughafen Charles-de-Gaulle in diesem Sinne zusammen. KLM-Flugscheine gelten in Zügen der Niederländischen Bahn (NS) vom und zum Flughafen Amsterdam. Lufthansa mietet ein Platzkontingent in DB-Zügen zwischen Stuttgart und Frankfurt/Main.

⁶⁴ Siehe dazu die Internetseiten der International Air Rail Organisation: <http://www.iaro.com>.

⁶⁵ Siehe die Internetseite http://www.iata.org/macs/aris/main_public.asp.

Verbesserung der Intermodalität auf EU-Ebene auszuarbeiten und mit den Fahrgast- und Fluggastorganisationen zu erörtern.

Frage:

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

IV. RECHTE DER FAHRGÄSTE NACH DER GRENZÜBERSCHREITENDEN BAHNFAHRT

1. Beschwerdebearbeitung

Die Bearbeitung von Beschwerden innerhalb einer angemessenen Frist und deren begründete Beantwortung durch die Eisenbahnunternehmen ist für die Fahrgäste sehr wichtig, da dies die Eisenbahnunternehmen zur Rechenschaft verpflichtet. Untersuchungen⁶⁶ haben ergeben, dass Beschwerden nicht immer angemessen beantwortet werden und eine große Zahl von Beschwerden gänzlich unbeantwortet bleibt.

Die Bearbeitung von Beschwerden spielt nicht nur für die Fahrgäste eine Rolle, sondern auch für Eisenbahnunternehmen, weil sie als Managementinstrument zur Verbesserung der Betriebsabläufe⁶⁷ genutzt werden kann: wenn Beschwerden systematisch in Datenbanken erfasst werden, lässt sich auswerten, wie die Fahrgäste die Qualität im Schienenverkehr beurteilen.

In einigen Mitgliedstaaten haben die Regulierungsbehörden den Eisenbahnunternehmen umfassende Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung vorgegeben⁶⁸.

Die Beschwerdebearbeitung im grenzüberschreitenden Verkehr weist ein besonderes Merkmal auf, insofern meist, wenn nicht gar in allen Fällen mehr als ein Eisenbahnunternehmen an der Erbringung der Dienstleistung beteiligt ist. In diesem Fall sollte der Fahrgast wissen, dass er sich an eine Beschwerdestelle richten kann und diese als Ansprechpartner für alle beteiligten Unternehmen handelt. Das kann auch die Infrastrukturbetreiber einschließen⁶⁹. Auf diese Weise wird eine zentrale Anlaufstelle für den Fahrgast geschaffen. Dies könnte beispielsweise durch die Einrichtung einer Anlaufstelle je Eisenbahnunternehmen oder eines europäischen Call Centers geschehen, an das Beschwerden per Post, E-Mail, Telefax usw. gerichtet werden können. Ein europäischer Ansatz hätte den Vorteil der einfacheren Qualitätskontrolle und der Möglichkeit, dies mit anderen Dienstleistungen,

⁶⁶ Italienische Studie von AltroConsumo zur Beschwerdebearbeitung im Bahnverkehr.

⁶⁷ Die SBB hat die Beschwerdebearbeitung so organisiert, dass Beschwerden intern nach Region und Art der Beschwerde erfasst werden. In der Folgezeit wird das Zufriedenheitsniveau in diesem Bereich vom Management überwacht.

⁶⁸ In Großbritannien hat die Strategic Rail Authority im Dezember 2001 Leitlinien herausgegeben.

⁶⁹ Siehe auch Artikel 11 über die Zusammenarbeit zwischen Eisenbahnunternehmen der Richtlinie 2001/14/EG über die Zuweisung von Fahrwegkapazitäten, die Erhebung von Wegeentgelten im Eisenbahnverkehr und die Sicherheitsbescheinigung, ABl. L 75 vom 15.3.2001.

beispielsweise dem Fahrscheinverkauf, zu verbinden. Unabhängig davon, wie die zentrale Anlaufstelle organisiert ist, muss für den Fahrgast Eindeutigkeit bestehen. Im geänderten CIV-Anhang ist der Grundsatz der zentralen Anlaufstelle bereits für Ansprüche bei Tod und Verletzung festgeschrieben.

Fragen:

34. Sollte eine zentrale Anlaufstelle für die Beschwerdebearbeitung bezüglich des grenzüberschreitenden Verkehrs für Eisenbahnunternehmen vorgeschrieben sein?
35. Sollten Eisenbahnunternehmen verpflichtet sein, Auswertungen der Beschwerden zu veröffentlichen, z. B. mit Angabe der Zahl der Beschwerden, einer Aufschlüsselung nach Kategorien und Verkehrsdiensten und der Angabe der durchschnittlichen Bearbeitungsdauer? Sollten die Ergebnisse dieser Auswertungen von Fahrgastorganisationen überwacht werden und mit diesen erörtert werden?
36. Ist eine vierwöchige Frist für die Beantwortung von Beschwerden angemessen?
37. Sollten Verkaufsstellen, die Fahrscheine für Eisenbahnunternehmen vertreiben, ebenfalls Beschwerden entgegennehmen, die das Ergebnis von Situationen außerhalb ihrer Kontrolle sind? Sollten sie stattdessen die Beschwerdeführer unmittelbar an das Eisenbahnunternehmen verweisen?
38. In welchen Sprachen sollten die Beschwerden bearbeitet werden? Sollten die Amtssprachen des Landes, in dem die Reise erfolgt ist, ausschlaggebend dafür sein, welche Sprache verwendet wird, auch wenn der Fahrschein in einem anderen Land erworben wurde als dem, in dem die Reise erfolgt ist? Welche Regelung sollte diesbezüglich für Inhaber von Karten wie Eurail- oder Interrail-Pässen gelten?
39. Könnte Verbraucherverbänden eine Rolle bei der Bearbeitung individueller Beschwerden zukommen?

2. Verfahren zur Beilegung von Streitigkeiten

Führt eine Beschwerde zu keinem für den Fahrgast zufriedenstellenden Ergebnis, könnten Verfahren zur Streitbeilegung für Fahrgast und Eisenbahnunternehmen von Vorteil sein. In der Regel rechtfertigen die in Rede stehenden Beträge und zeitliche Überlegungen kein vollwertiges Gerichtsverfahren. Dies gilt um so mehr für einen grenzüberschreitenden Verkehrsdienst, der möglicherweise in einem anderen Land als dem Mitgliedstaat des Fahrgasts benutzt wurde. Ein Verfahren zur gütlichen Streitbeilegung ohne Beteiligung eines Gerichts kann hilfreich sein, wie sich in Mitgliedstaaten gezeigt hat, in denen dies bereits praktiziert wird⁷⁰. Diese Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung haben sich als wirksam erwiesen und führen zu schnellen und zufriedenstellenden Lösungen für Fahrgäste. Die Kommission hat

⁷⁰ In den Niederlanden gibt es dafür einen Ausschuss für den öffentlichen Verkehr (Geschillencommissie Openbaar Vervoer) und in Großbritannien Entsprechendes für den Eisenbahnverkehr (Rail Passenger Council).

bereits eine Empfehlung herausgegeben, wie ein Verfahren zur Streitbeilegung unter Gewährleistung der Unabhängigkeit gestaltet werden sollte⁷¹.

Die Zuständigkeit der Einrichtung für die Streitbeilegung könnte sich auf alle mit dem Beförderungsvertrag und der Einhaltung der einschlägigen Rechtsvorschriften zusammenhängenden Gegenstände erstrecken, beispielsweise

- Entscheidungen über eine Entschädigung bei Verspätungen,
- Haftungsfragen,
- Erstattungen,
- verwendete Sprachen.

Frage:

40. Sollte ein Verfahren, das den Grundsätzen der Empfehlungen der Kommission (98/257/EG und 2001/310/EG) entspricht, ausreichen, oder sollten zusätzliche Anforderungen festgelegt werden, z. B. die Einsetzung eines Vermittlers in Eisenbahnunternehmen, der Antworten auf Beschwerden prüft, falls der Beschwerdeführer nicht zufrieden ist?

3. Gerichtsstand

Dem Fahrgast steht immer die Möglichkeit offen, ein ordentliches Gerichtsverfahren anzustrengen, falls seine Beschwerde und das Streitbeilegungsverfahren nicht zu einer ihn befriedigenden Lösung führen. Dies kann besonders dann angezeigt sein, wenn es um die Haftung des Eisenbahnunternehmens bei Tod oder Verletzung von Fahrgästen geht.

Nach dem Entwurf der Vertragsbedingungen des ITK kann sich der Fahrgast nur an das Eisenbahnunternehmen halten, das für den Vorfall oder Unfall tatsächlich verantwortlich ist. Hat der Fahrgast seinen Fahrschein von einem anderen Eisenbahnunternehmen oder von einer Vertriebsstelle erworben, die im Auftrag des Eisenbahnunternehmens tätig sind, das die Beförderung durchgeführt hat, könnten die Möglichkeiten zur gerichtlichen Geltendmachung von Ansprüchen erheblich eingeschränkt sein. Dies mag unangemessen erscheinen, da der Fahrgast einen Vertrag mit dem Eisenbahnunternehmen in seinem Wohnsitz-Mitgliedstaat geschlossen hat. Es besteht auch ein Interesse daran, gleichzeitig in verschiedenen Ländern angestrebte Verfahren wegen derselben Sache zu vermeiden. Rechtlich sind die allgemeinen Regeln bezüglich des Gerichtsstands zu berücksichtigen.

Fragen:

41. Wo sollte ein Fahrgast ein Gerichtsverfahren anstrengen können? Wo sich der Vorfall/Unfall ereignet hat, wo er den Fahrschein erworben hat, am Ursprungs- und Zielort der Reise, in dem Land, in dem auf der Fahrt umgestiegen wurde?
42. Welche Regelung bezüglich der zu verwendenden Sprachen sollte dafür gelten?

⁷¹ Empfehlung 98/257/EG der Kommission vom 30. März 1998, ABl. L 115 vom 17. April 1998, S. 31, sowie über die Grundsätze für an der einvernehmlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten beteiligte außergerichtliche Einrichtungen (2001/310/EG, ABl. L 109 vom 19.4.2001, S. 56).

4. Haftung für Tod und Verletzung

Die geänderten CIV-Bestimmungen sehen in Artikel 30 eine Obergrenze von 175 000 SZR (rund 234 000 €) für die Haftung von Eisenbahnunternehmen gegenüber Fahrgästen im internationalen Verkehr bei Verletzung und/oder Tod aufgrund eines Unfalls vor, wenn einzelstaatliche Rechtsvorschriften eine niedrigere Obergrenze vorschreiben. In der CIV-Fassung von 1985 lag die Obergrenze noch bei 70 000 SZR (rund 94 000 €). Im Luftverkehr sieht eine Verordnung der Gemeinschaft von 1997 eine unbeschränkte Haftung von Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft für Schäden durch Tod und Verletzung aufgrund von Unfällen vor, wobei sich die verschuldensunabhängige Haftung für Schäden auf 100 000 SZR (rund 134 000 €) beläuft⁷².

Das OTIF-Sekretariat hat 1997 eine Befragung zu den Haftungsobergrenzen für den Inlandsschienenverkehr in seinen Mitgliedstaaten durchgeführt. In Belgien, Frankreich, Griechenland, Italien und im Vereinigten Königreich gibt es keine Obergrenze (sodass die Rechte von Flugreisenden und internationalen Bahnreisenden identisch sind), während in anderen Mitgliedstaaten Obergrenzen gelten. In Deutschland beträgt die Haftungsobergrenze 36 000 € pro Jahr und Fahrgast, sofern der Unfall nicht auf ein Verschulden des Eisenbahnunternehmens zurückzuführen ist, ansonsten ist die Haftung unbegrenzt. In den Niederlanden liegt die Obergrenze bei 136 400 € je Fahrgast und in Österreich bei 290 700 € je Fahrgast.

Fragen:

43. Gibt es Gründe für eine höhere Haftungsobergrenze der Eisenbahnunternehmen oder sollte die Haftung überhaupt nicht begrenzt werden? Sollte es eine einheitliche Obergrenze in der EU geben?
44. Sollte die Haftung verschuldensunabhängig sein wie im Luftverkehr?
45. Eine Pflichtversicherung der Eisenbahnunternehmen würde den Fahrgästen bei der praktischen Geltendmachung ihrer Ansprüche helfen. Sind Verfahrensverbesserungen dieser Art notwendig?

5. Erstattungsgrundsätze

Eisenbahnunternehmen können Fahrgästen auf Antrag Erstattungen gewähren, wenn diese ihre Reisepläne vor Antritt der Fahrt ändern. In diesem Fall sind Erstattungen als Angelegenheit kommerzieller Grundsätze der Eisenbahnunternehmen anzusehen, die den entsprechenden einzelstaatlichen Vorschriften des Vertragsrechts unterliegen. Es muss jedoch sichergestellt sein, dass die Erstattungsgrundsätze eindeutig und zur öffentlichen Kenntnisnahme zugänglich sind und dass das Erstattungsverfahren einfach und angemessen funktioniert.

Ändert das Eisenbahnunternehmen den Verkehrsdienst oder erweist sich dieser als minderwertig (z. B. aufgrund starker Verspätung oder vollständiger Streichung), kann

⁷² Verordnung (EG) Nr. 2027/97 des Rates vom 9. Oktober 1997 über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei Unfällen, Artikel 3, ABl. L 285 vom 17.10.1997, S. 1.

der Fahrgast eventuell von der Reise Abstand nehmen und eine Erstattung verlangen. In diesem Fall sollten die Erstattungsgrundsätze eine vollständige Erstattung sicherstellen, die auf einfache und nachvollziehbare Weise geleistet wird.

Frage:

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

6. Entschädigung und Hilfestellung für Fahrgäste bei Nichterfüllung von Qualitätsstandards

In Fällen, in denen Eisenbahnverkehrsdienste nicht pünktlich sind oder gestrichen wurden oder auf sonstige Weise minderwertig sind, kann es sein, dass der Fahrgast Hilfestellung benötigt, dass er versucht, seine Reise mit anderen Verkehrsmitteln fortzusetzen oder dass er einen berechtigten Anspruch auf Entschädigung hat. Der geänderte CIV-Anhang sieht in Artikel 32 eine Reihe von Maßnahmen vor, die bei Verspätungen zu treffen sind, und legt auch Erstattungsgrundsätze fest (siehe Anhang 8). In diesem Abschnitt werden Hilfestellung für Fahrgäste, Entschädigung von Folgeschäden bei Verspätungen und die Erstattung von Fahrscheinen behandelt.

6.1 Hilfestellung für Fahrgäste

Die Hilfestellung für Fahrgäste sollte die Möglichkeit umfassen, dass die Fahrgäste bei Verspätungen den nächstverfügbaren Zug, gleich welcher Kategorie, ohne zusätzliche Kosten benutzen können.

6.2 Entschädigung für Folgeschäden

Entschädigungsleistungen können in Form von Zahlungen für Folgeschäden wie verlorene Arbeitstage erfolgen. Keine dieser Formen ist in den Bestimmungen für die grenzüberschreitende Eisenbahnbeförderung geregelt, und die Mitgliedstaaten haben dafür unterschiedliche Ansätze in ihren Rechtsvorschriften entwickelt. Nach luftverkehrsrechtlichen Vorschriften⁷³ haften die Luftfahrtunternehmen für Verspätungsschäden (unabhängig von deren Ursache, einschließlich Annullierungen) bis zu einer Höhe von 4 150 SZR (5 554 €) je Fluggast, sofern das Luftfahrtunternehmen nicht nachweisen kann, dass es den Schaden nicht zu verantworten hat. Es wird vorgeschlagen, Folgeschäden im Eisenbahnverkehr auf dieselbe Weise wie im Luftverkehr rechtlich zu regeln.

6.3 Fahrpreiserstattung bei großen Verspätungen

Ausgleichszahlungen könnten in Form einer (teilweisen) Fahrpreiserstattung erfolgen. Dies wird in Großbritannien und in den Niederlanden auf der Grundlage öffentlicher Dienstleistungsverträge so gehandhabt. (Teil-)Erstattungen des Fahrpreises können auch im Rahmen kommerzieller Grundsätze erfolgen, wie dies beim Eurostar und Thalys sowie manchen Diensten der SNCF der Fall ist.

⁷³ Verordnung (EG) Nr. 889/2002 vom 13.5.2002 zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2027/97 des Rates über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei Unfällen, ABl. L 140 vom 30.5.2002, S. 2.

Für den Luftverkehr hat die Kommission einen Vorschlag⁷⁴ vorgelegt, der Nichtbeförderung wegen Überbuchung, Annullierungen und Verspätungen betrifft. Dabei sind für die Nichtbeförderung und Annullierungen finanzielle Sanktionen vorgesehen.

Die Kommission erwägt, die wirtschaftlichen Auswirkungen von Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen an Fahrgäste zu untersuchen. Zu den Kosten zählen Transaktionskosten und die Kosten von Ausgleichszahlungen⁷⁵ an Fahrgäste, zu den Nutzeffekten gehören Anreize für bessere Leistungen und eine erhöhte Kundentreue.

In der folgenden Tabelle sind die Ausgleichsregelungen einiger Eisenbahnunternehmen überblicksartig zusammengefasst.

	Aufgrund Rechtsvorschriften / gemeinschaftlicher Verpflichtungen	Kommerzielle Initiativen
Großbritannien: alle Eisenbahnunternehmen mit öffentlichen Dienstleistungsverträgen	20 % Fahrpreiserstattung bei Verspätungen über 60 Minuten	Einige Eisenbahnunternehmen haben großzügigere Erstattungsregelungen
Niederlande: NS	50 % Erstattung bei Verspätungen von 30 bis 59 Minuten; 100 % Erstattung bei Verspätungen ab 60 Minuten Mindesterstattung 2 €	
SNCF		Auf den „Grandes Lignes“ Verspätungen über 30 Minuten: 33 % Erstattung in Gutscheinen; Mindesterstattung 4,60 € in Reisegutscheinen
Thalys		Über 30 Minuten 20 % Erstattung, über 60 Minuten 50 % Erstattung, über 120 Minuten 100 % Erstattung
Eurostar		über 60 Minuten Verspätung Gutschein für eine Fahrt, über

⁷⁴ KOM(2001) 784 vom 21.12.2001.

⁷⁵ Einen Anhalt hierfür gibt der NS-Geschäftsbericht 2001: NS erstattet den vollen Fahrpreis bei Verspätungen über 60 Minuten und 50 % des Fahrpreises bei Verspätungen von 30 bis zu 60 Minuten. Der Mindesterstattungsbetrag belief sich auf 5,00 NLG (2,27 €). In den ersten elf Monaten, in denen die Regelung in Kraft war, wurden 4,7 Mio. € erstattet (668 300 Erstattungsanträge über durchschnittlich 7,08 €), was 0,3 % des NS-Jahresumsatzes im Schienenpersonenverkehr ausmacht. Ein Teil der Kosten wird dem Eisenbahn-Infrastrukturbetreiber weiterbelastet. Im Jahr 2001 waren 79,9 % aller Züge nicht mehr als 3 Minuten verspätet.

		180 Minuten Verspätung Gutschein für Hin- und Rückfahrt
--	--	---

Die Höhe der angemessenen Entschädigung bei Zugverspätungen oder -annullierungen wäre von der planmäßigen Fahrtdauer abhängig. Eine Verspätung von 30 Minuten ist bei einer planmäßigen Fahrtdauer von 8 Stunden nicht dasselbe wie bei einer Fahrtdauer von einer Stunde. Für Hochgeschwindigkeitszüge sind in den Entschädigungsregelungen strengere Maßstäbe anzulegen als für herkömmliche Züge, da die Fahrgäste höhere Ansprüche an den Hochgeschwindigkeitsverkehr stellen und dieser hauptsächlich auf eigenen Gleisen betrieben wird, wodurch sich Verspätungen leichter vermeiden lassen. Daher wird folgende Mindestentschädigung vorgeschlagen:

Für Hochgeschwindigkeitszüge

Fahrtdauer	Mindestens 50 % Erstattung für Verspätungen über	Mindestens 100% Erstattung für Verspätungen über
bis 2 Stunden	30 Minuten	60 Minuten
über 2 Stunden	60 Minuten	120 Minuten

Für andere Züge

Fahrtdauer	Mindestens 50% Erstattung für Verspätungen über	Mindestens 100% Erstattung für Verspätungen über
bis 4 Stunden	60 Minuten	120 Minuten
über 4 Stunden	120 Minuten	240 Minuten

Die Entschädigung ist unter folgenden Bedingungen zu leisten:

- Die Entschädigung ist von der Ursache der Verspätung unabhängig, zumindest sofern sie in die Verantwortlichkeit aller Beteiligten innerhalb des Eisenbahnsystems liegt (Infrastrukturbetreiber, Eisenbahnunternehmen, Instandsetzungsbetriebe usw.). Im geänderten CIV, Artikel 51, wird dieser Grundsatz ebenfalls angewendet.
- Annullierungen von Zügen, die nicht mindestens 24 Stunden im Voraus erfolgen, gehen in die Berechnung von Verspätungen ein.
- Die Entschädigung ist bar zu leisten, kann vom Eisenbahnunternehmen mit Einverständnis des Fahrgastes aber auch in Form von Gutscheinen für künftige Fahrten geleistet werden.
- Dem Fahrgast entstehen für die Beantragung der Entschädigung keine Kosten (Porti, Telefonkosten usw.).

Vereinbarungen über die Entschädigung von Fahrgästen können wettbewerbsbeschränkend sein, falls sie neue Eisenbahnunternehmen effektiv in der Anwendung alternativer Entschädigungsregelungen einschränken. Eisenbahnunternehmen sollten diese Entschädigungsregelungen daher von den zuständigen Aufsichtsbehörden genehmigen lassen.

Fragen:

47. Stimmen Sie dem Grundsatz zu, dass Fahrgäste für Folgeschäden bei Verspätungen zu entschädigen sind, sofern das Eisenbahnunternehmen nicht nachweisen kann, dass es die Verspätung nicht zu verantworten hat?
48. Stimmen Sie dem Vorschlag für Entschädigungszahlungen bei Verspätungen zu? Welche Mindestfahrpreiserstattung wäre für verspätete und annullierte Züge angemessen?
49. Sollten alle Fahrgäste bei Verspätungen Anspruch auf Fahrpreiserstattung haben oder könnte diese auf bestimmte Fahrscheine mit möglicherweise unterschiedlichem Preis beschränkt werden?

V. FAHRGASTPFLICHTEN

1. Fahrscheine

Im Hinblick auf die Sicherheit des Schienenpersonenverkehrs haben auch die Fahrgäste Pflichten, etwa die Verpflichtung zum Kauf eines Fahrscheins und zu angemessenem Verhalten. Der Fahrgast sollte über einen gültigen Fahrschein verfügen. Fahrgäste ohne gültigen Fahrschein können einen Fahrschein nach Fahrtantritt erwerben, das Eisenbahnunternehmen kann in diesem Fall aber einen Zuschlag verlangen. Weigert sich der Fahrgast, einen Fahrschein zu erwerben, kann er von der Beförderung ausgeschlossen werden.

Fahrgäste ohne gültigen Fahrschein oder ganz ohne Fahrschein verursachen oft Probleme auf Zugfahrten, etwa wegen Auseinandersetzungen mit dem Zugpersonal über die Gültigkeit des Fahrscheins oder weil sich Fahrgäste weigern, einen Fahrschein zu lösen. Wird der Fahrgast von der Beförderung ausgeschlossen, stellt sich die Frage, in welchem Umfang das Zugpersonal über entsprechende polizeiliche Befugnisse verfügt, um die Sicherheit im Zug zu gewährleisten, und wie dies rechtlich geregelt werden sollte.

Fragen:

50. Sollte es einheitliche Regeln auf EU-Ebene über die Höhe der Zuschläge für Fahrgäste ohne gültigen Fahrschein geben? Sollte zwischen Fahrten ohne *gültigen* Fahrschein und überhaupt ohne Fahrschein unterschieden werden?
51. Sollten dem Zugpersonal beschränkte polizeiliche Befugnisse eingeräumt werden, um die Sicherheit in internationalen Zügen sowie deren Pünktlichkeit zu gewährleisten, oder reichen die geltenden einzelstaatlichen Regelungen aus?

2. Ordnungsgemäßes Verhalten

Die Verhaltens- und Umgangsformen haben sich in den letzten Jahrzehnten verändert, was sich auch im Verhalten der Fahrgäste in Zügen und auf Bahnhöfen widerspiegelt. Die Arbeitsbedingungen des Zugpersonals sind aufgrund eines größeren Selbst-

bewusstseins der Fahrgäste nicht leichter geworden, und generell herrscht der Eindruck vor, dass die Fahrgäste auch untereinander weniger Rücksicht nehmen. Dies zeigt sich auch in zunehmendem Vandalismus in Zügen und an Bahnhöfen und vermehrter Aggression gegenüber Zugpersonal und anderen Fahrgästen. In Artikel 10 CIV ist die Möglichkeit vorgesehen, „betrunkene Personen und solche, die den Anstand verletzen oder die in den einzelnen Staaten jeweils geltenden Vorschriften nicht beachten“, von der Beförderung auszuschließen; „solche Personen haben keinen Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises und der Gepäckfracht“. Personen, die „den Mitreisenden offensichtlich lästig fallen würden“, können ebenfalls von der Beförderung oder weiteren Beförderung ausgeschlossen werden. Unangemessenes Verhalten, auch das einer verschwindenden Minderheit, stellt ein großes Problem dar und kann zur Folge haben, dass die Reisenden von der Bahnbenutzung abgehalten werden, besonders auf Strecken oder zu Tageszeiten, die als riskant erachtet werden.

Frage:

52. Sollte es gemeinsame Regeln auf EU-Ebene geben, nach denen einem Fahrgast die Benutzung eines Zuges oder das Betreten eines Bahnhofs untersagt werden kann, wenn dieser Fahrgast die Sicherheit grenzüberschreitender Verkehrsdienste gefährden könnte?

ANHANG 1

Auflistung der Fragen des Konsultationspapiers „Rechte und Pflichten der Fahrgäste im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr“

	Fragen:	Abschnitt
1	Welche Maßnahmen mit dem besten Kosten/Nutzen-Verhältnis rechtfertigen eine Verordnung auf EU-Ebene?	0
2	Sollte ein grenzüberschreitender Dienst des Gelegenheitsverkehrs aus dem Anwendungsbereich der Verordnung ausgenommen werden, wenn der Dienst nicht der Öffentlichkeit offen steht?	I / 2
3	Sollte der Anwendungsbereich auch rein inländische Dienste umfassen oder sollte es allein der Zuständigkeit der Mitgliedstaaten überlassen bleiben, angemessene Fahrgastrechte für solche Dienste festzulegen?	I / 2
4	Sollte die Konsultation von Verbraucher- und Fahrgastorganisationen vorgeschrieben werden? Falls ja, gemäß welchen Organisationsprinzipien?	I / 3
5	Welche Fragen sollten in Konsultationen abgedeckt werden (z.B. Prüfung von Einzelbeschwerden, die von dem betreffenden Eisenbahnunternehmen nicht zufriedenstellend beantwortet wurden; Änderungen bei Fahrplänen, Tarifen und Beförderungsbedingungen; Überwachung der Fahrgastrechte; grenzüberschreitende Verkehrsdienste; Streckenstilllegungen)? Sollte es Mindestanforderungen geben? Sollte ein unabhängiger Vorsitzender ernannt werden, um die Durchführung des Konsultationsverfahrens zu erleichtern?	I / 3
6	Kann die Einrichtung eines Beobachtungssystems zu einer besseren Dienstqualität im grenzüberschreitenden Schienenpersonenverkehr beitragen?	I / 4
7	Welche wesentlichen Leistungsindikatoren sollten gemessen und von den Eisenbahnunternehmen bekannt gegeben werden?	I / 4
8	Welche Vertragsbedingungen sollten mindestens auf dem Fahrschein angegeben werden, und wie sollte dies im Wege der Regulierung festgelegt werden? (Beispiel siehe Anhang I)	II / 1
9	Welche Informationen sollten mindestens auf dem Fahrschein angegeben werden, und wie sollte dies im Wege der Regulierung festgelegt werden? (Beispiel siehe Anhang II)	II / 1
10	Wie können Informationsdienste, besonders zu Fahrpreisen und Beförderungsbedingungen, verbessert werden? Wie sollte der Umfang der zu erfassenden Dienste festgelegt werden, sodass sichergestellt ist, dass der Bedarf der Fahrgäste weit gehend gedeckt wird, ohne dass den Unternehmen ungerechtfertigte Kosten aufgebürdet werden?	II / 2
11	Wie können die Reservierungssysteme kurzfristig untereinander kompatibler gemacht werden, damit eine EU-weite Reservierung möglich wird, und wie soll ihre Interoperabilität mit anderen Verkehrsträgern sichergestellt werden?	II / 2
12	Sollten die Eisenbahnunternehmen rechtlich dazu verpflichtet sein, Informationen zum grenzüberschreitenden Verkehr auf demselben Standard bereitzustellen wie zum Inlandsverkehr?	II / 2
13	Sollten Eisenbahnunternehmen angesichts unvollständiger Informationen über Zugverbindungen dazu verpflichtet sein, Informationen über Verkehrsdienste ihrer unmittelbaren Wettbewerber bereitzustellen?	II / 2

14	Sollten die Eisenbahnunternehmen verpflichtet sein, Fahrscheine für alle möglichen Verbindungen zwischen größeren Bahnhöfen oder alternativ dazu für die wichtigsten internationalen Verbindungen zu verkaufen? Wie könnte diese Verpflichtung festgelegt werden?	II / 3
15	Sollten die etablierten Eisenbahnunternehmen verpflichtet sein, neuen Eisenbahnunternehmen die Nutzung vorhandener Fahrscheinsysteme zu erlauben, um den Fahrscheinverkauf zu erleichtern?	II / 3
16	Was sollte auf EU-Ebene getan werden, um sicherzustellen, dass das Tarifniveau im grenzüberschreitenden Schienenpersonenverkehr dem Tarifniveau für ähnliche Entfernungen innerhalb eines Landes entspricht?	II / 3
17	Stimmen Sie dem Vorschlag zu, Eisenbahnunternehmen dazu zu verpflichten, öffentliche Qualitätsstandards für grenzüberschreitende Verkehrsdienste auszuarbeiten, die speziell auf die jeweiligen Dienste ausgerichtet sind?	III / 1
18	Ist die vorgeschlagene Liste von Qualitätsstandards, die von Eisenbahnunternehmen zu veröffentlichen sind, angemessen?	III / 1
19	Wie sollte die Einhaltung der Qualitätsstandards überwacht werden?	III / 1
20	Sollten die Eisenbahnunternehmen Alternativpläne für größere Störungen des Bahnverkehrs ausarbeiten? Falls ja, was sollten diese Pläne abdecken?	III / 1
21	Sollte es europäische Qualitäts- und Zuverlässigkeitsstandards für grenzüberschreitende Schienenverkehrsdienste geben, wie es sie auch in anderen Sektoren gibt?	III / 1
22	Stimmen Sie dem Vorschlag zu, Verbände als Vertreter von Personen mit eingeschränkter Mobilität in Konsultationsverfahren einzubeziehen, um die oben genannten Mängel zu beseitigen?	III / 2
23	Stimmen Sie den drei oben genannten Vorschlägen zu, und sollten diese in einer Verordnung geregelt werden?	III / 2
24	Stimmen Sie einer Pflicht zur Vornahme einer Bewertung der Auswirkungen vorgeschlagener Änderungen an Fahrzeugen oder Bahnhöfen auf Personen mit eingeschränkter Mobilität zu?	III / 2
25	Sollten die Eisenbahnunternehmen verpflichtet sein, Fahrräder auf grenzüberschreitenden Fahrten zu befördern, oder sollten sie sich lediglich darauf konzentrieren, den Fahrradverleih an größeren Bahnhöfen (mit Rückgabemöglichkeit an einem anderen Bahnhof) auszuweiten?	III / 3
26	Sollte eine Bewertung der Zugänglichkeit mit Fahrrädern bei geplanten Veränderungen von Bahnhöfen und deren Umgebung zwingend vorgeschrieben sein?	III / 3
27	Sollten die Eisenbahnunternehmen dazu verpflichtet sein, einen Gepäckaufgabedienst für Personen mit eingeschränkter Mobilität anzubieten?	III / 4
28	Sollten die Eisenbahnunternehmen dazu verpflichtet sein, in Fernzügen die Aufbewahrung von mitgeführtem Gepäck in einem sicheren Bereich zu ermöglichen?	III / 4
29	Sollten die in diesem Abschnitt angesprochenen Punkte (wie Lärmpegel, Rauchbelästigung, Zugreinigung) Teil einer Verordnung oder einer von den Eisenbahnunternehmen auszuarbeitenden Qualitäts-Charta sein?	III / 5
30	Sollte eine Sicherheitsanalyse vorgeschrieben sein, wenn Pläne für Änderungen oder den Umbau von Bahnhöfen ausgearbeitet werden, und was sollten die Konsequenzen daraus sein? Sollten Initiativen wie die Verbesserung der Zusammenarbeit mit Strafverfolgungsbehörden unter der „dritten Säule“ (Justiz und Inneres) erfolgen?	III / 6
31	Welche Maßnahmen sind zu ergreifen, um die Kriminalitätsvorbeugung zu verbessern? Mit welchen Maßnahmen kann die Reaktionsmöglichkeit bei kriminellen Handlungen verbessert werden (gibt es beispielsweise Möglichkeiten zur Steigerung der Sicherheit durch Gegensprechanlagen für Fahrgäste und Zugpersonal, die für alle Verkehrsdienste vorgeschrieben sein sollten)?	III / 6

32	Sollte es ein gegenseitig anerkanntes, vereinheitlichtes Formblatt für die Meldung von Diebstählen und anderen Fällen von Kleinkriminalität und/oder ein vereinfachtes Verfahren für von dieser Art von Kriminalität Betroffene geben?	III / 6
33	Sind Rechtssetzungsmaßnahmen erforderlich, um die Intermodalität zwischen dem Schienenverkehr und anderen Verkehrsträgern zu verbessern? Falls ja, welche?	III / 7
34	Sollte eine zentrale Anlaufstelle für die Beschwerdebearbeitung bezüglich des grenzüberschreitenden Verkehrs für Eisenbahnunternehmen vorgeschrieben sein?	IV / 1
35	Sollten Eisenbahnunternehmen verpflichtet sein, Auswertungen der Beschwerden zu veröffentlichen, z. B. mit Angabe der Zahl der Beschwerden, einer Aufschlüsselung nach Kategorien und Verkehrsdiensten und der Angabe der durchschnittlichen Bearbeitungsdauer? Sollten die Ergebnisse dieser Auswertungen von Fahrgastorganisationen überwacht werden und mit diesen erörtert werden?	IV / 1
36	Ist eine vierwöchige Frist für die Beantwortung von Beschwerden angemessen?	IV / 1
37	Sollten Verkaufsstellen, die Fahrscheine für Eisenbahnunternehmen vertreiben, ebenfalls Beschwerden entgegennehmen, die das Ergebnis von Situationen außerhalb ihrer Kontrolle sind? Sollten sie stattdessen die Beschwerdeführer unmittelbar an das Eisenbahnunternehmen verweisen?	IV / 1
38	In welchen Sprachen sollten die Beschwerden bearbeitet werden? Sollten die Amtssprachen des Landes, in dem die Reise erfolgt ist, ausschlaggebend dafür sein, welche Sprache verwendet wird, auch wenn der Fahrschein in einem anderen Land erworben wurde als dem, in dem die Reise erfolgt ist? Welche Regelung sollte diesbezüglich für Inhaber von Karten wie Eurail- oder Interrail-Pässen gelten?	IV / 1
39	Könnte Verbraucherverbänden eine Rolle bei der Bearbeitung individueller Beschwerden zukommen?	IV / 1
40	Sollte ein Verfahren, das den Grundsätzen der Empfehlungen der Kommission (98/257/EG und 2001/310/EG) entspricht, ausreichen, oder sollten zusätzliche Anforderungen festgelegt werden, z. B. die Einsetzung eines Vermittlers in Eisenbahnunternehmen, der Antworten auf Beschwerden prüft, falls der Beschwerdeführer nicht zufrieden ist?	IV / 2
41	Wo sollte ein Fahrgast ein Gerichtsverfahren anstrengen können? Wo sich der Vorfall/Unfall ereignet hat, wo er den Fahrschein erworben hat, am Ursprungs- und Zielort der Reise, in dem Land, in dem auf der Fahrt umgestiegen wurde?	IV / 3
42	Welche Regelung bezüglich der zu verwendenden Sprachen sollte dafür gelten?	IV / 3
43	Gibt es Gründe für eine höhere Haftungsobergrenze der Eisenbahnunternehmen oder sollte die Haftung überhaupt nicht begrenzt werden? Sollte es eine einheitliche Obergrenze in der EU geben?	IV / 4
44	Sollte die Haftung verschuldensunabhängig sein wie im Luftverkehr?	IV / 4
45	Eine Pflichtversicherung der Eisenbahnunternehmen würde den Fahrgästen bei der praktischen Geltendmachung ihrer Ansprüche helfen. Sind Verfahrensverbesserungen dieser Art notwendig?	IV / 4
46	Sollte es einen EU-weiten Ansatz bezüglich der Mindestanforderungen für Erstattungsgrundsätze geben?	IV / 5
47	Stimmen Sie dem Grundsatz zu, dass Fahrgäste für Folgeschäden bei Verspätungen zu entschädigen sind, sofern das Eisenbahnunternehmen nicht nachweisen kann, dass es für die Verspätung nicht verantwortlich ist?	IV / 6
48	Stimmen Sie dem Vorschlag für Entschädigungszahlungen bei Verspätungen zu? Welche Mindestfahrpreiserstattung wäre für verspätete und annullierte Züge angemessen?	IV / 6
49	Sollten alle Fahrgäste bei Verspätungen Anspruch auf Fahrpreiserstattung haben oder könnte diese auf bestimmte Fahrscheine mit möglicherweise unterschiedlichem Preis beschränkt werden?	IV / 6
50	Sollte es einheitliche Regeln auf EU-Ebene über die Höhe der Zuschläge für Fahrgäste ohne gültigen Fahrschein geben? Sollte zwischen Fahrten ohne gültigen Fahrschein und überhaupt ohne Fahrschein unterschieden werden?	V / 1

51	Sollten dem Zugpersonal beschränkte polizeiliche Befugnisse eingeräumt werden, um die Sicherheit in internationalen Zügen sowie deren Pünktlichkeit zu gewährleisten, oder reichen die geltenden einzelstaatlichen Regelungen aus?	V / 1
52	Sollte es gemeinsame Regeln auf EU-Ebene geben, nach denen einem Fahrgast die Benutzung eines Zuges oder das Betreten eines Bahnhofs untersagt werden kann, wenn dieser Fahrgast die Sicherheit grenzüberschreitender Verkehrsdienste gefährden könnte?	V / 2

Auflistung der Maßnahmen und Vorschläge des Konsultationspapiers
„Rechte und Pflichten der Fahrgäste im grenzüberschreitenden
Eisenbahnverkehr“

	Vorschlag / Maßnahme	Abschnitt
1	Regelung der Rechte der Fahrgäste für alle grenzüberschreitenden Fahrten von Eisenbahnunternehmen der Gemeinschaft. Als Folge daraus wird auch die Dienstqualität für Inlandsfahrgäste in internationalen Zügen geregelt.	I / 2
2	Pflicht zur Konsultation von Fahrgastorganisationen des Schienenpersonenverkehrs.	I / 3
3	Öffentliche Stellen beteiligen Fahrgastgruppen an der Vergabe und Überwachung öffentlicher Dienstleistungsverträge.	I / 3
4	Einführung der Überwachung der Kundenzufriedenheit, von Berichten über Beschwerden und über die Dienstqualität grenzüberschreitender Schienenpersonenverkehrsdienste.	I / 4
5	Verfügbarkeit und Qualität der Informationen sind zu verbessern: Vertragsbedingungen müssen zur Einsichtnahme ausliegen; an den Bahnhöfen sind die Fahrgastrechte auszuhängen; integrierte Fahrpläne im Internet sind zu entwickeln; Standards für die Dienstqualität sind festzulegen und Informationen über intermodale Dienste sind zur Verfügung zu stellen.	II / 2
6	Die Systeme zur Fahrscheinausstellung müssen so angepasst werden, dass sie interoperabel sind und für Fahrten zwischen allen größeren Bahnhöfen Fahrscheine ausstellen und Reservierungen vornehmen können.	II / 3
7	Jede Verkaufsstelle sollte den Reisenden eine Reihe von Tarifoptionen anbieten können, sodass der für die Reiseumstände günstigste Tarif gewählt werden kann.	II / 3
8	Ermäßigungskarten sollten untereinander anerkannt oder preislich interessante kommerzielle Angebote für grenzüberschreitende Reisen unterbreitet werden. Liegt den Ermäßigungskarten eine gemeinwirtschaftliche Verpflichtung zugrunde, sollten die betreffenden Behörden ebenfalls zusammenarbeiten.	II / 3
9	Eisenbahnunternehmen müssen Dienstqualitätsstandards für grenzüberschreitende Verkehrsdienste ausarbeiten. (Der Text enthält einen Vorschlag, welche Punkte dabei mindestens geregelt werden sollten.)	III / 1
10	Bessere Informationen zu Dienstleistungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität.	III / 2
11	Selbstverpflichtung der Eisenbahnunternehmen, durch Schulung des Eisenbahnpersonals Bewusstsein hinsichtlich der Bedürfnisse von Personen mit eingeschränkter Mobilität zu schaffen, sodass Hilfestellung geleistet werden kann.	III / 2
12	Verpflichtung der Eisenbahnunternehmen, Fahrgästen beim Einsteigen in Züge und beim Zugang zu Bahnhöfen Hilfestellung zu leisten, wenn die Zugänglichkeit erschwert ist.	III / 2
13	Durchführung einer Analyse der Auswirkungen geplanter Veränderungen von Bahnhöfen und Bahnsteigen auf Personen mit eingeschränkter Mobilität.	III / 2
14	Konsultation von Organisationen von Personen mit eingeschränkter Mobilität hinsichtlich Verbesserungen bei der Zugänglichkeit von Bahnhöfen und Bahnsteigen für Personen mit eingeschränkter Mobilität.	III / 2

15	Ausarbeitung technischer Spezifikationen für die Interoperabilität, um die Zugänglichkeit neuer und erneuerter Wagen für Personen mit eingeschränkter Mobilität zu erreichen.	III / 2
16	Freiwillige Verpflichtungen zur Dienstqualität von Eisenbahnunternehmen und Infrastrukturbetreibern, die Zugänglichkeit von Bahnhöfen und Zügen für Fahrgäste mit Fahrrädern zu verbessern.	III / 3
17	Es sind Informationen über die Zugänglichkeit von Zügen und Bahnhöfen für Fahrgäste mit Fahrrädern bereitzustellen.	III / 3
18	Die Eisenbahnunternehmen sollten ihre Dienstleistungen für aufgegebenes Gepäck bekannt machen.	III / 4
19	Eisenbahnunternehmen sollten sich verpflichten, freiwillige Dienstqualitätsmaßnahmen für die Gepäckbeförderung durchzuführen.	III / 4
20	Eisenbahnunternehmen und Infrastrukturbetreiber sollten allgemein dafür verantwortlich sein, die Züge und Bahnhöfe in einem sauberen und für die Fahrgäste gesundheitlich unbedenklichen Zustand zu halten, sowohl vor als auch während der gesamten Zugreise. Züge sollten mindestens am Ende eines Verkehrsdienstes vor erneutem Fahrtbeginn gereinigt werden. Dauert eine Fahrt länger als 3 Stunden, sollte eine Schnellreinigung während der Fahrt erfolgen.	III / 5
21	Eisenbahnunternehmen müssen ein hohes Maß an Sicherheit für Fahrgäste gewährleisten.	III / 6
22	Eisenbahnunternehmen unterstützen Maßnahmen zur Kriminalitätsvorbeugung und sollten mit den entsprechenden Sicherheitsbehörden zusammenarbeiten.	III / 6
23	Infrastrukturbetreiber legen Bahnhöfe und Bahnsteige so aus, dass die Unsicherheit vermindert wird.	III / 6
24	Schaffung einer EU-Grundlage für die grenzübergreifende Zusammenarbeit der Bahnpolizei bei der Kriminalitätsbekämpfung.	III / 6
25	Eisenbahnunternehmen sollten sich zusammen mit der Luftverkehrsbranche dazu verpflichten, ein Programm für die Verbesserung der Intermodalität auf EU-Ebene auszuarbeiten und mit den Fahrgast- und Fluggastorganisationen zu erörtern.	III / 7
26	Einrichtung einer zentralen Anlaufstelle für Fahrgastbeschwerden.	IV / 1
27	Einrichtung eines Verfahrens zur außergerichtlichen Streitbeilegung, falls Beschwerden nicht zwischen Eisenbahnunternehmen und Fahrgast beigelegt werden können.	IV / 2
28	Eindeutige und offenliegende Erstattungsverfahren mit unkomplizierter und transparenter Erstattung.	
29	Die Hilfestellung für Fahrgäste sollte die Möglichkeit umfassen, dass die Fahrgäste bei Verspätungen den nächstverfügbaren Zug, gleich welcher Kategorie, ohne zusätzliche Kosten benutzen können.	IV / 6
30	Im Fall von Verspätungen leisten Eisenbahnunternehmen Entschädigung für Folgeschäden von Fahrgästen bis zu 5 554 €, sofern das Eisenbahnunternehmen nicht nachweisen kann, dass es den Schaden nicht zu verantworten hat.	IV / 6

31	<p>Die Mindesterstattung beträgt bei Hochgeschwindigkeitszügen bei einer Fahrtdauer bis zu 2 Stunden 50 % des Fahrpreises, falls die Verspätung 30 bis 59 Minuten beträgt, bei Verspätungen ab 60 Minuten 100 % des Fahrpreises.</p> <p>Die Mindesterstattung beträgt bei Hochgeschwindigkeitszügen bei einer Fahrtdauer über 2 Stunden 50 % des Fahrpreises, falls die Verspätung 60 bis 119 Minuten beträgt, bei Verspätungen ab 120 Minuten 100 % des Fahrpreises.</p> <p>Die Mindesterstattung beträgt bei planmäßigen normalen Zügen bei einer Fahrtdauer bis 4 Stunden 50 % des Fahrpreises, falls die Verspätung 60 bis 119 Minuten beträgt, bei Verspätungen ab 120 Minuten 100 % des Fahrpreises.</p> <p>Die Mindesterstattung beträgt bei planmäßigen normalen Zügen bei einer Fahrtdauer über 4 Stunden 50 % des Fahrpreises, falls die Verspätung 120 bis 239 Minuten beträgt, bei Verspätungen ab 240 Minuten 100 % des Fahrpreises.</p>	V / 1
32	Die Fahrgäste müssen bei Fahrtantritt über einen gültigen Fahrschein verfügen, falls im Zug kein Fahrschein gelöst werden kann.	
33	Die Fahrgäste sind zu ordnungsgemäßem Verhalten verpflichtet.	V / 2

Zum Zeitpunkt der Reservierung verfügbare Informationen

1. Verhaltenskodex im Zusammenhang mit computergesteuerten Buchungssystemen: Verordnung Nr. 2299/89 (in der Fassung der Verordnungen Nr. 3089/93 und 323/99)

Artikel 9a Absatz 1 Buchstabe d)

Ein abonniertes Benutzer* informiert die Verbraucher über eventuelle Flugzeugwechsel bei Direktflügen, die Anzahl der planmäßigen Zwischenlandungen, das Luftfahrtunternehmen, das den Flug tatsächlich durchführt, und die gegebenenfalls für eine bestimmte Flugstrecke erforderlichen Flughafenwechsel, sofern diese Informationen vom CRS angezeigt werden. Ein abonniertes Benutzer informiert die Verbraucher über Namen und Anschrift des Systemverkäufers, den Zweck der Verarbeitung, die Dauer der Speicherung personenbezogener Daten und die den betroffenen Personen zur Wahrnehmung ihrer Auskunftsrechte zur Verfügung stehenden Mittel.”

Artikel 9a Absatz 1 Buchstabe e)

„Ein Verbraucher ist berechtigt, jederzeit einen Ausdruck der CRS-Anzeige zu erhalten oder Zugang zu einer parallelen CRS-Anzeige zu erhalten, die die gleiche Anzeige aufweist wie die des abonnierten Benutzers.“

Artikel 9a Absatz 1 Buchstabe f)

„Eine betroffene Person hat Anspruch auf effektive kostenlose Auskunft über ihre Daten unabhängig davon, ob diese beim CRS oder beim abonnierten Benutzer gespeichert sind.“

Anhang 1, Absätze 1 bis 7

„1. Die Flugmöglichkeiten an dem oder den gewünschten Tagen werden in Hauptanzeigen in folgender Reihenfolge angezeigt, sofern es ein Verbraucher für einen Einzelvorgang nicht anders verlangt:

- i) alle Direktflüge zwischen den betreffenden Städtepaaren ohne Zwischenlandung;
- ii) sonstige Direktflüge bzw. zwischen den betreffenden Städtepaaren ohne Wechsel des Luftfahrzeugs bzw. sonstige Direktverbindungen des Zuges;
- iii) Anschlussflüge.

2. Dem Verbraucher wird zumindest die Möglichkeit gegeben, die Hauptanzeige auf Wunsch in der Reihenfolge der Abflug- oder Ankunftszeiten und/oder der Flugzeiten

* Gemäß Begriffsbestimmung von Artikel 2 Buchstabe l): „,abonniertes Benutzer‘ [bedeutet] eine nicht als Verbraucher geltende Person oder ein nicht als teilnehmendes Luftfahrtunternehmen geltendes Unternehmen, die bzw. das aufgrund einer vertraglichen oder sonstigen Finanzvereinbarung mit einem Systemverkäufer ein CRS nutzt. Eine Finanzvereinbarung gilt dann als gegeben, wenn eine spezifische Zahlung für die Dienste des Systemanbieters geleistet wird oder wenn ein Luftverkehrsprodukt erworben wird;“

zu erhalten. Sofern der Verbraucher nichts anderes verlangt, erfolgt die Hauptanzeige für Flüge der Gruppe i) in der Reihenfolge der Abflugzeiten und für Flüge der Gruppen ii) und iii) in der Reihenfolge der Flugzeiten.

3. Ein Systemverkäufer*, der für Städtepaare Informationen über Flugpläne oder Flugpreise nichtteilnehmender Luftfahrtunternehmen – aber nicht notwendigerweise aller nichtteilnehmenden Luftfahrtunternehmen – anzeigt, tut dies auf eine genaue, nicht irreführende und zwischen den angezeigten Luftfahrtunternehmen nicht diskriminierende Art und Weise.

4. Sind nach bestem Wissen des Systemverkäufers die Informationen über die Anzahl der direkten planmäßigen Flugdienste und über die betreffenden Luftfahrtunternehmen unvollständig, so wird dies in der betreffenden Anzeige deutlich angegeben.

5. Bedarfsflüge werden deutlich als solche gekennzeichnet.

6. Flüge mit Zwischenlandungen werden deutlich als solche gekennzeichnet.

7. Bei Flügen, die von einem anderen als dem durch die Luftfahrt-Kennzahl bezeichneten Luftfahrtunternehmen durchgeführt werden, wird das Luftfahrtunternehmen, das den Flug tatsächlich durchführt, deutlich gekennzeichnet. Eine Ausnahme von dieser Vorschrift ist nur bei kurzfristigen Ad-hoc-Vereinbarungen möglich.“

2. Selbstverpflichtung der Luftfahrtunternehmen bezüglich der Dienstleistungen für Fluggäste („Airline Passenger Service Commitment“)

Die Luftfahrtunternehmen stellen den Fluggästen folgende für die Reise relevante Informationen zur Verfügung:

A. Zum Zeitpunkt der Buchung (falls vorhanden):

- i. Vorgesehene flugplanmäßige Abflugs- und Ankunftszeiten
- ii. Abflugs-/Ankunftsflughafen und -terminal
- iii. Zahl der Zwischenlandungen
- iv. Etwaige Flugzeugwechsel, Wechsel des Terminals/Flughafens
- v. Mit dem Flugpreis verknüpfte Tarifbedingungen
- vi. Name des den Flug durchführenden Luftfahrtunternehmens und Flugnummer
- vii. Flug mit Raucherlaubnis

Personen mit eingeschränkter Mobilität:

Es sind Informationen für die Reiseplanung und Reisedurchführung von Personen mit eingeschränkter Mobilität bereitzustellen.

Flugpreise:

Jedes Luftfahrtunternehmen informiert die Fluggäste, dass unterschiedliche Flugpreise über die verschiedenen Vertriebsstellen erhältlich sein können.

Jedes Luftfahrtunternehmen informiert die Fluggäste über die Bedingungen, die für den gewählten Flugpreis gelten, sowie etwaige Steuern, Entgelte und Gebühren.

* Gemäß Begriffsbestimmung von Artikel 2 Buchstabe h): „,Systemverkäufer‘ [bedeutet] ein Unternehmen und seine Tochterunternehmen, die für den Betrieb oder die Vermarktung eines CRS verantwortlich sind;“

Auf Flugscheinen aufgeführte Informationen

- Name des Luftfahrtunternehmens
- Datum der Flugscheinausstellung
- Kennung des Luftfahrtunternehmens
- Vielflieger-Kennung
- Name des Fluggastes (mit Hinweis „nicht übertragbar“)
- Ursprungs- und Zielort
- Code des Luftfahrtunternehmens und Flugnummer
- Klasse
- Datum und Uhrzeit
- Reservierungsstatus („OK“) - Angaben zum Gültigkeitszeitraum („ungültig vor/nach“)
- Indossamente und/oder Beschränkungen (z.B. Änderungsmöglichkeit usw.)
- Tarifberechnung (kodiert)
- Tarif - Steuern - Gesamtsumme
- Zahlungsweise
- Gewicht oder Anzahl der im Rahmen der Freigrenze beförderten Gepäckstücke

Gegenstände des Beförderungsvertrags

Allgemein

- Anwendbarkeit der Bedingungen auf Charterflüge

Flugscheine

- Übertragbarkeit von Flugscheinen
- Vorlage eines gültigen Flugscheins als Voraussetzung für die Beförderung
- Ersatz verloren gegangener oder unbrauchbar gewordener Flugscheine
- Verhinderung oder Reiseänderungen aufgrund höherer Gewalt im Fall nicht erstattbarer Flugscheine

Gültigkeit

- Gültigkeitsdauer
- Verlängerung der Gültigkeitsdauer im Fall der Verhinderung wegen Nichtbestätigung der Buchung durch das Luftfahrtunternehmen
- Verlängerung der Gültigkeitsdauer bei Erkrankung des Fluggastes, Tod des Fluggastes während der Reise oder Tod eines engen Familienangehörigen während der Reise

Flugscheinabschnitte: Reihenfolge der Benutzung

- Benutzung aller Flugscheinabschnitte in der vorgesehenen Reihenfolge
- Neuberechnung des Flugpreises bei Reiseänderungen des Fluggastes

Flugpreise, Steuern, Entgelte und Gebühren

- Tarifstand, der der Flugpreisberechnung zugrunde liegt
- getrennte Angabe von Flugpreis, Gebühren und Steuern auf dem Flugschein
- Zahlung von Steuern, Flugpreisen und Gebühren durch den Fluggast, einschließlich Erhöhungen
- Erstattung von Verminderungen bei Steuern, Flugpreisen und Gebühren
- Zahlungswährung

Reservierungen

- Streichung der Reservierungen für die Weiter- oder Rückreise, falls der Fluggast einen gebuchten Flug nicht antritt
- Streichung der Reservierungen im Fall der Nichtzahlung
- Zuweisung von Sitzplätzen
- Rückbestätigung von Reservierungen

Fluggastabfertigung und Anbordgehen

- Streichung von Reservierungen, falls der Fluggast die Meldeschlusszeit für die Fluggastabfertigung nicht einhält
- Streichung von Reservierungen, falls der Fluggast die Schlusszeit für das Anbordgehen nicht einhält
- Ausschluss der Haftung für Schäden aufgrund der Nichteinhaltung obiger Schlusszeiten

Ausschluss von der Beförderung

- Ausschluss von der Beförderung aus Gründen der Sicherheit, Gesundheit oder bei Belästigung anderer Fluggäste (Teil der Beförderungsbedingungen)
- Ausschluss von der Beförderung wegen Nichtzahlung oder unrechtmäßigen Erwerbs des Flugscheins
- Ausschluss von der Beförderung wegen fehlender Reisedokumente
- Durchsuchung von Fluggästen aus Sicherheitsgründen

Verhalten an Bord

- Maßnahmen zur Beendigung unakzeptablen Verhaltens
- Benutzung elektronischer Geräte

Gepäck

- Zahlung von Übergepäckgebühren
- Ausschluss unakzeptabler Gegenstände von der Beförderung (gemäß Beförderungsbedingungen)
- Durchsuchung von Gepäck aus Sicherheitsgründen
- Aufgabe von Gepäck
- Abholung und Auslieferung von aufgegebenem Gepäck
- Beförderung von Handgepäck in der Kabine
- Beförderung von Tieren

Flugpläne, Verspätungen und Annullierungen

- Änderung der veröffentlichten Flugzeiten
- Wechsel des Flugzeugs oder des Luftfahrtunternehmens unter außergewöhnlichen Umständen; Nichtbeförderung oder Annullierung in Fällen, die nicht vom Gemeinschaftsrecht abgedeckt sind

Erstattungen

- Erstattungsberechtigter
- Bedingungen, zu denen Erstattungen erfolgen, einschließlich Erstattung verloren gegangener Flugscheine
- Schätzung des Erstattungsbetrags
- Gebühren oder Entgelte für die Erstattung

Verwaltungsformalitäten

- **Verantwortlichkeit des Fluggastes für die Erfüllung verbindlicher Vorschriften und Haftung für die Konsequenzen einer Missachtung dieser**

Vorschriften, einschließlich der Erstattung von Strafen oder Gebühren, die dem Luftfahrtunternehmen auferlegt wurden

- **Recht des Luftfahrtunternehmens, den Fluggast von der Beförderung auszuschließen, falls er bestimmte Anforderungen nicht einhält**

Haftung für Schäden

- Angabe der Haftungsbestimmungen des Luftfahrtunternehmens für Schäden bei Beförderungen, die nicht den gemeinschaftsrechtlichen Vorschriften für die Haftung von Luftfahrtunternehmen oder dem Montrealer oder Warschauer Übereinkommen unterliegen

Fristen für die Geltendmachung von Ansprüchen

- Abholung von aufgegebenem Gepäck, Gepäckschäden
- Geltendmachung von Schadensersatz

Weitere Dienstleistungen

- Verantwortlichkeit des Luftfahrtunternehmens bei der Kontrahierung von Dienstleistungen Dritter mit Ausnahme von Luftverkehrsleistungen und zugehörige Bedingungen (ausgenommen Dienstleistungen, die unter die Richtlinie 90/314/EWG über Pauschalreisen fallen)

Qualitätskriterien gemäß CEN-Normen⁷⁶

Für die Qualität des öffentlichen Personenverkehrs insgesamt gilt eine große Zahl von Kriterien. Die Kriterien repräsentieren die Kundensicht der erbrachten Dienstleistung und wurden in der CEN-Norm in 8 Kategorien gegliedert.

Die Kategorien 1 und 2 beschreiben das öffentliche Personenverkehrsangebot in allgemeinerer Form, die Kategorien 3, 4, 5, 6 und 7 leisten eine genauere Beschreibung der Qualität des Dienstes, und die Kategorie 8 betrifft die Umweltauswirkungen auf die Allgemeinheit insgesamt:

- 1) Verfügbarkeit: Umfang der Dienstleistung hinsichtlich der räumlichen und zeitlichen Abdeckung, Häufigkeit und Verkehrsträger;
- 2) Zugänglichkeit: Zugang zum System des öffentlichen Personenverkehrs, einschließlich der Schnittstelle zu anderen Verkehrsträgern;
- 3) Information: systematische Bereitstellung von Informationen über ein öffentliches Personenverkehrssystem zur Hilfestellung bei Planung und Durchführung von Fahrten;
- 4) Zeit: zeitliche Aspekte von Relevanz für die Planung und Durchführung von Fahrten;
- 5) Kundendienst: Serviceelemente zur Erreichung einer möglichst vollständigen Übereinstimmung zwischen der standardmäßig erbrachten Dienstleistung und den Anforderungen der einzelnen Kunden;
- 6) Komfort: Serviceelemente mit dem Zweck, Fahrten im öffentlichen Personenverkehr entspannend und angenehm zu machen;
- 7) Sicherheit: Gefühl der Kunden, dass sie persönlich geschützt sind, aufgrund von tatsächlich durchgeführten Maßnahmen und von Aktivitäten, mit denen den Kunden diese Maßnahmen bewusst gemacht werden;
- 8) Umweltauswirkungen: Auswirkungen der Erbringung eines öffentlichen Personenverkehrsdienstes auf die Umwelt.

⁷⁶ Transport – Logistik und Dienstleistungen – Öffentlicher Personenverkehr; Definition, Festlegung von Leistungszielen und Messung der Servicequalität, CEN/TC 320, Ausgabe 2001-03, prEN 13816, S. 8.

Gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen: Tarife im regionalen grenzüberschreitenden Verkehr

Beispiele für Fahrpreise im regionalen grenzüberschreitenden Verkehr

1. Fahrt Tournai-Lille

2. Klasse, einfache Fahrt, Normaltarif, 2 Monate Gültigkeit (internationaler Fahrschein)

Entfernung: unter 30 km

Preis **6,20 €**

2. Fahrt Arlon - Luxemburg

2. Klasse, einfache Fahrt, Normaltarif, 2 Monate Gültigkeit (internationaler Fahrschein)

Entfernung: unter 30 km

Preis **13,20 €**

3. Fahrt über eine Entfernung von 30 km innerhalb Belgiens

2. Klasse, einfache Fahrt, Normaltarif, gültig für einen Tag

Preis **3,60 €**

Diese Preisunterschiede rühren weit gehend daher, dass öffentliche Stellen den Eisenbahnunternehmen gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen nur für Inlandsstrecken auferlegen, nicht aber für grenzüberschreitende Fahrten. Des Weiteren können auch Kostenunterschiede aufgrund von Interoperabilitätsproblemen dazu beitragen.

Artikel 32 des geänderten CIV-Anhangs

1. Der Beförderer haftet dem Reisenden für den Schaden, der dadurch entsteht, dass die Reise wegen Ausfall, Verspätung oder Versäumnis des Anschlusses nicht am selben Tag fortgesetzt werden kann oder dass unter den gegebenen Umständen eine Fortsetzung am selben Tag nicht zumutbar ist. Der Schadenersatz umfasst die dem Reisenden im Zusammenhang mit der Übernachtung und mit der Benachrichtigung der ihn erwartenden Personen entstandenen angemessenen Kosten.
2. Der Beförderer ist von dieser Haftung befreit, wenn der Ausfall, die Verspätung oder das Anschlussversäumnis auf eine der folgenden Ursachen zurückzuführen ist:
 - a) außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegende Umstände, die der Beförderer trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen er nicht abwenden konnte,
 - b) Verschulden des Reisenden oder
 - c) Verhalten eines Dritten, das der Beförderer trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen er nicht abwenden konnte; ein anderes Unternehmen, das dieselbe Eisenbahninfrastruktur benutzt, gilt nicht als Dritter; Rückgriffsrechte bleiben unberührt.
3. Ob und inwieweit der Beförderer für andere als die in § 1 vorgesehenen Schäden Ersatz zu leisten hat, richtet sich nach Landesrecht. Artikel 44 bleibt unberührt.

ANHANG 9

Abkürzungsverzeichnis

ACI	Airports Council International
ATOC	Association of Train Operating Companies
BEST	Benchmarking European Sustainable Transport
BOB	Benchmarking Of Benchmarking
BTTB	Bond van Trein-, Tram- en Busgebruikers (Belgischer Verband von Zug-, Straßenbahn- und Busbenutzern)
CCTV	Closed Circuit TV (Kameraüberwachung)
CEN	Europäisches Komitee für Normung
CFL	Chemins de Fer Luxembourgeois (Luxemburgische Eisenbahnen)
CIV	Einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck
COST	Co-Operation in the field of Scientific and Technical research
COTIF	Übereinkommen über den internationalen Eisenbahnverkehr
DB	Deutsche Bahn
DSB	Dänische Staatsbahnen
ECF	Europäischer Radfahrerverband
EUCPN	European Crime Prevention Network
EWR	Europäischer Wirtschaftsraum
FS	Ferrovie dello Stato (Italienische Staatsbahnen)
GEB	Gemeinschaft europäischer Bahnen
IATA	International Air Transport Association
IKT	Informations- und Kommunikationstechnik
ITK	Internationales Eisenbahn-Transportkomitee
KLM	Koninklijke Luchtvaart Maatschappij (Royal Dutch Airlines)
MEP	Mitglied des Europäischen Parlaments
NS	Nederlandse Spoorwegen (Niederländische Staatsbahnen)
OGM	Organisation Gestion Marketing
OTIF	Zwischenstaatliche Organisation für den internationalen Eisenbahnverkehr
RMMS	Rail Market Monitoring Scheme
SBB	Schweizerische Bundesbahnen
SNCB	Société nationale des chemins de fer belge (Belgische Staatsbahnen)
SNCF	Société nationale des chemins de fer français (Französische Staatsbahnen)
SRA	Strategic Rail Authority
TCV	Tarif commun international pour le transport des voyageurs et des bagages (Gemeinsamer internationaler Tarif für die Beförderung von Personen und Reisegepäck)
TEN-V	transeuropäisches Verkehrsnetz
TSI	Technische Spezifikationen für die Interoperabilität
UIC	Internationaler Eisenbahnverband

