

**PRO BAHN e.V, Abteilung Europa**

Linkstr. 36, D-73230 Kirchheim



---

**Consultation „International Rail Passenger’s  
Rights and Obligations**

**15.11.2002, Bruxelles**

**Josef Schneider**

**Abteilungsleiter**

# PRO BAHN e.V, Abteilung Europa

Linkstr. 36, D-73230 Kirchheim



---

## PRO BAHN e.V.

- 4000 Mitglieder, überwiegend Einzelmitglieder, einige Fördermitglieder
- Finanzierung aus Mitgliedsbeiträgen und Spenden, keine öffentlichen Fördergelder
- Gründungsmitglied des europäischen Fahrgastverbandes
- Fahrgastrechte als eines der zentralen Arbeitsgebiete



---

## 0. Einleitung

### Regelungsbedarf durch die Europäische Union:

- Entwicklung eines durchgehenden Auskunftssystems in nationalen und internationalen Reiseketten (Verpflichtung der Verkehrsunternehmen zur Bereitstellung der Fahrplandaten in definiertem Datenformat)
- Bereitstellung der notwendigen Rahmenbedingungen zum Verkauf aller Reisedokumente bei einer Verkaufsstelle
- gesamte Reisekette als gemeinsamer Beförderungsvertrag



---

## 1. Allgemeine Bestimmungen (I)

- Schaffung von unternehmensunabhängigen Beratungsgremien („Fahrgastbeirat“)
- Ziele und Aufgaben:
  - Qualitätsstandards
  - Service
  - Transparenz im Tarifwesen
  - Fahrplankonzepte
  - Auswertung von Beschwerden



---

## 1. Allgemeine Bestimmungen (II)

### Relevante Leistungsindikatoren

- Pünktlichkeit
- Anschlusssicherheit
- Infrastrukturqualität (Zustandsbedingte Langsamfahrstellen, Streckensperrungen, ...)
- Informationszugänglichkeit (Aktualität und Zuverlässigkeit von Fahrplaninformationssystemen)
- Zugänglichkeit zu den Vertriebssystemen



---

## 2. Rechte vor Antritt der Bahnfahrt

- Recht auf Zugänglichkeit zu den Fahrplandaten und Tarifangeboten aller am Markt befindlichen Verkehrsunternehmen (gedruckte Fahrpläne/Kursbuch, elektronische Medien, Internet, Telefonauskunft)
- Aufgabe kann von einer staatlichen Stelle (z.B. ATOC in England) oder einem Transportunternehmen (z.B. DB AG in Deutschland) wahrgenommen werden
- Verkaufssysteme müssen die Ausstellung durchgehender Fahrscheine sicherstellen. Hierzu können einheitliche Softwarestandards oder auch Schnittstellenstandards dienen



---

## 3. Qualität des Schienenpersonenverkehrs

- abweichende Qualitätsstandards dürfen nicht verhindern, dass der Fahrgast bei Anschlussversäumnissen mit der nächst möglichen Verbindung die Weiterfahrt garantiert wird
- bei Störungen muss eine schnelle und zuverlässige Information der Fahrgäste sichergestellt sein. Dies erfordert die vorbeugende Klärung von Alternativkonzepten und der notwendigen Informationswege
- eine ausreichende Personalpräsenz dient neben dem Service auch der subjektiven und tatsächlichen Sicherheit der Fahrgäste



---

## **4. Rechte der Fahrgäste nach Ende der Bahnfahrt (I)**

- Verkehrsunternehmen, die Bestandteil einer Reisekette waren, sollten verpflichtet sein, evtl. Beschwerden des Reisenden anzunehmen und ggf. an das zuständige Verkehrsunternehmen weiterzuleiten
- Beantwortung von Beschwerden innerhalb 14 Tagen, bei längerer Bearbeitungsdauer (z.B. Weiterleitung an anderes Verkehrsunternehmen) Zwischenbescheid mit Angabe der Bearbeitungsdauer



---

#### **4. Rechte der Fahrgäste nach Ende der Bahnfahrt (II)**

- Bearbeitung der Beschwerden möglichst in der Sprache des Beschwerdeführers, mindestens jedoch in Englisch oder Französisch
- eventuelle Rechtsstreitigkeiten müssen im Bereich des Wohnortes der betroffenen Fahrgäste stattfinden
- Mindeststandards zur Haftung der Verkehrsunternehmen müssen europäisch geregelt werden



---

## 4. Rechte der Fahrgäste nach Ende der Bahnfahrt (III)

- Haftung umfasst neben der Fahrgelderstattung auch auftretende Folgeschäden z.B. durch geplatzte Termine oder verpasste Anschlussflüge beim Flughafenzubringerverkehr
- bei Anschlussversäumnissen liegt die Beweislast beim Verkehrsunternehmen, falls es nicht für die Verspätung verantwortlich ist
- Haftung umfasst auch im Beförderungsvertrag zugesagte Dienstleistungen (z.B. Fahrradtransport, behindertengerechter Zugang, Speisewagen, Gepäcktransport...)



---

## 5. Fahrgastpflichten

- die Zahlung des im Beförderungsvertrages vereinbarten Fahrgeldes ist Pflicht des Fahrgastes
- die Verkehrsunternehmen müssen es dem Fahrgast ermöglichen, einen gültigen Fahrschein zu erwerben
- der Fahrgast benötigt eine Möglichkeit, seinen Fahrausweis nachträglich zu dokumentieren, hierfür ist eine angemessene Bearbeitungsgebühr vertretbar