

## **Antwort**

### **der Bundesregierung**

**auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Dr. Anton Hofreiter, Nicole Maisch, Winfried Hermann, weiterer Abgeordneter und der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN  
– Drucksache 16/13893 –**

### **Umsetzung des neuen Fahrgastrechtesgesetzes**

#### Vorbemerkung der Fragesteller

Am 29. Juli 2009 ist das neue Fahrgastrechtesgesetz in Kraft getreten. Die Schlichtungsstelle Mobilität beim Verkehrsclub Deutschland arbeitet verkehrsträgerübergreifend und bearbeitet alle Beschwerden, die eine Fernverkehrsreise mit der Bahn, dem Flugzeug, der Fähre oder dem Bus betreffen. Die Schlichtungsstelle Mobilität hat mit 84 ausländischen Flugunternehmen zusammengearbeitet, auf die sich 1 200 Anfragen pro Jahr bezogen.

Diese Schlichtungsstelle wird am 30. November 2009 ihre Arbeit einstellen müssen, weil die öffentliche Finanzierung endet. Die neue Schlichtungsstelle in der Trägerschaft der Verkehrsunternehmen wird am 1. Dezember 2009 ihre Arbeit aufnehmen. Es ist bekannt, dass die Flugunternehmen sich an dieser neuen Schlichtungsstelle nicht beteiligen werden.

In den Pressemitteilungen des Bundesministeriums der Justiz (BMJ) und in den FAQ (FAQ = Frequently Asked Questions) der DB AG zu den neuen Fahrgastrechten finden sich zudem keine Hinweise auf die Rechte von Reisenden mit Fahrrädern.

1. An welche Schlichtungsstelle können Fluggäste und Busfernreisende sich ab dem 1. Dezember 2009 mit ihren Beschwerden wenden, wenn sie eine deutsche Fluggesellschaft betreffen?

Das Gesetz zur Anpassung eisenbahnrechtlicher Vorschriften an die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (im Folgenden: Fahrgastrechtesgesetz) stellt in § 37 Absatz 2 Satz 2 Eisenbahn-Verkehrsordnung (EVO) klar, dass auch eine verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle eine geeignete Schlichtungseinrichtung sein kann. Das Fahrgastrechtesgesetz verpflichtet allerdings weder die Schlichtungsstellen noch die Verkehrsunternehmen, miteinander zusammenzuarbeiten. An welche

Schlichtungsstelle sich Fluggäste und Busfernreisende daher ab dem 1. Dezember 2009 mit ihren Beschwerden wenden können, wenn sie eine deutsche, europäische oder auch außereuropäische Fluggesellschaft betreffen, hängt davon ab, ob die jeweilige Schlichtungsstelle und Fluggesellschaft zur Zusammenarbeit bereit sind und der Schlichter bei einer konkreten Beschwerde eines Reisenden nach den Regelungen der Schlichtungsstelle angerufen werden kann. Derzeit ist der Bundesregierung nicht bekannt, für welche Schlichtungsstellen dies ab dem 1. Dezember 2009 gelten wird. Die Bundesregierung geht jedoch davon aus, dass die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr, deren Trägerverein am 15. Juli 2009 gegründet worden ist, in Zukunft auch Beschwerden im Zusammenhang mit Busfern- und Flugreisen schlichten wird.

2. An welche Schlichtungsstelle können Fluggäste und Busfernreisende sich ab dem 1. Dezember 2009 mit ihren Beschwerden wenden, wenn sie eine europäische Fluggesellschaft betreffen?

Auf die Antwort zu Frage 1 wird Bezug genommen.

3. An welche Schlichtungsstelle können Fluggäste und Busfernreisende sich ab dem 1. Dezember 2009 mit ihren Beschwerden wenden, wenn sie eine außereuropäische Fluggesellschaft betreffen?

Auf die Antwort zu Frage 1 wird Bezug genommen.

4. Inwieweit trifft es zu, dass das Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung (BMVBS) die Bestellung eines Vertreters des Luftfahrtbundesamts (LBA) in den Beirat der neuen Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personennahverkehr untersagt hat, und welche Gründe hat es dafür?

Die Satzung der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. (im Folgenden: Satzung) sieht in § 13 Nummer 1 vor, dass dem Beirat des am 15. Juli 2009 gegründeten Trägervereins unter anderem ein Vertreter der Bundesregierung angehört. Damit wird der hohe Stellenwert hervorgehoben, den die Bundesregierung der Schlichtungsstelle beimisst. Die Entscheidung, welches Ressort eine Vertreterin oder einen Vertreter in den Beirat entsendet, steht noch aus.

5. Inwieweit ist sichergestellt, dass die neue Schlichtungsstelle die Mindestgrundsätze der EU-Kommission für das Funktionieren außergerichtlicher Schlichtungsstellen erfüllt?

§ 37 EVO verweist auf die Empfehlung der Kommission 98/257/EG vom 30. März 1998 (im Folgenden: KomE), nach der eine Schlichtungsstelle den Grundsätzen der Unabhängigkeit, der Transparenz, der kontradiktorischen Verfahrensweise, der Effizienz, der Rechtmäßigkeit, der Handlungsfreiheit und der Vertretung genügen soll. Die Bundesregierung geht davon aus, dass auch die neue Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr diesen Grundsätzen folgt, zumal nach der Begründung des Regierungsentwurfs zu § 37 EVO Vorbild für die neue Schlichtungsstelle der Versicherungsombudsmann e. V. sein soll.

6. In welcher Form wird sichergestellt, dass die mit der Streitbeilegung befassten Personen die Empfehlung der EU-Kommission erfüllen und in den letzten drei Jahren nicht von einem Berufsverband oder betroffenen Unternehmen beschäftigt wurden?

Zunächst wird auf die Antwort zu Frage 5 Bezug genommen. Darüber hinaus darf nach § 15 Nummer 1 der Satzung, die in der Mitgliederversammlung am 15. Juli 2009 in Berlin beschlossen worden ist, der Leiter der Schlichtungsstelle in den letzten drei Jahren vor Antritt seines Amtes nicht für ein Verkehrsunternehmen, eine Interessenvertretung der Branche oder ihrer Mitglieder oder als Vermittler bzw. Makler tätig gewesen sein. Diese Regelung entspricht den Anforderungen, die Ziffer I dritter Spiegelstrich KomE an den Leiter einer Schlichtungsstelle stellt.

7. Besteht eine Pflicht zur Veröffentlichung eines jährlichen Berichts?

Nach Ziffer II Nummer 2 KomE wird die Verfahrenstransparenz unter anderem durch die Veröffentlichung eines jährlichen Berichts über die ergangenen Entscheidungen gewährleistet. In § 16 Nummer 4 der Satzung ist eine entsprechende Berichtspflicht für den Leiter der Schlichtungsstelle geregelt.

8. Wird die neue Schlichtungsstelle alle Beschwerden, die den Bahnverkehr betreffen, bearbeiten oder lediglich die, die in den Anwendungsbereich des Fahrgastrechtesgesetzes fallen?

§ 37 EVO sieht vor, dass Reisende zur Beilegung von Streitigkeiten aus der Beförderung durch Eisenbahnverkehrsunternehmen eine geeignete Schlichtungsstelle anrufen können. Die Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. (im Folgenden: Verfahrensordnung) regelt in § 2 Nummer 1, dass der Schlichter bei Beschwerden jedes Reisenden angerufen werden kann, wenn es sich um einen eigenen oder im Weg der Vertretung verfolgten vertraglichen Anspruch aus einem Beförderungsvertrag oder einem Vertrag, der in einem engen wirtschaftlichen Zusammenhang mit einem Beförderungsvertrag steht, handelt oder es sich um einen Anspruch aus der Vermittlung oder Anbahnung eines solchen Vertrages handelt und sich der Anspruch gegen ein Verkehrsunternehmen richtet, das Mitglied des Vereins „Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.“ ist.

9. Inwieweit wird die neue Schlichtungsstelle Beschwerden über die verspätete oder versäumte Kündigung eines BahnCard-Abonnementvertrags bearbeiten?

Auf die Antwort zu Frage 8 wird Bezug genommen.

10. Inwieweit wird die neue Schlichtungsstelle Beschwerden über Fahrpreiserhebungen z. B. aufgrund nicht eingehaltener Zugbindung oder Aktionstickets mit beschränkter Gültigkeit bearbeiten?

Auf die Antwort zu Frage 8 wird Bezug genommen.

11. Inwieweit wird die neue Schlichtungsstelle Beschwerden zum Service, z. B. defekte Toiletten oder Klimaanlage oder mangelnde Informationen bei Störungen bearbeiten?

Auf die Antwort zu Frage 8 wird Bezug genommen.

12. Welche Telefongebühren werden für einen Anruf in der neuen Schlichtungsstelle ab dem 1. Dezember 2009 erhoben?

Nach Ziffer IV zweiter Spiegelstrich KomE wird die Effizienz des Verfahrens durch Maßnahmen gewährleistet, die unter anderem die Inanspruchnahme der Schlichtungsstelle zu moderaten Kosten gewährleisten. Die Bundesregierung geht davon aus, dass diesem Grundsatz auch bei der Erhebung von Telefongebühren vom Reisenden bei einer telefonischen Kontaktaufnahme mit der Schlichtungsstelle Rechnung getragen wird. Zur tatsächlichen Höhe der Telefongebühren für einen Anruf in der neuen Schlichtungsstelle liegen der Bundesregierung derzeit keine Erkenntnisse vor.

13. Welche Kosten werden für den Schlichtungsvorgang erhoben?

In § 14 Nummer 1 der Verfahrensordnung ist vorgesehen, dass das Verfahren für den Beschwerdeführer kostenfrei ist.

14. Wie lange soll die Schlichtung maximal dauern, und welche durchschnittliche Bearbeitungszeit ist angestrebt?

Nach Ziffer IV dritter Spiegelstrich KomE gewährleistet unter anderem eine rasche Verfahrensabwicklung durch garantiert kurze Fristen vom Zeitpunkt der Anrufung der Einrichtung an bis zur Entscheidung die Effizienz des Schlichtungsverfahrens. Die Bundesregierung geht davon aus, dass die Bearbeitungszeit von Beschwerden durch die neue Schlichtungsstelle diesen Anforderungen genügen wird. In § 7 Nummer 3 der Verfahrensordnung ist vorgesehen, dass der Schlichter eine zügige Bearbeitung der Beschwerde gewährleistet, indem er insbesondere in der Geschäftsordnung interne Bearbeitungsfristen bestimmt und deren Einhaltung überprüft.

15. Bezieht sich der Anspruch auf Entschädigung bei Verspätung auch auf den Preis der Fahrradbeförderung, falls eine Fahrradkarte erworben wurde?

Der Anspruch auf Entschädigung bei Verspätungen eines Fahrgasts ist in Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007, die durch das Fahrgastrechtesgesetz in Deutschland vorzeitig zur Anwendung gebracht worden ist, geregelt. Dieser Artikel regelt allerdings nicht ausdrücklich, ob sich der Entschädigungsanspruch auch auf eine Fahrradkarte bezieht. Für die Haftung für das Gepäck des Fahrgastes verweist Artikel 11 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 auf die Regelungen in Titel IV Kapitel III der einheitlichen Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck (CIV), die als Anhang I der Verordnung beigefügt sind.

16. Das Gesetz sieht vier Euro als Bagatellgrenze vor. Können mehrere geringere Entschädigungsforderungen gesammelt angemeldet werden, um diese Grenze zu überschreiten, und wenn nein, warum nicht?

Nach Artikel 17 Absatz 3 Satz 2 und 3 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 dürfen die Eisenbahnunternehmen selbst Mindestbeträge festlegen, unterhalb deren keine Entschädigungszahlungen vorgenommen werden. Dieser Mindestbetrag darf höchstens vier Euro betragen. Wenn daher ein Eisenbahnunternehmen überhaupt von der Möglichkeit Gebrauch macht, einen entsprechenden Mindestbetrag in seinen Beförderungsbedingungen festzulegen, so bleibt es ihm auch überlassen, gegebenenfalls vorzusehen, dass ein Fahrgast mehrere geringere Entschädigungsforderungen gesammelt anmelden kann, um diese Grenze zu überschreiten.

17. Trifft die Regelung, dass ein Fahrgast, dessen Nahverkehrszug sich um mindestens 20 Minuten verspätet ohne Aufpreis einen Fernverkehrszug nehmen darf, auch dann zu, wenn der Fahrgast ein Fahrrad mitführt, und wenn nein, warum nicht?

§ 17 Absatz 1 Nummer 1 in Verbindung mit Absatz 2 EVO regelt nicht, ob ein Reisender, dessen Nahverkehrszug sich um voraussichtlich mindestens 20 Minuten verspätet, ohne Aufpreis einen Fernverkehrszug nehmen darf. Die Regelung sieht lediglich vor, dass der Reisende seine erforderlichen Aufwendungen für die Nutzung des anderen Zuges ersetzt verlangen kann.

18. Wie ist der Fall geregelt, dass ein Fahrgast mit Fahrrad wegen Verspätung oder Zugausfall mit einem anderen Fernverkehrszug weiterfahren möchte, für den er aber keinen Fahrradstellplatz reservieren konnte, muss das Eisenbahnverkehrsunternehmen das Fahrrad dennoch mitnehmen oder darf es die Beförderung ablehnen?

Die Voraussetzungen, unter denen ein Eisenbahnverkehrsunternehmen die Beförderung eines Fahrrades ablehnen kann, sind in Artikel 5 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 geregelt. Danach ermöglichen Eisenbahnverkehrsunternehmen einem Fahrgast die Mitnahme eines Fahrrades im Zug, gegebenenfalls gegen Entgelt, wenn es leicht zu handhaben ist, dies den betreffenden Schienenverkehrsdienst nicht beeinträchtigt und in den Fahrzeugen möglich ist.

19. Wie ist der Fall geregelt, dass ein Fahrgast wegen Verspätung oder Zugausfall statt im IC in einem ICE weiterfahren möchte?

Nach Artikel 16 Buchstabe b der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 kann der Fahrgast unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen bis zum Zielort bei nächster Gelegenheit die Fahrt fortsetzen oder mit geänderter Streckenführung weiterreisen, wenn vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass bei Ankunft am Zielort gemäß Beförderungsvertrag die Verspätung mehr als 60 Minuten betragen wird.

20. Falls die Beförderung abgelehnt werden darf, muss das Eisenbahnverkehrsunternehmen die gesetzliche Entschädigung oder bei Abbruch der Fahrt den Rücktransport des Fahrrads zahlen?

Diesen Fall regelt das Fahrgastrechtegesetz nicht ausdrücklich.





