

Fahrgastverband PRO BAHN • Friedrichstr. 95 • D-10117 Berlin

European Commission  
Directorate-General for Mobility and Transport  
Directorate D – Logistics, maritime & land  
transport and passengers rights  
**D4 - Passenger rights**  
**Mr Andras MOGYORO**  
1049 Bruxelles/Brussel  
Belgique

c/o Geschäftsstelle München  
Agnes-Bernauer-Platz 8, D-80687 München  
privat:  
Buddestr. 3, D-28215 Bremen  
Tel +49 421 278 77 96  
Mobil: +49 170 640 84 86  
eMail: ingo.franssen@pro-bahn.de

**REF Ares (2016)486046 – 29/01/2016**

22 Februar 2016

Sehr geehrter Herr Mogyoro,

Zur Anwendung der Verordnung EU 181/2011 nehme ich für den Fahrgastverband PRO BAHN e.V. wie folgt Stellung:

Zu 1.) *Was ist die allgemeine Meinung über die Verordnung*

Es ist sicher gut, dass es diese Verordnung analog den drei anderen Verordnungen (Schiff, Bahn, Flug) gibt, der Fahrgast kann aber nur schwer nachvollziehen, dass Umfang und Art der Rechte einer Reise von der Art des Verkehrsmittels abhängen.

Im Unterschied zur Verordnung bei den Fahrgastrechten Eisenbahn, gibt es für Reisen innerhalb des Systems Fernbus beim Umsteigen innerhalb eines Unternehmens oder auch bei Nutzung mehrerer Unternehmen keine Garantien bei Anschlüssen und demzufolge keine Rechte bei Verpassen von Anschlüssen ohne Verschulden des Fahrgastes. Für uns Kunden ist das nicht nachvollziehbar, da auch bei den Bahnen unterschiedliche Anbieter mit unterschiedlichen Tarifen am Markt sind und auch die Fahrgastrechte im Schienenpersonenfernverkehr (SPNV) nicht einmal davon abhängig sind, ob eine gemeinsame Fahrkarte ausgestellt worden ist. Es muss nur die beabsichtigte Reisekette nachvollziehbar sein (so auch gerichtlich bestätigt am Beispiel DB – Thalys).

Der Fahrgastverband PRO BAHN ist der Auffassung, dass generell Fahrgastrechte für die gesamte Reisekette einer Reise gelten müssen, unabhängig von Anbieter und Tarif. Ein Beispiel: Die Fahrt von Brüssel über Hamburg nach Kiel: beim System Bahn gelten die Fahrgastrechte für die gesamte Strecke, egal ob und wie oft umgestiegen wird; bei Flug gibt es

- 1 -

etwa in Hamburg eine Unterbrechung der Fahrgastrechte, weil dann mit Zug oder Bus nach Kiel weiter gefahren wird; ähnlich auch bei Fernbus, wenn er etwa nur die Teilstrecke Brüssel - Hamburg bedient wird und dann mit dem Zug oder anderem Bus nach Kiel weiter gefahren wird: es gibt in Hamburg eine Unterbrechung der Fahrgastrechte. Das kann zum Beispiel dazu führen, dass der Fahrgast im System Bahn bei Verpassen des letzten Anschlusses in Hamburg nach Kiel Anspruch auf Hotel oder Taxi hat, während Flug- und Fernbusreisende rechtlos bleiben und evtl. die Nacht auf der Parkbank verbringen müssen, bevor sie weiter fahren können.

In der Verordnung ist bei Gepäcktransport im Sinne der Kunden das Einladen, Verstauen und Ausladen des Gepäcks durch Personal des Unternehmens als auch die Ausgabe eines Belegscheins zur eindeutigen Identifizierung des Gepäcks einheitlich sicherzustellen. Die Haftung für das Gepäck zwischen Abgabe und Rückerhalt hat grundsätzlich beim Unternehmen zu liegen. Der Fahrgast kann auf die Beförderung des aufgegebenen Gepäcks keinen Einfluss nehmen. Es sollte festgelegt sein, dass die Beförderung von Gepäck in akzeptabler Maximalgröße im Preis des gelösten Tickets enthalten sein.

Die Verordnung macht Aussagen zum Verlust von Gepäck. Es gibt zur Zeit noch unterschiedliche Verfahren, wie die Beförderer mit dem Gepäck umgehen. Viele Beförderer verstauen das Gepäck im Gepäckfächern ohne Ausgabe eines Gepäckscheines als Beleg für den Fahrgast. Manche fordern sogar den Fahrgast auf, selber das Gepäck in den Gepäckstauraum sachgerecht zu verstauen. Andere verstauen selber und geben dem Fahrgast einen Beleg, mit dem das Gepäck auch bei Ankunft eindeutig identifiziert werden kann.

Verstöße gegen Fahrgastrechte werden unseres Erachtens selten verfolgt. Vorgesehene Sanktionen gegen Busunternehmen werden unseres Erachtens so gut wie gar nicht durchgeführt.

*Zu 2.) Die Europäischen Gesetzgeber nahmen die Verordnungen an in der Absicht, die Qualität des Busverkehrs zu erhöhen und den Fahrgästen mehr Vertrauen zu geben, diese Verkehrsart zu wählen. Würden sie bestätigen, dass diese Ziele erreicht sind?*

In Deutschland hat sich seit der Liberalisierung des Fernbus-Verkehrs ab Anfang 2013 die Zahl der Angebote, der Anbieter und auch der Nutzer in wenigen Jahren extrem erhöht. Man geht für das Jahr 2015 von rund 20 Millionen Fahrten aus. Es herrscht ein harter Konkurrenzkampf mehrerer Unternehmen, die in erster Linie über den Fahrpreis ausgetragen werden. Ein hoher Anteil der Fahrten werden unserer Beobachtung zufolge nicht ohne Probleme durchgeführt. Doch ist hier die Statistik unzureichend. Hier sind auch mehr Studien über geeignete Kenndaten und Wege der Datenerhebung erforderlich. Hierzu sind auch die Unternehmen zu verpflichten, Betriebsdaten etwa über Verspätungen unterwegs und am Zielort zur Verfügung zu stellen. Studien und Statistiken sollten grundsätzlich öffentlich zugänglich sein.

- 2 -

Aus Kundensicht gibt es mehrere Hinderungsgründe, einen Problemfall gegenüber einem Anbieter bekannt zu machen: Wichtigster Hinderungsgrund dürfte der geringe Preis des Tickets sein. Der Preis der Fahrkarte ist aufgrund des harten Konkurrenzkampfes oft gering. Bei Aktionspreisen von ab einem Euro kann auch kaum mehr eine Rückerstattung geltend gemacht werden. Aus Kundensicht ist das Verfahren zu aufwändig, es lohnt nicht die Mühe. Der Kunde möchte unseres Erachtens oft nicht den geringen Ticketpreis durch eine Beschwerde beim Unternehmen gefährden. Es ist auch für den Kunden undurchschaubar, ob Kundendaten bei einer Beschwerde im Unternehmen für andere Zwecke weiter verwendet werden.

Ein weiterer Hinderungsgrund sind die stark verminderten Rechte beim Fernbus im Vergleich zur Nutzung des Systems Bahn, etwa bei Verspätungen, die erst während der Fahrt entstehen, u. a. auch wegen zu knapp gehaltener Fahrplänen, aufgrund der üblichen Straßenverkehrslage, Einhaltung der gesetzlichen Pausenzeiten für das Fahrpersonal, als auch verpasster Anschlüsse.

Ferner ist es auch wenig einladend, wenn man nur „Gutscheine aus Kulanz“ bekommt und nicht eine Erstattung des gezahlten Fahrpreises.

Für Erstattungsansprüche durch Busfahrgäste sollte nach dem Vorbild der Bahn von den Busunternehmen ein einheitliches, für den Kunden einfach handhabbares Formular für Erstattungen verwendet werden. Dies Formular sollte mit Beteiligung der Fahrgastverbände wie PRO BAHN entwickelt werden. Das Formular sollte europaweit für alle Busunternehmen einheitlich aufgebaut sein. Es hat in der Sprache des Landes, das der Fahrgast befährt erhältlich zu sein.

Bei Streitigkeiten über Erstattungen sollte der Fahrgast eine zentrale Schlichtungsstelle wie die SÖP anrufen können. In Deutschland sind inzwischen die meisten Fernbus-Anbieter Mitglied der SÖP. Sie übernimmt schon jetzt für fast alle Fahrgäste eine zweite Instanz. Hier sollte die Mitgliedschaft in der SÖP und – wenn die Linie in andere Länder fährt – auch die vergleichbaren Institution in den angefahrenen anderen Ländern - vorgeschrieben sein.

*Zu 3.) Sind da einige Anforderungen in der Verordnung, die besonders schwierig zu implementieren, anzuwenden oder zu interpretieren sind? Wenn ja, welche und wo sind die Probleme?*

Diese Frage können wir nicht beantworten.

*Zu 4.) Mitgliedsstaaten sind aufgefordert kompetente Behörden (so genannte „Nationale Vollzugsbehörden“) zu formen, die die Verordnung auf nationalen Level umsetzen. Was denken ihre Bürger über die Aktivitäten der nationalen Vollzugsinstanzen? Haben sie Kontakt mit ihnen? Können Sie gute Beispiele für bestimmte nationale Vollzugsinstanzen geben, die auch als Vorbilder für Vollzugsinstanzen anderen Mitgliedsstaaten geeignet sind, übertragen zu werden?*

Das Eisenbahn-Bundesamt ist für Deutschland bezüglich Fahrgastrechte als kompetente Behörde anzusehen, um auch die Fahrgastrechte Fernbusse zu bearbeiten. Die Angelegenheiten zu Fahrgastrechten zu Schiff, Eisenbahn und Fernbus sollten weiterhin national in einer Behörde bleiben und dort in einem Referat zusammen gefasst bearbeitet werden. Dies erleichtert nicht nur eine Gleichbehandlung aller Verkehrsmittel in der Anwendung der Fahrgastrechte, sondern vereinfacht auch die Handhabung von Fahrgastrechten bei Reisewegen mit Reiseketten mit verschiedenen Verkehrsmitteln.

Es sollte auch aus der Bezeichnung der Behörde bzw. der der zuständigen Abteilung oder Referat hervor gehen, dass diese Stelle für die Fahrgastrechte aller Verkehrsmittel zuständig ist.

*Zu 5.) Können sie der Kommission Aktionen vorschlagen, die Anwendung der Verordnung zu verbessern?*

Die Kommission sollte, basierend auf einzelnen Beschwerde-Formularen einzelnen Anbieter, unter Beteiligung der Fahrgastverbände einen Vorschlag für ein einheitliches Beschwerdeformular im Fernbusverkehr machen, so wie es für die Bahnen erarbeitet worden ist.

Die Kommission sollte, im Rahmen einer Überarbeitung der Verordnung, die nationalen Durchsetzungsstellen auch in die Lage versetzen, dass die einzelnen Fernbus-Anbieter der nationalen Durchsetzungsstelle die Zahl der Fahrgastrechte-Beschwerden mitteilen müssen und diese Beschwerden nicht nur als interne Information für sich behalten dürfen.

Die Kommission sollte auch, in Zusammenarbeit mit den jeweiligen nationalen Durchsetzungsstellen und unter Beteiligung der Fahrgastverbände in einem Runden Tisch mit allen Anbietern in einem Land klären, wie ähnlich dem Service-Center-Fahrgastrechte für den Bahnverkehr, ein Service-Center-Fahrgastrechte-Fernbus für alle nationalen und internationalen Linien es Landes errichtet werden kann.

- 4 -

Zu 6.) *Ein spezifisches Ziel der Verordnung ist es, Busreisen für Fahrgäste mit Behinderungen und reduzierter Mobilität leichter zu machen. Würden sie annehmen, dass dies Ziel erreicht wird?*

Von dem Ziel der Barrierefreiheit im Fernbusverkehr ist man in Deutschland weit entfernt. Weder deutsche noch ausländische Betreiber von Linien können dem Fahrgast in den eingesetzten Bussen Barrierefreiheit verbindlich zusagen. Es sind so gut wie keine barrierefreien Fernbusse im Einsatz. Rollstuhlmitnahme im Fahrgastraum, barrierefreier Einstieg und Aufsuchen eines Sitzplatzes im Rollstuhl, mit Gehhilfen oder mit Rollator ohne Überwindung von Stufen ist kaum möglich. Das Aufsuchen einer Toilette während der Fahrt ist mit oder ohne Begleitung barrierefrei praktisch nicht möglich. Die meisten Fernbus-Haltestellen sind nicht barrierefrei erreichbar und erfüllen nicht die Voraussetzungen für barrierefreien Ein- und Ausstieg. Die Haltestellen haben selten Orientierungshilfen oder ausreichende Informationen über Ankunft und Abfahrt der Fernbusse auch für Blinde und Sehbehinderte. Eine Echtzeitinformation und eine Sprachausgabe gibt es nicht.

Zwar sind für die Zukunft Regeln festgeschrieben, aber es wird selbst bei gutem Willen aller Akteure noch viel zu lange dauern, bis hier dieselbe Qualität wie im Bahnbereich erreicht wird. Wir weisen hier ausdrücklich darauf hin, dass Barrierefreiheit nicht nur für Menschen mit Behinderung, sondern auch für andere Fahrgäste, etwa Familien mit Kleinkindern und Kinderwagen, von Bedeutung ist.

Im Übrigen halten wir es erforderlich, besonders die Belange der Barrierefreiheit ausführlich mit den verschiedenen Behindertenverbänden zu erörtern.

Zu 7.) *In bestimmten Vorschriften mit Bezug zu Rechten von Behinderten erwartet die Verordnung, mit Organisationen, die mit Behinderten vertreten, zusammen zu arbeiten. Aus ihrer Sicht gesehen, funktionieren diese Kooperationen in der Praxis? Können Sie diesbezüglich mit uns gute Beispiele mitteilen?*

Nach unseren Informationen gibt es bei der kooperativen Zusammenarbeit noch erheblichen Verbesserungs- bzw. Nachholbedarf. Detailliertere Antworten hierzu sind hier bei den Behindertenverbänden einzuholen.

Zu 8.) Einer kürzlich erstellten Eurobarometer Studie zufolge sind nur wenige Busreisende sich der Rechte bewusst. Wie könnten Ihrer Meinung nach die Kommission und Vollzugsbehörden sicher stellen, dass Busfahrgäste sich der Rechte mehr bewusst sind?

Was können die Akteure tun, um die Aufmerksamkeit der Fahrgäste für ihre Rechte zu verbessern?

Die Fahrgastrechte im Fernbus werden unseres Erachtens den Fahrgästen und in der Öffentlichkeit zu wenig bekannt gemacht.

Die Kommission als auch die nationalen Vollzugsbehörden berichten unseres Erachtens zu selten und zu unregelmäßig über die Anwendung der Fahrgastrechte.

Die Fernbusbetreiber berichten von sich aus selten über die Fahrgastrechte der Busfahrgäste. Auch hier ist die Öffentlichkeitsarbeit in Presse und anderen Medien deutlich zu intensivieren.

Auf ausgehängten Fahrplänen sollte auf die Existenz der Fahrgastrechte hingewiesen werden, sowie auf eine Kontaktadresse, wo zur Wahrnehmung der Fahrgastrechte beraten wird. Busunternehmen sollten verpflichtet werden, in ihren Fahrzeugen gut sichtbar Hinweise zu Fahrgastrechten und deren Wahrnehmung haben. Flyer an jedem Platz im Bus wären wünschenswert.

Erforderlich ist der Aushang der Fahrgastrechte an jeder Fernbus-Haltestelle sowie Materialien an die jeweiligen Fahrgastverbände zum Abdruck in ihren Magazinen und Mitgliederzeitschriften (ggf. auch als Anzeige)

Zu Anderes:

Die Informationspflichten der Fernbus-Anbieter sind unzureichend.

Eine zentrale Stelle, die online und offline alle Informationen über alle Fahrpläne aller Linien aller Betreiber auf aktuellen Stand hat, sollte eingerichtet werden. Hinterlegte Linieninformationen und Fahrpläne sollten auch für eine ausreichend lange Mindestgültigkeitszeit verbindlich sein.

Die Betreiber von Fernbuslinien sollten verpflichtet werden realistische Fahrpläne zu machen, die auch die übliche Straßenverkehrslage und den Zustand der befahrenen Straßen als auch angemessene Pausenzeiten sowohl für Fahrpersonal als auch für das Wohl der Fahrgäste berücksichtigen.

Besonders Echtzeitinformationen erfordern Echtzeitanzeige an allen Haltestellen wie es bei der Bahn üblich ist. Echtzeit-Informationen – etwa bei Verspätungen - allein über SMS und Handy sind nicht allen Fahrgästen zugänglich und können deshalb nicht ausreichen.

- 6 -

Sichere Mitnahme von Fahrrädern innerhalb des Fahrzeuges ist zumindest in beschränkter Zahl vorzusehen.

Die Einhaltung der Verordnung sollte stärker überwacht werden.

Die Beteiligung der Fahrgastverbänden und Fahrgastbeiräten sollte vor Genehmigung von Fernbuslinien, Fahrplänen und deren Änderungen als auch bei Planung und Bau von Infrastruktur (z.B. Busterminals) sicher gestellt werden.

Es sollte den Fahrgastverbänden bzw. Fahrgastbeiräten auch eine ausreichende unabhängige Finanzierung ihrer notwendigen Arbeit gesichert sein, um von Sponsoren und deren Einflussnahme geschützt zu sein. .

Mit freundlichen Grüßen

Ingo Franssen  
Fahrgastverband PRO BAHN e.V.  
Deputy chairman / Stellv. Bundesvorsitzender