

Positionspapier Fahrgastrechte

- verabschiedet bei der Sitzung des Bundes-Ausschuss am 20.06.2015 -

Der Fahrgastverband PRO BAHN fordert die EU-Kommission und das Europäische Parlament auf, auch eine Verordnung über multimodale Fahrgastrechte zu verabschieden:

Ein Fahrgast reist von A nach B, vielfach unter Nutzung mehrerer Verkehrsmittel !

Eine Fahrt von Haustür zu Haustür ist meist durchgehend per PKW durchführbar - der Fahrgast des öffentlichen Verkehrs muss jedoch meist mehrere verschiedene Verkehrsmittel benutzen, um zum Ziel zu kommen. Dies gilt bei nationalen und auch speziell bei internationalen Reisen.

Die derzeit gültigen Fahrgastrechte für Flugzeug, Bahn, Fernbus und Schiff beziehen sich jedoch nur auf diese Transportmittel und sind in ihrer Logik und Kundenfreundlichkeit sehr unterschiedlich.

Der Fahrgastverband PRO BAHN e.V. fordert das Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) und das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) auf, in den jeweiligen Fach-Sitzungen mit der Europäischen Kommission diese Sachverhalte als deutsche Forderungen einzubringen.

Der Fahrgastverband PRO BAHN e.V. fordert auch die zuständigen Fachminister Dobrindt und Maas dies in den Sitzungen der jeweiligen Ministerräte für Verkehr und für Verbraucherschutz bei ihren Entscheidungen zu berücksichtigen.

Kundenrechte im Verkehr müssen sich an folgenden Kriterien ausrichten:

1. Kundenrechte- und Kundenpflichten sind grundsätzlich wettbewerbsneutral auszugestalten.
2. Kunden und Verkehrsunternehmen sind als gleichberechtigte Partner anzusehen. Gegenseitige Pflichten müssen ausgewogen den Möglichkeiten beider Partner entsprechen.
3. Durchgehende Reisekette
 - a. Zugängliche Information über Verkehrsmittel hinweg
 - b. Angemessene Möglichkeit zum Ticketerwerb
 - c. Durchgehende Kundenbetreuung insbesondere im Störfall
4. Angemessene Bearbeitung von Reklamationen.

Daraus abgeleitet fordert der Fahrgastverband PRO BAHN alle Beteiligten auf, die bestehenden Kundenrechte im Flug-, Schienen-, Bus-, allgemeinen ÖV und Schiffsverkehr mit einem übergreifenden Mantel zu versehen und sämtliche Regelungen zu standardisieren.

Dieser muss

- die Kundenrechte aller Verkehrsarten harmonisieren
- die Kundenrechte entlang der Reisekette und Einbeziehung aller beteiligten Verkehrsarten und Verkehrsunternehmen umfassen.
- die Kundenrechte entlang der Reisekette und Einbeziehung aller beteiligten Verkehrsarten und Verkehrsunternehmen umfassen – ergänzen um:
auch wenn hierfür getrennte Fahrausweise gelöst werden müssen.

Die bisher für Fahrgäste von Eisenbahnen geltenden Rechte sind dabei als Mindeststandard zugrunde zu legen.