

Warum sollte der Verkehrs-Ausschuss des Europa-Parlamentes dem Vorschlag der Europäischen Kommission die Fahrgastrechte Fernbus nicht zu ändern, **nicht** zustimmen ?

## 1. Kommentare zum Bericht der Kommission

Der Bericht <https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2016/DE/1-2016-619-DE-F1-1.PDF> und die darin gezogene Schlussfolgerung ist sicher eine umfassende Analyse der Kommission im Rahmen ihrer Pflicht diesen Bericht zum 02.03.16. gem. Artikel 32 der Verordnung vorzulegen, aber:

- er berücksichtigt nur Zahlen, die die nationalen Durchsetzungsstellen für die Fahrgastrechte-Fernbus für die Jahre 2013 und 2014 vorzulegen hatten und im Frühjahr 2015 vorgelegt haben. Ein nächster Bericht wird die Kommission für die Jahre 2015 und 2016 im Laufe des Jahres 2017 erreichen, wahrscheinlich nach der Sitzung des Verkehrs-Ausschusses des Europäischen Parlamentes zur Entscheidung über den Vorschlag der Kommission
- die Verbände auf europäischer Ebene wurden zwar im Rahmen dieses Berichtes befragt, konnten aber auch hier bei bestem Willen keine ausreichenden Auskünfte über die Meinungen und Erfahrungen der Fahrgäste geben, da es in den Mitgliedsländern bisher keine separaten Interessenvertretungen der Fernbus-Kunden gibt, die sich möglicherweise im Europäischen Fahrgastverband EPF zusammenschliessen könnten,
- über den Europäischen Verbraucherverband BEUC und die nationalen Verbraucherverbände, die in diesem Verband zusammengeschlossen sind, wurden keinerlei detaillierte Verbraucherbefragungen durchgeführt,
- der Bericht macht richtigerweise auf Seite 7 die Aussage, dass es keine öffentlich zugänglichen Statistiken gibt über die Zahl der Beschwerden, die von Fahrgästen in den Jahren 2013-2015 bei den Beförderern eingereicht wurden. Diese Statistiken wird es auch in Zukunft nicht geben, falls nicht eine revidierte Fahrgastrechte-Verordnung dies den Beförderern auferlegt.
- der Bericht der Kommission macht zwar auch Aussagen zur Fernbus-Haltestellen bzw. Fernbus-Bahnhöfen, aber die Einrichtung und Ausstattung dieser Haltepunkte der Fernbusse wird regional durch die entsprechenden kommunalen Stellen geregelt und unterliegt keinerlei Kontrolle von nationaler oder europäischer Seite. Welche Informationen dem Fahrgast hier gemäß Artikel 20 der Fahrgastrechte-Verordnung angeboten werden, hängt völlig von den Kommunen bzw. den Beförderern ab.

-----  
**Denkanstöße für Mitglieder des Verkehrs-Ausschuss des Europäischen Parlamentes zur Diskussion bei der Revision der Fahrgastrechte-Verordnung Fernbus**  
**06.02.2017**

## 2. Spekulationen zu Fahrgastrechte-Fällen Fernbus im Jahr 2013 - 2016

Für den Eisenbahnbereich legt eine Verordnung der EU fest, dass die Eisenbahn-Unternehmen Qualitätsberichte abzugeben haben. Analoge Festlegungen für den Fernbus-Bereich gibt es bisher nicht.

Daher folgen die Fernbus-Unternehmen zwar der Fahrgastrechte-Verordnung und veröffentlichen auf ihren Webseiten, mehr oder weniger versteckt, Formulare für eine Beschwerde nach der Fahrgastrechte-Verordnung Fernbus.

Die Fernbus-Unternehmen geben aber, weil sie auch nicht müssen, keinerlei Informationen heraus, wieviele Beschwerden sie im Rahmen dieser Formulare durch Fahrgäste erhalten.

Wenn man analog der Zahl der Fahrgastrechte-fälle bei der Bahn (131 Mio Reisen, 1,67 Mio Fahrgastrechte-Eingaben beim Service-Center Fahrgastrechte für das Jahr 2015) von einer ähnlichen Zahl bei Fernbus-Reisen ausgehe, dann kämen wir auf rund 300 000 Fälle bei 25 Millionen Reisen in 2016.

Eine große Zahl der Reisenden wird sicher nach dem Beschwerdefall die Entscheidung zum Verzicht auf eine Aktion treffen oder sich ggf. bei [www.fernbus-bewertung.de](http://www.fernbus-bewertung.de) äußern oder auch den Fernbus nicht mehr nutzen. Dieser Verzicht ist bei dem relativ geringen Fahrpreis für einen Fernbus natürlich wahrscheinlich.

Eine weitere sicher nicht unbedeutende Zahl wird sich über das Fahrgastrechte-Formular an den Anbieter wenden - hier könnte man vielleicht spekulieren mit 50 000 - 100 000.

Eine sicher geringere Zahl wird sich an das Eisenbahn-Bundesamt als nationale Durchsetzungsbehörde wenden - Zahlen für 2016 konnten wir im Rahmen einer Informationsfreiheitsanfrage erhalten.

Und eine Gruppe der Fahrgäste wird sich im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens an die Schlichtungsstelle Öffentlicher Verkehr wenden - vorläufige Zahlen für 2016 wurden uns hier auch zur Verfügung gestellt.

Es kann also festgehalten werden:

**Fakten sind von den Anbietern im Fernbus-Markt nicht zu bekommen - hier sind nur Spekulationen möglich. Fakten sind nur vorhanden bei der nationalen Durchsetzungsstelle für die Fahrgastrechte Fernbus in Deutschland, dem Eisenbahn-Bundesamt und der Schlichtungsstelle Öffentlicher Personenverkehr.**

## 3. Fahrgast-Kommentare auf [www.fernbus-bewertung.de](http://www.fernbus-bewertung.de)

Ein Fernbus-Kunde, der im Rahmen einer Fahrt problematische Erfahrungen gemacht hat, wird im Rahmen einer Recherche über eine Suchmaschine auf das Portal [www.fernbus-bewertung.de](http://www.fernbus-bewertung.de) stoßen.

Dieses Portal existiert schon seit langer Zeit. Es beinhaltet interessante Aussagen von Fernbus-Kunden, die überwiegende Mehrzahl sicher negativ, aber durchaus auch positive Nachrichten.

Es ist allerdings keine Auswertung dieses Portals und der dort zu findenden Kommentare möglich, denn hierzu müsste man alle Kommentare einzeln ansehen und über eine Strichliste bei dem jeweiligen Anbieter Schlussfolgerungen ziehen.

Es wäre allerdings aus unserer Sicht durchaus sinnvoll, wenn sich die mit diesem Bericht adressierten Mitglieder des Verkehrs-Ausschuss des Europäischen Parlaments (bzw. deren Mitarbeiter) selbst einen Eindruck in diesem Portal machen würden.

Problematisch ist bei diesem Portal natürlich auch, dass die Kommentare hier in den wenigsten Fällen mit Klarnamen gegeben werden, sondern anonym mit erfundenen Namen veröffentlicht werden.

Über ein gewissen Zeitraum haben sich unterschiedliche Fernbus-Anbieter die Mühe gemacht, die Kommentare als Mitarbeiter dieses Unternehmens zu beantworten, mit Konsolidierung des Marktes auf fast nur einen Anbieter in Deutschland ist dies nicht mehr der Fall.

#### **4. Ergebnisse einer Informationsfreiheitsgesetz-Anfrage an die nationale Durchsetzungsbehörde Eisenbahn-Bundesamt zur Lieferung von Zahlen der Jahre 2013-2016**

Um Fakten aus einer deutschen Behörde zu bekommen, wurde am 02.01.17 eine Informationsfreiheitsanfrage (<https://fragdenstaat.de/anfrage/fahrgastrechte-fernbus-detaillierte-zahlen-fur-die-jahre-2013-2016/>) an das Eisenbahn-Bundesamt gestellt.

Hierbei wurden Fragen gestellt, die nach unserer Sachkenntnis durch das Amt beantwortet werden konnten. Diese Anfrage wurde am 05.01.17 als Eingang bestätigt und am 13.01.17 elektronisch beantwortet. Eine Beantwortung in schriftlicher Form als förmliche Zustellung erfolgte am 17.01.2017.

Diese Anfrage ist als Anlage 1 angefügt und lässt sich in Ihrem Verlauf auch online über den o.a. Link nachverfolgen.

Aus dieser Anfrage können folgende Schlussfolgerungen gezogen werden:

4.1. Die Zahl der Beschwerden ist steigend, auch wenn die Zahlen von 2015 auf 2016 nicht mehr so stark zugenommen haben.

4.2. Es gibt eine nicht unerhebliche Zahl von Fällen, in denen Beschwerden zu Verwaltungsverfahren des Eisenbahnbundesamtes geführt haben, also ein (ggf. kostenpflichtiger) Bescheid an den Beförderer entschieden wurde.

4.3. Bestimmte Beschwerden fallen in den Rahmen der Regelungen der derzeitigen Fahrgastrechte-Verordnung, aber Probleme mit Buchungen oder Gepäck führen zwar zu Beschwerden, sind jedoch durch Regelungen der Fahrgastrechte-Verordnung überhaupt nicht gedeckt und geben daher dem Fahrgast keine Möglichkeiten.

4.4. Zur Zeit sind 3 Verwaltungsgerichtsverfahren eingereicht, aber noch nicht durch das zuständige Verwaltungsgericht Köln (wegen des Sitz des Eisenbahn-Bundesamtes in Bonn) terminiert. In allen diesen Fällen wurde ein Bescheid des Eisenbahn-Bundesamtes erlassen, gegen diesen Bescheid haben unterschiedliche Unternehmen der FLIXBUS-Gruppe geklagt (FLIXBUS Dach GmbH bzw. FLIXBUS Mobility GmbH).

In allen 3 Fällen handelt es sich nach Auskünften der Presse-Stelle des Verwaltungsgerichtes Köln um Fälle der Fahrgast-Information, also um Fällen, die sich auf Artikel 20 der derzeit gültigen Verordnung beziehen.

#### **5. Entwicklung der Zahlen der Schlichtungsverfahren Fernbus in den Jahren 2013-2016**

Durch die Geschäftsführung der Schlichtungsstelle Öffentlicher Personenverkehr wurden uns Zahlen für das Jahr 2016 als vorläufige Zahlen zur Verfügung gestellt. Diese Zahlen sind in der Anlage 2 aufgeführt.

Hieraus lassen sich aus unserer Sicht folgende Schlussfolgerungen ziehen:

Vom Jahr 2015 auf 2016 hat sich die Zahl der Schlichtungsverfahren fast verdoppelt, von 200 Verfahren im Jahr 2015 auf 391 Verfahren im Jahr 2016.

Aus unserer Sicht sehr bedenklich ist die Zahl der Schlichtungsverfahren im Bereich Gepäck mit 217 von 391 Fällen. Ohne natürlich die Inhalte der Schlichtungsfälle zu kennen, äußern wir hier die Vermutung, dass bei diesen Schlichtungsfällen Gepäckdiebstahl wahrscheinlich die Ursache der Einladung dieser Schlichtungsanträge war. Über Gepäckdiebstähle wurde vielfach in der Presse berichtet und es gab auch schon ein Urteil eines Gerichtes in München dazu.

#### **6. EPF-Stellungnahme zu den Fahrgastrechten Fernbus vom 15.12.2016**

Der Europäische Fahrgastverband EPF hat sich auf seiner Mitgliederversammlung am 22.10.16 auch mit dem Thema befaßt und sich am 15.12.16 auf seiner Website auch dazu geäußert.

Die Abgeordneten des Verkehrs-Ausschusses des Europäischen Parlamentes wurden hierzu auch am 15.12. 2016 mit einem Brief des Europäischen Fahrgastverbandes angeschrieben. ( <http://www.epf.eu/wp/wp-content/uploads/2016/12/EPFs-letter-on-bus-passenger-rights.pdf> )

#### **7. Es gibt keine Zahlen für den europäischen Fernbusmarkt, weil es keine Verordnung gibt, die die Erfassung dieser Zahlen festlegt.**

National werden auf deutscher Ebene durch das Statistische Bundesamt Zahlen erhoben, die den deutschen Markt betreffen und die Zahl der Fahrten vom deutschen Markt ins Ausland.

Es gibt jedoch auf europäischer Ebene bisher keine Verordnung, die die Erhebung von Zahlen separat für den Fernbus-Markt festlegt. Diese Zahlen werden in einer Gruppe von Zahlen zusammengemischt, die u.a. auch den städtischen Bus-Verkehr beinhaltet.

Es mag jedoch eine Veränderung ergeben, den die Europäische Kommission hat eine öffentliche Konsultation gestartet, die u.a. auch den Fernbus-Markt betrifft. Aus den Fragen dieser Konsultation werden unserer Ansicht nach jedoch keine klaren Zahlen für die Fernbus-Märkte in den Mitgliedsstaaten der Europäischen Union und die darin enthaltenen nationalen Fahrten bzw. die grenzüberschreitenden Fahrten entnehmen zu sein. Die hier erwähnte öffentliche Konsultation läuft noch bis zum 15.03.2017 und ist unter [http://ec.europa.eu/transport/modes/road/consultations/1073-2009-review-2016\\_en](http://ec.europa.eu/transport/modes/road/consultations/1073-2009-review-2016_en) abrufbar.

Die Generaldirektion Verkehr der Europäischen Kommission hat ferner einen Auftragnehmer beauftragt, Interessenverbände zu befragen.

Die Beauftragung dieses Auftragnehmers und die Fragenliste, die am 27.01.2017 versandt wurde, befindet sich in der Anlage 3 und 4 zu diesem Bericht.

Nach Aussagen des zuständigen Beamten ist weiterhin ein EUROBAROMETER-Umfrage im März 2017 geplant.

Schlussfolgerungen aus allen diesen Aktivitäten des Referates Landverkehr der Generaldirektion Verkehr sind aus unserer Einschätzung aber frühestens im Laufe des Jahres 2018 vorhanden und können daher in entsprechenden Entscheidungen der Abgeordneten des Verkehrs-Ausschuss des Europäischen Parlamentes zur Fahrgastrechte-Verordnung Fernbus nicht mehr berücksichtigt werden.

## **8. Analyse der Fernbus-Bahnhöfe durch den ADAC**

Im Januar 2017 wurden einige Fernbus-Bahnhöfe durch den ADAC analysiert.

Hierzu erfolgte eine Veröffentlichung in der TAGESSCHAU  
<http://www.tagesschau.de/wirtschaft/fernbusse-adac-101.html>

Die ursprüngliche Presse-Meldung des ADAC ist:

<https://presse.adac.de/meldungen/tests/fernbus-boom-nur-wenige-deutsche-fernbusbahnhoefe-kundenfreundlich.html>

Der ausführliche Test ist hier verfügbar:

<https://www.adac.de/infotestrat/tests/verkehrsmittel/fernbusbahnhof/2017/default.aspx?ComponentId=286727&SourcePageId=8749&quer=fernbusbahnhoeefe>

Aus dieser Veröffentlichung können im Bezug auf die Fahrgastrechte-Verordnung folgende Schlussfolgerungen gezogen werden:

Die Analyse des ADAC ist natürlich nicht unter den Inhalten der Fahrgastrechte-Verordnung durchgeführt worden, aber Fernbus-Bahnhöfe sind in dieser Verordnung ja durchaus erwähnt und mit bestimmten Anforderungen belegt. Die detaillierten Ergebnisse dieses Tests sollten daher durch die Abgeordneten des Europäischen Parlamentes auch berücksichtigt werden.

Der Bericht des ADAC ist als Anlage 5 beigefügt.

## 9. Schlussfolgerungen für die Abgeordneten des Europäischen Parlamentes

Die Europäische Kommission hat sicher im Rahmen ihrer Analyse und als Grundlage für ihren Vorschlag, die Fahrgastrechte-Verordnung Fernbus nicht zu ändern, unterschiedliche Schritte unternommen, aber:

1. Sie hat dabei jedoch die sehr extremen Entwicklungen im Rahmen der Liberalisierung der Märkte, insbesondere des deutschen Marktes, nicht berücksichtigt.
2. Das Europäische Parlament sollte daher im Verkehr-Ausschusses den Bericht der Kommission hinterfragen und insbesondere im Rahmen eines Initiativ-Berichtes auch eigene Untersuchungen anstellen.
3. Hierbei sollte insbesondere das Eisenbahn-Bundesamt als nationale Durchsetzungsbehörde und auch die Schlichtungsstelle öffentlicher Personenverkehr e.V. um schriftliche Stellungnahmen gebeten werden, die von diesen Stellen, unter Wahrung der Anonymität der Beschwerdeführer, aus den Sachverhalten dargestellt werden.

Möglicherweise sollten auch Mitarbeiter dieser Stellen als Sachverständige durch den Verkehrsausschuss im Rahmen einer Anhörung eingeladen werden.

4. Die Fahrgastrechte-Verordnung Fernbus legt völlig andere Kriterien für die Rechte eines Fahrgastes fest im Vergleich zu der Fahrgastrechte-Verordnung Eisenbahn. Im Rahmen einer Revision dieser Verordnung sollten auch alle drei anderen Verordnungen (Bahn, Schiff, Flugzeug) betrachtet werden und es sollte daher eine gemeinsame Logik für den Fahrgast ersichtlich sein, die in allen diesen vier Verordnungen angewandt wird.

**Wir kommen daher insgesamt, wie auch in unserem Brief vom 04.10.2016 schon dargestellt, zu der Schlussfolgerung, dass die Fahrgastrechte-Verordnung überarbeitet werden müsste und daher das Europäische Parlament dem Vorschlag der Kommission diese Verordnung nicht zu ändern, **nicht** folgen sollte.**

## 10. Welche Denkanstöße hat der Fahrgastverband PRO BAHN e.V. im Rahmen seines Anspruches alle Fahrgäste des öffentlichen Verkehrs (und damit auch die Fernbus-Fahrgäste) zu vertreten ?

1. Es ist sicher notwendig, die Fahrgäste der Fernbusse besser zu informieren bei Verspätungen. Da dies (im Rahmen der unterschiedlichen Zuständigkeit für die Haltepunkte) wahrscheinlich nur auf elektronischen Wege durch SMS-Nachrichten möglich ist, sollte diese Möglichkeit in Festlegungen einer revidierten Fahrgastrechte-Verordnung Fernbus auch dort festgelegt werden.

2. Analoge Regelungen zu der Fahrgastrechte-Verordnung Bahn bei Verspätungen von über einer Stunde oder über 2 Stunden sollten in einer revidierten Verordnung festgelegt werden.
3. Da der Fahrgast eines Fernbusses praktisch gezwungen ist, sein Großgepäck in den Gepäckraum des Busses aufzugeben, sollte eine Gepäckkennzeichnung verpflichtend sein und eine Rückgabe des Gepäcks nur gegen den entsprechenden Schein, der die Zugehörigkeit zu dem jeweiligen Eigentümer klar, erfolgen dürfen. Anbieter, die diese Regeln nicht befolgen, sollten durch die nationalen Durchsetzungsstellen mit Sanktionen belegt werden.