Koblenzer Str. 73
Besucheranschrift:
St.-Johann-Str. 18
57072 Siegen

**Vorlage zu TOP 4**
**der Zweckverbandsversammlung am 02.09.2009**

**Drucksache Nr. 204/21/09**

**Ihr Ansprechpartner: Herr Padt**

Telefon: 0271 / 333-2433
Telefax: 0271 / 333-2430

E-Mail padt@zws-online.de
Internet: www.zws-online.de

Siegen, den 31.08.2009

**Fahrgastrechte ab dem 29.07.2009;**

**Beschlussvorschlag**
Die Verbandsversammlung nimmt den Sachstand zur Kenntnis.

**Sachdarstellung**
**1. Grundlagen**
Ab dem 29.07.2009 gelten in Deutschland erstmals verbindliche Rechte für Fahrgäste in stark verspäteten Zügen. Bisher gab es lediglich ein freiwilliges Entgegenkommen der Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU, wie die „Kundencharta“ der DB AG, wo z. B. bei einer einstündigen Verspätung 20 % des Reisepreises in Form eines Gutscheines erstattet wurden). Grundlage der neuen Ansprüche ist die EU-Verordnung EG-Nr. 1371/2007, welche ab dem 03.12.2009 automatisch in allen 27 EU-Mitgliedsstaaten harmonisierte Fahrgastrechte auf die Dienstleistungen der dort tätigen EVU einräumt.

Die Anwendung der Verordnung EG-Nr. 1371/2007 wurde mit dem Erlass des „Gesetzes über die Anwendung der Verordnung EG-Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlamentes und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (Fahrgastrechteverordnung-Anwendungsgesetz – FahrgRechtAnwG)“, welches im April 2009 im Bundestag und im Mai 2009 im Bundesrat beschlossen wurde, auf den 29.07.2009 vorgezogen. Mit Inkrafttreten der EU-Verordnung am 03.12.2009 tritt das Fahrgastrechteverordnung-Anwendungsgesetz wieder außer Kraft. Daraus ergibt sich, dass es nicht erheblich ist, ob ein deutscher oder ein ausländischer Zug in einem EU-Mitgliedsstaat genutzt wurde.

Gegenüber den hier besprochenen Regelungen stellt die Mobilitätsgarantie NRW, die der Verbandsversammlung des NWL auf ihrer 5. Sitzung in Siegen-Geisweid am 19.03.2009 vorgestellt wurde (TOP 3, Vorlage 03/09), eine freiwillige – also nicht gesetzlich motivierte – Leistung dar *(der entsprechende Bezug in der Verbandsversammlung des ZWS ist TOP 6, Vorlage DS 196/20/09 Sitzung am 12.03.2009 in Siegen)*. Mithilfe der Mobilitätsgarantie



**Öffentliche Verkehrsmittel**:
DB AG: Bahnhof Siegen, ca. 10 Minuten
Fußweg
VGWS Bushaltestelle: Koblenzer Str.

NRW, die nach dem derzeitigen Sachstand am 01.01.2010 eingeführt werden soll, können insbesondere die Fahrgäste des ÖPNV und des SPNV in NRW verbesserte Leistungen erhalten. Grundsätzlich wird aber ausgeschlossen, dass ein Fahrgast für den gleichen Vorfall sowohl Leistungen aus den neuen Fahrgastrechten als auch aus der Mobilitätsgarantie NRW erhält.

## 2. Die Regelungen im Einzelnen

Folgende Ansprüche sind festgeschrieben:

- Erfolgt die Ankunft mit einer Verspätung von mindestens 60 Minuten, erhält ein Fahrgast seitens des Bahnunternehmens eine Entschädigung von 25 % des Reisepreises.

- Beträgt die Verspätung mindestens 120 Minuten, erhöht sich der Fahrgastanspruch auf 50 % des Reisepreises.

- Der Fahrgast kann die Erstattung in bar verlangen, wobei grundsätzlich eine Bagatellgrenze von vier Euro gilt, unterhalb derer keine Erstattung erfolgt. Daraus ergibt sich, dass insbesondere die Fahrgäste des Fernverkehrs von den neuen Erstattungsregelungen profitieren, während sehr viele Tickets der Gemeinschaftstarife unter der Bagatellgrenze bleiben.

- Sofern bereits vor Beginn der Reise absehbar ist, dass die Verspätung oberhalb einer Stunde liegen wird, hat der Fahrgast das Recht, auf die Reise zu verzichten (Kompletterstattung des Reisepreises) oder sie auf einen späteren Zeitpunkt zu verschieben.

- Inhaber von Zeitkarten des Nah- und Fernverkehrs müssen seitens der EVU „angemessen“ entschädigt werden. Dabei beabsichtigt z. B. die DB AG die Auszahlung einer Fallpauschale für Zeitkarten des Nahverkehrs (ab einer Verspätung von 60 Minuten z. B. in der 2. Klasse 1,50 Euro, so dass in diesem Fall – siehe Bagatellgrenze – mindestens drei Vorfälle in der Geltungsdauer des Fahrausweises angefallen sein müssen). Daraus ergibt sich, dass die Erstattungsansprüche gesammelt nach Ablauf der Geltungsdauer der Zeitkarte geltend gemacht werden sollen. Es werden seitens der DB AG maximal 25 % des Zeitkartenpreises erstattet (Sachstand Juli 2009).

- Für Kunden des Nahverkehrs ist interessant, dass ab einer zu erwartenden Verspätung am Zielort von mindestens 20 Minuten auch ein höherwertiger Zug benutzt werden kann, sofern dieser nicht reservierungspflichtig ist. Allerdings wird von diesen Kunden seitens der DB AG verlangt, dass sie den notwendigen Fahrausweis bzw. Aufpreis zunächst bezahlen. Die Kosten hierfür können anschließend geltend gemacht werden. Nicht begünstigt sind stark ermäßigte Tickets (z. B. Schönes-Wochenende-Ticket oder die SchönerTagTickets) (Sachstand Juli 2009).

- Sofern der Fahrgast aufgrund einer Verspätung sein Fahrtziel nachts (zwischen 0 und 5 Uhr) mindestens 60 Minuten zu spät erreichen würde, hat er das Recht, ein alternatives Verkehrsmittel (z. B. ein Taxi) zu nutzen. Die Kosten hierfür werden bis zu einer Höhe von 80 Euro erstattet. Gleiches gilt bei Zugausfall, sofern es sich um die letzte fahrplanmäßige Verbindung eines Tages handelt und es keine zumutbare Fahrtalternative gibt, mit der das Fahrtziel bis 24:00 Uhr erreicht werden kann. Wird dem Fahr-



**Öffentliche Verkehrsmittel**:
DB AG: Bahnhof Siegen, ca. 10 Minuten

Fußweg

VGWS Bushaltestelle: Koblenzer Str.

gast seitens des EVU eine alternative Fahrtmöglichkeit unentgeltlich vermittelt bzw. gestellt, muss der Fahrgast hiervon Gebrauch machen.

- Der Fahrgast hat Anspruch auf die Übernahme angemessener Übernachtungskosten, sofern die Übernachtung aufgrund eines Zugausfalls oder einer Verspätung notwendig wurde. Stellt das EVU eine Übernachtungsmöglichkeit unentgeltlich zur Verfügung, hat dies Vorrang vor selbst organisierten Alternativen.

## 3. Haftungsausschluss

Grundsätzlich gilt, dass die Haftung ausgeschlossen ist, wenn die Verspätung „durch außerhalb des Eisenbahnbetriebs liegende Umstände“ verursacht wird und das Unternehmen diese Umstände „trotz der gebotenen Sorgfalt“ nicht vermeiden konnte. Gleiches gilt, wenn das Verschulden den Reisenden selbst trifft. Problematisch wird dabei grundsätzlich sein, dass es für Fahrgäste in vielen Fällen nicht möglich sein wird, zu erkennen, wen das Verschulden bei einer Verspätung oder einem Zugausfall trifft und ob er einen Anspruch auf entsprechende Leistungen hat.

## 4. Weitere Regelungen

Haftung bei Personenschäden
Bei Eisenbahnunfällen haften die EVU im Falle des Todes oder von Verletzungen mit bis zu 200.000 Euro pro Person (die EU-Mitgliedsstaaten können diese Grenze im eigenen Einflussbereich erhöhen). Das EVU muss für die unmittelbaren Bedürfnisse solcher Fahrgäste bzw. deren Angehörigen einen Vorschuss leisten (z. B. im Todesfall mindestens 21.000 Euro).

Personen mit Behinderung
Das EVU muss dafür sorgen, dass die Bahnanlagen und Fahrzeuge auch für Personen mit Mobilitätseinschränkung (Alte und Behinderte) zugänglich sind. Sofern dies noch nicht der Fall ist, sollte hierfür – nach rechtzeitiger Anmeldung – eine kostenlose Zu- und Abgangshilfe gestellt werden.

Beschwerdestelle
Die EVU sind verpflichtet, eine eigene Beschwerdestelle einzurichten und deutlich darauf hinzuweisen, wie diese erreicht werden kann. Die Beantwortung von Beschwerden muss innerhalb von einem Monat erfolgen bzw. es muss in dieser Frist dem Fahrgast mitgeteilt werden, dass sich die Beantwortung noch um maximal zwei Monate verzögert.

Eisenbahnaufsichtsbehörden
Der Fahrgast kann sich an die zuständige Eisenbahnaufsichtsbehörde (in Deutschland: Eisenbahnbundesamt) wenden, wenn er seitens eines EVU nicht zufrieden stellend behandelt worden ist.

## 4. Umsetzung der neuen Fahrgastrechte

Die neuen Fahrgastrechte sind für alle EVU bindend. Daher können sich ab dem 29.07.2009 alle Fahrgäste auch innerhalb des NWL-Verbandsgebietes auf diese Rechte berufen. Im Rahmen der Verkehrsverträge zwischen EVU und westfälischen Aufgabenträgern ist einheitlich geregelt, dass das einzelne EVU für die Einhaltung von Gesetzen und Verordnungen auf

Bundes- und europäischer Ebene zuständig ist. Das EVU ist und bleibt Vertragspartner seiner Fahrgäste.

Wie diese Ausführungen gezeigt haben, wenden sich die neuen Fahrgastrechte in erster Linie an Fahrgäste des Fernverkehrs. Insbesondere die Erstattungsbeträge bei Verspätung und Zugausfall und dort insbesondere die Bagatellgrenze von vier Euro schließen die meisten Nahverkehrstickets in den westfälischen Verkehrsgemeinschaften aus. Vor diesem Hintergrund stellen die westfälischen SPNV-Aufgabenträger ihren EVU frei, in welcher Art und Weise sie die neuen Fahrgastrechte umsetzen.

Die EVU im Tarifverband Bundes- und Nichtbundeseigener Eisenbahnen in Deutschland (TBNE, also z. B. die DB AG oder die eurobahn, nicht aber alle EVU in Westfalen) haben sich darauf verständigt, eine bundesweite zentrale Schlichtungs- und Informationsstelle für Fahrgäste zu schaffen, denen Ihr zuständiges EVU insbesondere bei unternehmensübergreifenden Fahrten nicht bekannt ist oder die wissen wollen, ob und in welcher Höhe sie einen Anspruch gegen ein EVU haben. Sollte eine Beschwerde bei einem EVU nicht erfolgreich gewesen sein, können sich Fahrgäste an diese Stelle wenden, sofern sie eine außergerichtliche Einigung anstreben. Dazu haben die EVU im TBNE einen entsprechenden Trägerverein gegründet, der allen in Deutschland tätigen EVU offen steht.

Mit der Bearbeitung von Vorfällen aus den neuen Fahrgastrechten bei unternehmensübergreifenden Fahrten hat der TBNE das sog. „Servicecenter Fahrgastrechte“ beauftragt. Die Aufgaben dieses Servicecenters übernimmt zunächst die DB-Tochter DB Dialog, seitens der Bundesarbeitsgemeinschaft der SPNV-Aufgabenträger (BAG SPNV) wird aber verlangt, dass diese Leistung so schnell wie möglich auszuschreiben ist. Dann wird akzeptiert, dass künftig im Rahmen neu abzuschließender Verträge zur Tarif- und Vertriebskooperation, die regelmäßig in neuen Netzen zur Tarifanwendung zwischen der DB Regio AG und den nichtbundeseigenen EVU (NE) abgeschlossen werden, eine verpflichtende Mitarbeit der NE beim „Servicecenter Fahrgastrechte“ verankert wird. In den bestehenden Verkehrsverträgen steht es den NE frei, ob sie im Trägerverein für die Schlichtungsstelle und dem „Servicecenter Fahrgastrechte“ mitarbeiten wollen.

Paul Breuer
Verbandsvorsteher