

# Passagierrechte von Bahnreisenden

## Factsheet Büro MEP Karoline Graswander-Hainz



### I. Ausgangslage

Die Europäische Union strebt die Harmonisierung des europäischen Eisenbahnraums an. Die ersten Schritte, um die Rechte von Passagieren sicherzustellen, wurden bereits im Jahr 2001 mit einem Weißpapier im Transportwesen unternommen. 2011 wurde eine Liste mit zehn Kernrechten für Bahnpassagiere erstellt. Diese umfasst beispielsweise das Recht auf Antidiskriminierung, sei es in struktureller oder institutioneller Hinsicht, ein Anrecht auf Kompensationszahlungen im Falle einer Zugverspätung oder eines Zugausfalls, den Anspruch auf vollumfängliche Information, sowie das Recht auf Hilfestellung für körperlich- oder geistig beeinträchtigte Bahnreisende. Schließlich trat im Dezember 2009 die Verordnung 1371/2007 in Kraft, in der die Informations- und Kompensationsrechte von Bahnreisenden, sowie der Anspruch auf kostenlose Assistenz für Passagiere mit körperlicher oder geistiger Einschränkung festgehalten sind. Durch ein Gutachten der Europäischen Kommission konnten im Jahr 2013 einige Mängel bei der Umsetzung dieser Verordnung festgestellt werden, die nun mit einer Neufassung der Verordnung behoben werden sollen.

### II. Hard Facts

Im Allgemeinen sind durch die Verordnung 1371/2007 Informations- und Kompensationsrechte von Bahnreisenden festgehalten, sowie der Anspruch auf kostenlose Assistenz für Passagiere mit körperlicher oder geistiger Einschränkung.

Zukünftig soll für Bahnpassagiere mit körperlicher oder geistiger Beeinträchtigung der Anspruch auf umfassende Betreuung und Hilfestellung an allen Bahnhöfen bestehen, um Umstiege zu erleichtern und Barrierefreiheit zu gewährleisten. Zumindest an großen Verkehrsknotenpunkten sollte ein „turn up and go“ möglich sein, d.h. ein problemloser Wechsel der Züge ohne weitreichende zeitliche Einbußen. Überall sonst sollten Fristen zur Voranmeldung von Passagieren mit Einschränkungen auf das Mindestmaß reduziert werden, um ein spontanes Reiseverhalten zu ermöglichen. Paradebeispiel hierfür ist Spanien, wo die Vorlaufzeit komplett abgeschafft wurde. In den Niederlanden wurde die Vorlaufzeit auf 1 Stunde herabgesetzt und in Belgien auf 3 Stunden.

Zudem ist in der derzeitigen Verordnung eine Force Majeure-Klausel enthalten, die das gesamte Risiko in Fällen „höherer Gewalt“ auf Passagiere abwälzt. Die Klausel bezieht sich in den meisten Fällen auf Schäden durch Unwetter, welche mittlerweile jedoch sehr präzise vorhergesagt werden können. Aus KonsumentInnenschutzsicht ist also nicht verständlich, warum Fahrgäste bei Wetterereignissen o.ä. jeden Anspruch auf Erstattung oder Kompensation verlieren sollten. Darüber hinaus wurde festgestellt, dass den Bahnunternehmen durch die Aufhebung keine gravierenden finanziellen Einbußen entstehen würden.

Ein weiterer zentraler Diskussionspunkt bei der Neufassung der Verordnung ist die Angebotserweiterung von Durchgangstickets (sog. through ticketing). Der Sinn eines Durchgangstickets liegt darin, dass die KonsumentInnen zukünftig lediglich 1 Ticket für die Fahrt benötigen, auch wenn diese Strecke grenzüberschreitend zurückgelegt wird. Grundlegend hierfür ist eine Erweiterung des Informationsangebots für Passagiere, welche ebenfalls in die Neufassung aufgenommen werden soll.

Des Weiteren soll die Beschwerderegulung überarbeitet werden. Da diese für die nationalen Durchsetzungsstellen zu ungenau formuliert ist und somit die Umsetzung geschwächt wurde. Zudem wird in die Neufassung ein Verbot jeglicher Diskriminierung, sei es aufgrund der Staatsbürgerschaft, Bezahlung oder Währung aufgenommen.

Außerdem haben alle Passagiere ein Recht auf ausreichende Information. Im Falle einer Verspätung oder eines Zugausfalls muss den KundInnen ein ständiger Zugang zu Informationen gewährleistet sein.

Diese Rechte gelten allgemein für alle Bahnreisen und -dienstleistungen innerhalb der EU. Es bleibt jedoch den EU-Mitgliedstaaten selbst überlassen, ob die Rechte auch für Reisen mit internationalen Zügen mit Ursprungs- oder Zielbahnhof außerhalb der EU gelten und für Fahrten, die im Inland (innerstädtischer Schienenverkehr, Nahverkehrs- und Regionalzüge usw.) stattfinden, gelten.

### III. Unsere Ziele

- Streichung der Force Majeure-Klausel, damit Passagieren endlich zu ihrem Recht auf Kompensationszahlungen verholfen wird.
- Stärkung der Rechte von Passagieren mit körperlicher oder geistiger Beeinträchtigung durch das Recht auf stetige Unterstützung.
- Weitere Stärkung der Rechte von Passagieren mit körperlicher oder geistiger Behinderung, insbesondere Abschaffung der Vorlauffrist und Ermöglichung von „turn up and go“.
- Sensibilisierungskurse für Bahnhofspersonal, um die Unterstützung von beeinträchtigten Passagieren zu gewährleisten.
- Durchsetzbarkeit der Verordnung stärken durch verstärkte Sanktionsmechanismen für nationale Durchsetzungsstellen.
- Informationen der Fahrgäste zu ihren Rechten müssen in jedem Bahnhof und in jedem Zug gut sichtbar und barrierefrei aufliegen bzw. angebracht sein.
- Generell sollen die Fahrgastrechte aller Verkehrsträger auf ein möglichst hohes Niveau angeglichen werden, denn unterschiedlich stark ausgebildete Fahrgastrechte führen zu Wettbewerbsverzerrungen zwischen den Verkehrsträgern. Es besteht somit die Verpflichtung und der Auftrag, für ein gleich hohes Schutzniveau für die Passagiere aller Verkehrsbranchen zu sorgen