

Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr

Die Verordnung legt die grundlegenden Rechte von Fahrgästen im Eisenbahnverkehr fest und verpflichtet die Eisenbahnunternehmen zu mehr Verantwortung gegenüber ihren Kunden.

RECHTSAKT

Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr.

ZUSAMMENFASSUNG

Die Verordnung enthält Vorschriften über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (EN), um die Effektivität und die Attraktivität der Schienenpersonenverkehrsdienste zu verbessern.

Anwendungsbereich

Die Verordnung gilt für alle Eisenbahnfahrten und -dienstleistungen, die von einem oder mehreren nach der Richtlinie 95/18/EG genehmigten Eisenbahnunternehmen erbracht werden.

Diese Verordnung gilt nicht für Eisenbahnunternehmen und Beförderungsleistungen, die keine derartige Genehmigung besitzen.

Ein Mitgliedstaat kann für einen Zeitraum von höchstens fünf Jahren eine Ausnahme von der Anwendung der meisten Artikel der Verordnung für inländische Schienenpersonenverkehrsdienste gewähren. Dieser Zeitraum kann zweimal verlängert werden. Der Mitgliedstaat kann ebenfalls Schienenpersonenverkehrsdienste des Stadtverkehrs, des Vorortverkehrs und des Regionalverkehrs von der Anwendung dieser Verordnung ausnehmen.

Rechte der Fahrgäste

Fahrgäste im Eisenbahnverkehr verfügen über die drei folgenden grundlegenden Rechte:

Das Recht auf einen Beförderungsvertrag, das Recht auf Informationen und das Recht auf eine Eisenbahnfahrkarte

Die Fahrgäste sollten eindeutige und leicht zugängliche Informationen erhalten und zwar: vor Fahrtantritt insbesondere zu den Vertragsbedingungen, den Fahrplänen und den Fahrpreisen, zu der Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung und Personen mit eingeschränkter Mobilität;

- während der Fahrt insbesondere zu Verspätungen oder zur Einstellung von Schienenverkehrsdiensten;
- zu Beschwerdeverfahren.

Die Eisenbahnunternehmen müssen den Erwerb von Fahrkarten erleichtern. Im Allgemeinen werden Fahrkarten an den Fahrkartenschaltern oder Fahrkartenautomaten, in den Zügen oder über allgemein verfügbare Informationstechnologien (über das Internet, telefonisch) verkauft.

Haftung von Eisenbahnunternehmen für Fahrgäste und deren Gepäck

Bei Verlust oder Beschädigung von aufgegebenem Gepäck haben die Fahrgäste einen Anspruch auf Entschädigung.

Mit der Verordnung wird das Recht der Fahrgäste auf eine Entschädigung bei Tötung oder Verletzung von Reisenden gestärkt. Ein Vorschuss sollte

- spätestens 15 Tage nach Feststellung der Identität der entschädigungsberechtigten natürlichen Person erfolgen;
- er muss die unmittelbaren wirtschaftlichen Bedürfnisse decken;
- und im Verhältnis zur Schwere des erlittenen Schadens stehen.

Verspätungen und Zugausfälle

Die Verordnung stärkt den Anspruch der Fahrgäste auf eine Entschädigung bei Verspätungen oder Zugausfällen. Die Mindestentschädigung beträgt

- 25 % des Preises der Fahrkarte bei einer Verspätung von 60 bis 119 Minuten;
- 50 % des Preises der Fahrkarte ab einer Verspätung von 120 Minuten.

Bei einer Verspätung bei der Abfahrt oder der Ankunft haben die Fahrgäste Anspruch auf

- Erhalt von Informationen zu der Situation und zur geschätzten Abfahrts- und Ankunftszeit;
- Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit;
- Unterbringung in Fällen, in denen eine oder mehrere Übernachtungen notwendig sind;
- die Beförderung vom Zug zum Bahnhof, zu einem alternativen Abfahrtsort oder zum Zielort des Verkehrsdienstes falls der Zug auf der Strecke blockiert ist.

Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

Mit der Verordnung erhalten Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität folgende Rechte:

- Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität haben Anspruch auf einen nicht diskriminierenden Zugang zur Beförderung und auf Fahrkarten und Reservierungen ohne Aufpreis;
- auf Anfrage müssen Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität über die Zugänglichkeit der Eisenbahnverkehrsdienste und die Bedingungen für den Zugang zu den Fahrzeugen informiert werden;
- Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber sorgen dafür, dass Züge und andere Einrichtungen soweit möglich zugänglich sind;
- Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber sollten dafür sorgen, dass Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sowohl an Bord der Züge als auch in den Bahnhöfen kostenlose Hilfeleistung erhalten; Voraussetzung für diese Hilfeleistung ist, dass der Fahrgast 48 Stunden vor Abfahrt die benötigten Hilfeleistungen meldet;
- Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität haben Anspruch auf eine Entschädigung, wenn das Eisenbahnunternehmen für den Verlust oder die Beschädigung ihrer Mobilitätshilfen verantwortlich ist.

Sicherheit, Beschwerden und Dienstqualität

Nach der Verordnung müssen Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber in Zusammenarbeit mit den staatlichen Stellen die persönliche Sicherheit der Fahrgäste in den Zügen und in den Bahnhöfen gewährleisten.

Die Eisenbahnunternehmen richten ein effizientes Verfahren zur Beschwerdebearbeitung ein. Sie müssen den Fahrgästen in weitem Umfang bekannt machen, wie diese mit der Beschwerdestelle in Verbindung treten können und welche Sprachen ihre Arbeitssprachen sind, und ihnen innerhalb strenger Fristen antworten. Die Fahrgäste haben die Möglichkeit, bei jedem beteiligten Eisenbahnunternehmen eine Beschwerde einzureichen.

Die Mindestnormen für die Qualität der Dienste von Eisenbahnunternehmen umfassen:

- Information der Fahrgäste und Fahrkarten;
- Pünktlichkeit der Verkehrsdienste und allgemeine Grundsätze für die Bewältigung von Störungen;
- Zugausfälle;
- Sauberkeit des Fahrzeugmaterials und der Bahnhofseinrichtungen;
- Befragung zur Kundenzufriedenheit;
- Beschwerdebearbeitung, Erstattungen und Ausgleichszahlungen bei Nichterfüllung der Dienstqualitätsnormen;
- Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität.

Durchsetzung durch die Mitgliedstaaten

Die Mitgliedstaaten müssen eine oder mehrere unabhängige für die Durchsetzung dieser Verordnung zuständige Stellen bestimmen. Fahrgäste können, wenn sie der Ansicht sind, dass ihre Rechte nicht gewahrt wurden, bei jedem beteiligten Eisenbahnunternehmen eine Beschwerde einreichen.

Die Mitgliedstaaten müssen außerdem wirksame, verhältnismäßige und abschreckende Sanktionen für Verstöße gegen diese Verordnung festlegen.

Hintergrund

Diese Verordnung ist Teil der gemeinsamen Verkehrspolitik. Sie will dazu beitragen, die Rechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr zu wahren.