

Protokoll

Workshop „Aktueller Stand der Fahrgastrechte in Europa“

am Montag, 16. Dezember 2019 in den Räumen des Europäischen Rechnungshofs (European Court of Auditors ECA) in Luxemburg-Kirchberg

Teilnehmer: 17 (siehe Anwesenheitsliste)

Durchgeführt von Fahrgastverband PRO BAHN e.V. Fachausschuss Fahrgastrechte (Vorsitz und Organisation: Peter Cornelius)

Beginn: 9.15 Uhr

Ende: 16.30 Uhr

Protokoll: Gerd Aschoff

1. Einleitung

Nach einer kurzen Einführung in den Ablauf der Veranstaltung in einem ECA-Sitzungsraum stellen sich die Teilnehmer*innen vor.

2. Vorstellung des ECA-Prüfungsberichts zur Umsetzung der Fahrgastrechte

Erki Must (früherer ECA-Prüfungsleiter, inzwischen bei der Kommission tätig) stellt den am 08.11.2018 erstmals der Presse präsentierten Prüfbericht näher vor. Er umfasst alle vier Sparten Luftfahrt, Bahn, Fähren/Kreuzfahrtschiffe und Fernbusse. ECA-Mitarbeiter besuchten 10 Länder: Deutschland, Tschechien, Irland, Griechenland, Spanien, Frankreich, Italien, Niederlande, Polen und Finnland.

Der Referent betont, dass die Fahrgastrechte „keine Geldmaschine“ mit möglichst hohen Entschädigungen sein sollen. Wichtiger sei der vorsorgende Impuls an die Unternehmen, eine bessere Qualität zu liefern. Er betont, dass die Fahrgastrechte deutlich mehr sind als die Entschädigung nach Beeinträchtigungen (insgesamt 10 Rechte). Erste Erwartung der Fahrgäste weit vor der Entschädigung sei die alternative Beförderung, die aber deutlich unterentwickelt sei. Das gelte auch für die Betreuung der Fahrgäste und die alternative Beförderung durch Wettbewerber. Die Information durch die Unternehmen erfolge häufig zu spät, vor allem bei Stornierungen, was die Reaktion der Fahr- und Fluggäste erschwere. Der ECA-Bericht dient dem Ziel, Unklarheiten im Regelwerk zu erkennen und zu beseitigen. Er kritisiert die Fokussierung der nationalen Durchsetzungsstellen auf Einzelfälle, so dass die grundsätzliche Problematik aus den Augen verloren werde. **Must** präsentiert Zahlen, nach denen die Kenntnis der Fahrgastrechte bei den betroffenen Fahrgästen zwischen 2014 und 2018 zwar ansteigt, aber in den Ländern verschieden ausgeprägt ist. Am meisten bekannt sind die Entschädigungen für Flugpassagiere. Die Bahn wird häufig als Public Service wahrgenommen. Probleme beim Gepäcktransport werden nicht nach Fahrgastrechten, sondern nach dem speziellen Montreal-Abkommen geregelt.

In der Diskussion werden Durchgangstickets und -fahrkarten, die Kooperation zwischen Wettbewerbern sowie die schlechten Kontaktmöglichkeiten der Betroffenen zum Unternehmen („typische One-Way-Kommunikation“) angesprochen. Außerdem geht es um die Vergleichbarkeit der vier Fahrgastrecht-Sparten und den intermodalen Verkehr.

Elisabeth Kotthaus (Leiterin des Referats Fahrgastrechte bei der Europäischen Kommission) geht in ihrem Referat auf die reduzierte Mobilität von Behinderten, multimodale Reisen, das Ticketing und zahlreiche Barrieren für die Flug- und Fahrgäste ein. Sie stellt ebenfalls die Frage, wie die nationalen Durchsetzungsstellen aufgestellt sind. Häufig nicht angebotene Durchgangsfahrkarten und das selten umsteigefreie Angebot im Bahnbereich, das dem Fahrgast gar keine andere Wahl lasse, spielten eine wesentliche Rolle. Sie ordnet die Fahrgastrechte in den allgemeinen Konsumentenschutz ein. Sie spricht im Zusammenhang mit dem unzureichenden Insolvenzschutz im Flugverkehr von einer „komplizierten Gemengelage, die gelöst werden muss“. Sie verweist auf den „Green Deal“ der Kommissionspräsidentin Ursula von der Leyen und sieht darin einen wichtigen Schub für die Bahn, deren Zuverlässigkeit erhöht werden müsse.

Auch **Kotthaus** verweist auf die Priorität der Information, die nachfolgende alternative Beförderung und die nachrangige Entschädigung. Im Zusammenhang mit den aktuellen Beschlüssen von EU-Parlament und Ministerrat zur Revision der Fahrgastrechte äußert Kotthaus die Hoffnung, dass sich im nun folgenden **Trilog**-Verfahren eine klare Lösung durchsetzt, die nicht von oben verordnet werden kann. „Wir werden nicht dafür bezahlt, idealtypische Regelungen zu entwerfen, die sich ohnehin nicht durchsetzen, sondern in Gesprächen und Verhandlungen das Bestmögliche rauszuholen.“ Sie verweist zudem darauf, dass ursprünglich nicht die Regulierung durch die Fahrgastrechte-Verordnung an allererster Stelle stand, sondern die Aufforderung an die Unternehmen, eigene Regeln für geschädigte Fahr- und Fluggäste zu schaffen. Erst als dies nicht geschah, griff die EU mit ihrer Regulierung ein.

In der Diskussion widersprach die Referentin nachdrücklich der Idee, die Fahrgastrechte komplett zu vereinheitlichen. Die Grundbedingungen seien viel zu verschieden (Flugverkehr: häufig grenzüberschreitend ohne Umstieg, Bahn: vergleichsweise kleinräumiger mit Umstieg, Bus: bewusst nur Abfahrtsverspätung definiert, um den Druck nicht auf die Fahrer zu lenken) als dass völlig gleiche Regelungen greifen könnten.

Die **Teilnehmer** danken den Referenten, dem ECA und ganz besonders dem Fachausschuss-Leiter **Peter Cornelius** für seine umfangreichen Vorbereitungsarbeiten für diese rundum gelungene Veranstaltung.