



Michael Schmitz
Durchsetzungsstelle Fahrgastrechte
für Eisenbahn, Linienbusse
und Schiffsverkehr

Eisenbahn-Bundesamt – Zentrale
Heinemannstraße 6
53175 Bonn

Tel.: (02 28) 30795 – 432
Fax.: (02 28) 30795 – 499
E-Mail: schmitzmi@eba.bund.de

EPF Conference Berlin 2016

Die Durchsetzung der Fahrgastrechte Bus in Deutschland



NEB Deutschland - Sitz und Aufgabe

Die **NEB** (National Enforcement Body) in **Deutschland** ist beim **Eisenbahn-Bundesamt** in Bonn eingerichtet und betreut die **Fahrgastrechte** für Reisende von **Eisenbahn, Bus und Schiff**.



Erwartungen der Reisenden

Die Erwartungen der Reisenden, die öffentliche Verkehrsmittel nutzen, ergeben sich aus

3 Grundbedürfnissen:

1.

- Der Reisende will sicher an sein Ziel gelangen

2.

- Die Reise soll pünktlich beginnen und enden

3.

- Für den Reisenden soll es den versprochenen Komfort während der Reise geben



Erwartungen der Reisenden

Damit dem Fahrgast - als der schwächeren Partei des Beförderungsvertrages - Unterstützung zukommt, haben die NEB den Auftrag,

- ❖ **FGR-Beschwerden aufzugreifen** und
- ❖ **erforderliche Maßnahmen zur Durchsetzung der Rechte der Reisenden zu ergreifen.**



Umsetzung und Durchsetzung der Fahrgastrechte Bus

Umsetzung:

1.

- Sicherheit erfordert Polizeibehörden

2.

- Pünktlichkeit erfordert Information

3.

- Störungen im Reiseverlauf erfordern Hilfeleistungen



Umsetzung und Durchsetzung der Fahrgastrechte Bus

Die Wege der Durchsetzung der FGR:

1.

- Aufgreifen von Beschwerden und Einwirken auf die Pflichtigen

2.

- Proaktive Aufsicht durch Kontrollen vor Ort

3.

- Bei fehlender Akzeptanz Sanktionierung durch ökonomischen Druck



Die Aktivitäten der Durchsetzungsstelle in Zahlen

Verkehrsentwicklung:

2014: 16,0 Mio Reisende

2015: 23,0 Mio Reisende (Prognose BAG)

Beschwerdeaufkommen absolut:

2014: 252

2015: 836

2016: 149 (Stand 21.03.2016)

Beschwerdeaufkommen im Vergleich zu 2014:

2015: + 331%

2016: weiter steigend



Schwerpunkte der Beschwerden

- Verspätung bei der Abfahrt und fehlende Information nach Art. 19 Abs. 1

- Fehlende Angebote zur Weiterreise bei Ausfall oder Annullierung von Buslinien.

- Mangelhafte Kennzeichnung von Bussen und Haltestellen.

- Servicemängel:
 - Probleme WC-Nutzung, W-LAN fehlt

- Sicherheit:
 - Verstöße gegen die StVO, Gepäckverlust



Schwerpunkte der Beschwerden

Fazit

Das Ziel der Verordnung, ein hohes, dem Standard anderer Verkehrsträger vergleichbares, Schutzniveau für die Fahrgäste sicherzustellen (Erwägungsgrund 1), wird aus unserer Sicht erreicht.

Es ist dennoch weiter erforderlich, dass die NEB bei steigenden Fahrgastzahlen die Einhaltung der Regeln aus der Fahrgastrechteverordnung überwachen und - wenn nötig - durch Sanktionen eingreifen.

Das Aufgreifen von Beschwerden ermöglicht dabei, die konkreten Probleme der Fahrgäste zu erkennen und Schwerpunkte für die Arbeit der Durchsetzungsstelle zu identifizieren.

Die Verbesserung der Informationswege für die Reisenden und eine stärkere Verzahnung der einzelnen Verkehrsträger sind sicherlich Punkte, die für die Weiterentwicklung der Fahrgastrechte eine wichtige Rolle spielen werden.

Die Frage der Servicequalität, zu der die Verordnung keine Vorgaben macht, wird sich dagegen durch den stärkeren Wettbewerb lösen lassen.