

# **Fahrgastrechte – freiwillige Verpflichtungen statt neuer Gesetze?**

Ergebnisse einer EU-Studie des nexus Instituts  
aus dem Jahr 2006

-

Salzburger Verkehrstage  
13. September 2007

# Gliederung

- Ausgangslage in der europäischen Verkehrs und Verbraucherpolitik;
- Rahmenbedingungen der Studie zu den Fahrgastbedürfnissen;
- Gliederung und Methodik;
- Basis für die Rangfolge und Ergebnisse;
- Ergebnisse für Österreich
- Weitere Studien im nexus Institut;
- Kontaktdaten.

# Ausgangslage der EU-Verkehrspolitik

„Der Reisende muss seine Rechte geltend machen können, sowohl gegenüber Verkehrsunternehmen als auch gegenüber öffentlichen Diensten.

Ziel der Kommission für die nächsten zehn Jahre ist es, die Rechte der Benutzer weiterzuentwickeln und zu präzisieren, indem Verbraucher- und Benutzerorganisationen in diesen Ansatz eingebunden werden.“

Quelle: Weißbuch Verkehr, KOM 2001/370

# Ausgangslage der EU-Verkehrspolitik

- Die Kommission erhielt immer wieder Kundenbeschwerden zu den verschiedensten Verbraucherbelangen;
  - Es folgte eine intensive Arbeit zum Flugverkehr. Die EG VO 295/91 bildete den Schutz der Fluggäste nicht mehr adäquat ab.
  - Freiwillige Vereinbarungen im Luftverkehr (Airlines, Airports) im Jahr 2002.
  - Freiwillige Vereinbarungen im Bahnverkehr (Passagiercharta Fernverkehr, ab 2002)
  - Neue Fluggastrechte in der EU VO 261/2004 traten am 17.02.2005 in Kraft.
-

# EU-Studie zu Fahrgastbedürfnissen

Ausschreibung der Kommission im Sommer 2005  
Titel der Studie: Bewertung und Beobachtung von Tendenzen im Hinblick auf Fahrgastbedürfnisse in den Bereichen Fahrgastservice und –behandlung.

Auftraggeber: EU-Kommission, GD Transport und Energie

Laufzeit: Januar – Dezember 2006

Untersuchungsraum alle 25 EU-Staaten und alle öffentlichen Verkehrsmittel:

- Eisenbahnverkehr (Nah- und Fernverkehr)
- Öffentlicher Nah- und Regionalverkehr
- Seeverkehre
- Flugverkehr
- Busverkehre, vor allem Fernbusse (ohne Charterverkehre)

# Gliederung und Methodik

## **Arbeitsschritte der Studie:**

- 1. Quantitative Analyse** zu den wesentlichen Instrumenten des Verbraucherschutzes durch die Verkehrsunternehmen in Europa. Insbesondere zu:
  - Kundencharta
  - Servicegarantien
  - Standards beim Umgang mit Kundenbeschwerden
  
- 2. Qualitative Analyse** in jedem EU-Mitgliedsstaat zur genaueren Analyse und Bewertung der Standards. Interviews insbesondere mit:
  - Fahrgastverbänden und Schlichtungsstellen
  - (Dach-) Verbände der Anbieter
  - Allgemeine Verbraucherverbände
  - Infrastrukturbetreiber (Eisenbahn, Flughäfen)

# Gliederung und Methodik

Untersuchung von mehr als **500 Verkehrsunternehmen** (Phase 1) und **115 Verbände/Organisationen** (Phase 2)

Qualitative Inhaltsanalyse von über **300 Kundenchartas und Servicegarantien**

Rangfolge der Chartas bzw. Servicegarantien

Juristische Konformitätsprüfung zum bestehenden EU-Recht

Gesamtbewertung und Rangfolge für die Fahrgastbehandlung in jedem einzelnen Land

Identifikation von neuen Trends und Empfehlungen für weiteren Handlungsbedarf durch die EU-Kommission

# Basis für die Rangfolge

1. Geltungsbereich und Inhalt der Charta
2. Geltungsbereich und Inhalt der Servicegarantie
3. Standards zum Umgang mit Beschwerden
4. Verbreitung und Wahrnehmung von Chartas und Servicegarantien durch die Akteure im jeweiligen Land
5. Sichtweise der Kunden bzw. der Kundenverbände zum jeweiligen Angebot.

0 ... 3 Punkte für jedes Kriterium



# Ergebnisse des Rankings

1. Großbritannien (12,5 Punkte)  
Gründe: Große Verbreitung und gute inhaltliche Abdeckung der Kundenbedürfnisse in Chartas und Servicegarantien. Gute Standards bei Beschwerdebehandlung und Kundenvertretungen.
2. Schweden (11,5 Punkte)
3. Frankreich (10,5 Punkte)
4. Deutschland (10 Punkte)
- ...
21. Österreich (5 Punkte)
22. Tschechische Republik und Lettland (4,5 Punkte)
24. Slowakei und Malta (4 Punkte)

# Ergebnisse für Österreich

## Untersuchung quantitativ im Frühjahr 2006:

- Verkehrsunternehmen
- Verkehrsverbände
- Fluggesellschaften
- Flughäfen
- Donauschifffahrt
- Fernbusse
- Kundenverbände

## Ergebnisse:

- Kundencharta oder Servicegarantie bei ÖBB-Fernverkehr, in der Luftfahrt und bei Eurolines (Blaguss)
- Keine Kundencharta oder Servicegarantien bei Verkehrsverbänden oder lokalen Verkehrsunternehmen

# Ergebnisse für Österreich

## **Untersuchung qualitativ im Herbst 2006. Ergebnisse:**

- Bestätigung der geringen Verbreitung von Kundencharta bzw. Servicegarantien
- Keine Rechtsansprüche auf Entschädigung bei Ausfall oder Verspätung des jeweiligen Verkehrsmittels
- Fahrgäste sind auf Kulanz im Einzelfall angewiesen
- Geringe Beteiligungsmöglichkeiten für Kunden, Verbände oder Organisationen
- Fahrgastbeiräte bei den Wiener Linien, Kundenforum ÖBB, Salzburg AG und Flachgau Bustakt
- Es gibt keine Schlichtungsstelle zur außergerichtlichen Streitbeilegung (*2007 neu bei der SCG angesiedelt*)
- Wenig Transparenz für den Kunden, z.B. beim Umgang der Unternehmen mit Beschwerden oder Kundenanfragen.

# Ergebnisse für Österreich

## Handlungsbedarf:

- Anpassung der Rechtsgrundlagen
- Einführung von Charta und/oder Garantien
- Verbesserung der Beteiligungsmöglichkeiten für Kunden und deren Organisationen
- Transparenz bei den Unternehmen und Verbänden, vor allem bei Kundenanfragen, Beschwerden und Qualität
- Aufbau und Ausbau der Schlichtungsstelle auf alle öffentlichen Verkehrsmittel
- Öffentliche (Teil-) Finanzierung der Arbeit der Verbraucher- und Fahrgastverbände

# **BUSREP**

Titel: Strategien für eine bessere Fahrgastvertretung im öffentlichen Verkehr.

Fördergeber: Volvo-Stiftung, Schweden

Laufzeit: 2003 bis 2007



## **Zentrale Fragen:**

Wie gut (oder schlecht) werden die Nutzer im öffentlichen Verkehr einbezogen?

Führt eine stärkere Beteiligung zu mehr Fahrgästen?

# BUSREP

Untersuchung der verschiedenen Standards in sieben EU-Staaten.

**Methoden:** Interviews mit Verkehrsunternehmen, Fahrgastverbänden und weiteren Akteuren im öffentlichen Verkehr.



# BUSREP

## Ergebnisse:

- Zahlreiche Veröffentlichungen und Präsentation auf Fachtagungen
- Fachtagung „Mehr Fahrgäste durch mehr Beteiligung“ in Berlin am 29./30. September 2005
- Webseite [www.busrep.de](http://www.busrep.de) / [www.busrep.net](http://www.busrep.net) seit 2006
- Buchveröffentlichung zum Jahresende 2007
- Beratung der Regierung von Wales für eine nationale Fahrgastvertretung
- Weitere Details auf Anfrage.

# Kontakt

Dipl. Soz.-Wiss. Holger Jansen

+49 30 31805474

[jansen@nexus.tu-berlin.de](mailto:jansen@nexus.tu-berlin.de)

Martin Schiefelbusch MA MSc

+49 30 31805472

[schiefelbusch@nexus.tu-berlin.de](mailto:schiefelbusch@nexus.tu-berlin.de)

nexus Institut für Kooperationsmanagement und  
interdisziplinäre Forschung GmbH

[www.nexus-berlin.com](http://www.nexus-berlin.com)

[www.busrep.net](http://www.busrep.net)

