

Eisenbahn-Bundesamt setzt neue Fahrgastrechte durch

Behörde gründet dafür ein eigenes Referat 16

Bonn. Am 29. Juli 2009 ist das Gesetz zur Anpassung eisenbahnrechtlicher Vorschriften an die Verordnung (EG) Nr. 1371 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr in Kraft getreten. Seither haben Bahnkunden deutlich mehr Rechte, vor allem bei Verspätungen und Zugausfällen. Außerdem haben Menschen mit Behinderungen bei rechtzeitiger Voranmeldung ein Recht auf kostenlose Hilfeleistung an mit Personal ausgestatteten Bahnhöfen und in Zügen.

Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte

Das Eisenbahn-Bundesamt (EBA) überwacht als Eisenbahnaufsichtsbehörde und Durchsetzungsstelle gegenüber Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU), Bahnhofsbetreibern, Fahrkartenverkäufern und Reiseveranstaltern die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften über die Fahrgastrechte im Interesse der Allgemeinheit. Hierzu hat das EBA das neue Referat 16 „Fahrgastrechte/Tarifaufsicht“ gegründet. Das Referat 16 besteht aus rund 35 Mitarbeitern, die bundesweit präsent sind und offene sowie verdeckte Stichprobenkontrollen durchführen. Es führt Rechtsaufsicht, ob die Eisenbahnen und die für sie tätigen Agenturen in Deutschland – also bei weitem nicht nur die Deutsche Bahn AG – Ihre Kunden fahrgastrechtskonform behandeln.

Die Durchsetzungsstelle ergreift die notwendigen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass die Rechte

der Fahrgäste gewahrt werden. Sie kann gegenüber EVU, Reiseveranstaltern und Fahrkartenverkäufern, die Fahrkarten für Beförderungen im Schienenpersonenverkehr verkaufen, Maßnahmen treffen, die zur Beseitigung festgestellter Verstöße gegen die Fahrgastrechtsverordnung erforderlich sind. Der Reisende kann sich, wenn er seine Fahrgastrechte verletzt sieht, beim EBA beschweren.

Beschwerde

Das EBA bietet Reisenden weder Entschuldigungen noch Entschädigungen sondern kompetente und neutrale Gesprächspartner. Wer sich in seinen Fahrgastrechten verletzt sieht, kann sich an das EBA wenden. Es wird den Sachverhalt aufklären, den Bürger informieren und - sollte eine Rechtsverletzung vorliegen - diese bei den überwachten Unternehmen abstellen.

Das EBA legt dabei Wert darauf, als kompetente und neutrale Behörde für den Bürger ansprechbar zu sein. Reisende können sich beispielsweise telefonisch an das EBA, Bürgertelefon Fahrgastrechte, arbeitstäglich zwischen 9.00 Uhr und 12.00 Uhr unter der Rufnummer 0228/30795 - 400 wenden und sprechen dann unmittelbar mit erfahrenen Sachbearbeitern - und eben nicht mit einem Callcenter.

Genauso gut kann man sich per E-Mail, Fax oder natürlich schriftlich an das EBA wenden und erhält dann zügig Antwort. Ist das EBA selbst nicht der richtige Ansprechpartner, leitet es Eingaben umstandslos an



Weitere Informationen:

Eisenbahn-Bundesamt
Referat 16
(Fahrgastrechte/Tarifaufsicht)
Heinemannstraße 6
53175 Bonn

Bürgertelefon „Fahrgastrechte“
Telefon: 0228-30795-400
Fax: 0228-30795-499
E-Mail: poststelle@eba.bund.de
Internet: www.eba.bund.de

die jeweils zuständige Aufsichtsbehörde weiter.

Tarifaufsicht

Für den Bereich der Eisenbahnen des Bundes ist das EBA außerdem zuständige Tarifaufsichtsbehörde für den Schienenpersonenfernverkehr gemäß § 12 AEG. Das EBA prüft im Rahmen der Tarifaufsicht insbesondere, ob die Tarife (Allgemeine Geschäftsbedingungen der Eisenbahn) in der vorgeschriebenen Weise aufgestellt und in gleicher Weise gegenüber jedermann angewendet werden.

Karl-Josef Bales
BFBahnen NRW