

Presse-Information 2/2010

28. Juli 2010

söp Schlichtungsstelle informiert: Fahrgastrechte von Bahnkunden gut angenommen

Neuregelung seit einem Jahr in Kraft

„Die vor einem Jahr in Kraft getretene Neuregelung zur Verbesserung der Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr wird von den Kunden gut angenommen“, sagte Edgar Isermann, Leiter der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp).

Der deutsche Gesetzgeber hatte zum 29.7.2009 eine Anpassung der Fahrgastrechte an die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 vorgenommen, um den Verbraucherschutz im Eisenbahnverkehr zu verbessern. Sie erfolgte im Vorgriff auf das Datum des 03.12.2009. Seit diesem Tag gilt die EG-Verordnung als unmittelbares Recht.

Fahrgastrechte bilden Gerüst für die Abwicklung von Beschwerden

Der Schwerpunkt der in dieser Form erstmals geregelten Fahrgastrechte liegt in den Vorschriften zu Verspätungen, verpassten Anschlüssen und Zugausfällen. Mit der Neuregelung haben Kunden und Verkehrsunternehmen jetzt ein rechtliches Gerüst für die Abwicklung von Beschwerden. Die Fahrgastrechte werden in der Öffentlichkeit deutlicher zur Kenntnis genommen und in der Rechtsverfolgung rege wahrgenommen.

Streitbeilegung durch außergerichtliche Schlichtung möglich

Die Praxis zeigt aber, dass nicht selten Probleme bei der Rechtsanwendung auftreten. Sie können in tatsächlicher Hinsicht entstehen, etwa beim Streit zwischen Kunde und Verkehrsunternehmen um die genaue Verspätungszeit. Einen häufig auftretenden Beschwerdegrund haben Kunden auch dann, wenn bei Zugausfall oder Verspätungen Folgekosten z.B. für Taxifahrten anfallen und sogar Schadensersatz verlangt wird.

„Hier kommt es sehr auf den Einzelfall an. Die Streitbeilegung durch außergerichtliche Schlichtung hat deshalb erhebliche praktische Relevanz. Sie eröffnet die Chance zur pragmatischen Konfliktlösung“, führte Isermann aus.

1800 Anträge seit der Gründung der söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr

In den ersten acht Monaten seit Bestehen der söp sind mehr als 1800 Anträge eingegangen – davon rd. 600 zu den Fahrgastrechten im Eisenbahnverkehr

„In 90% der Fälle konnte eine einvernehmliche Regelung erzielt werden. Die hohe Akzeptanz bei den Reisenden und den Verkehrsunternehmen zeigt, dass wir mit unserer Arbeit auf dem richtigen Weg sind. Das schafft Rechtsfrieden und fördert die Kundenzufriedenheit – ein Vorteil für alle Beteiligten“, betonte Isermann.

Die Schlichtungsstelle (söp) arbeitet fachlich unabhängig und neutral. Sie kann von allen Kunden der Bahn-, Bus-, Flug- und Schiffsunternehmen kostenfrei angerufen werden.

Reisende finden ausführliche Informationen unter <http://www.soep-online.de> .