Passenger rights and company liability in the event of delay

Droits des passagers et responsabilité des enterprises en cas de retard

Fahrgastrechte und Haftung der Unternehmen bei Verspätung

This bibliography is the result of cooperation between the member documentation centres of the UIC Documentation Group

The references are taken from the databases of the following documentation centres: DB AG, FFE (RENFE-ADIF), PKP and UIC.

This compilation was prepared by the UIC Documentation Centre

Cette bibliographie est le fruit du travail de coopération des centres de documentation membres du Groupe Documentation de l'UIC.

Les références de cette bibliographie sont issues des bases de données des centres de documentation suivants : DB AG, FFE (RENFE-ADIF), PKP et UIC.

La synthèse a été réalisée par le centre de documentation de l'UIC

Diese Bibliographie ist in Zusammenarbeit mit den Dokumentationszentren und Mitgliedern der UIC-Dokumentationsgruppe entstanden.

Die Literaturhinweise dieser Bibliographie sind den Datenbanken der folgenden Dokumentationszentren entnommen: DB AG, FFE (RENFE-ADIF), PKP und UIC.

Die Zusammenstellung wurde vom Dokumentationszentrum der UIC realisiert.

March / Mars / März 2006

Europe - Europa 3

Germany – Allemagne – Deutschland 6

Netherlands - Pays-Bas – Niederlande 17

Spain – Espagne – Spanien 18

The Documentation Centres / Les centres de documentation / Die Dokumentationszentren / 19

Satisfaction Survey 20

Enquête de satisfaction 21

Bewertungsbogen 22

Europe – Europa

➢ CER

Implementation of the charter on rail passenger services in Europe: Progress report

(Bruxelles: CER, 2005-09, 52P.)EN

Mise à jour du rapport de novembre 2004.

This is the third report to be published by the Community of European Railway and Infrastructure Companies (CER) on progress with the Charter on Rail Passenger Services, adopted in 2002 by CER, UIC and CIT. Thirty-three railway companies in 29 countries have contributed to this report.

http://www.cer.be/files/Pass_Rp_09_2005-120145A.pdf

UIC 14081

➢ CER

European Commission Communication on Passenger Rights: CER Position Paper

(Bruxelles: CER, 2005-06, 5P.)EN

➢ Commission des Communautés européennes

COMMUNICATION FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL: Strengthening passenger rights within the European Union

COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN ET AU CONSEIL : Renforcer les droits des passagers au sein de l'Union européenne

MITTEILUNG DER KOMMISSION AN DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND AN DEN RAT: Stärkung der Rechte von Reisenden in der Europäischen Union

(Bruxelles : Commission des Communautés Européennes, 2005-02-16, 18P.) EN, FR, DE

The single market has generated a sizeable growth in demand for both passenger and goods transport. However, passengers have been faced with difficult situations which, rather than being the exception, have unfortunately become the norm, such as cancellations, overbooking, loss of luggage, delays, etc.

Passenger rights should be protected in the following ways:

- Specific measures in favour of persons with reduced mobility;
- Compensation and assistance in the event of a delay, cancellation or denied boarding;
- Liability in the event of death or injury;
- Treatment of complaints and means of redress;
- Passenger information.

In English: http://europa.eu.int/eur-lex/lex/LexUriServ/site/en/com/2005/com2005_0046en01.pdf

En français: http://europa.eu.int/eur-lex/lex/LexUriServ/site/fr/com/2005/com2005_0046fr01.pdf

auf Deutsch : http://europa.eu.int/eur-lex/lex/LexUriServ/site/de/com/2005/com2005_0046de01.pdf

UIC

➢ CER

Implementation of the charter on rail passenger services in Europe: Progress report

(Bruxelles: CER, 2004-11, 44P.)EN

This is the second progress report published by CER/UIC/CIT on the implementation of the Charter on Rail Passenger Services adopted in 2002.

http://www.cer.be/files/CER%20Passenger%202004-131239A.pdf

UIC 13581

- **Competition looms for passenger services**

(European Rail Outlook: Falmouth, May 2004, p. 8-11) EN

Le Troisième Paquet Ferroviaire de la Commision ouvrira les services internationaux de voyageurs à la concurrence à partir de 10 janvier, bien qu'il n'existe pas encore un calendrier défini pour l'ouverture des services nationaux. D'autres propositions importantes sont: l'amplification des droits des voyageurs en cas des retards ou annulations.

RENFE/ADIF-FFE

- Freise, Rainer

Reform the reform of rail transport law in Europe?

Réforme de la réforme du droit du transport ferroviaire en Europe ?

Reform der Reform des Eisenbahntransportrechts in Europa?

(Bulletin des transports internationaux ferroviaires/Zeitschrift für den internationalen Eisenbahnverkehr, 2004, Nr. 4, S. 91-116) EN, FR, DE

Am 3. März 2004 wurde das "dritte Eisenbahnpaket" durch die Europäische Kommission vorgelegt. Neu ist an diesem Eisenbahnpaket, dass es auch Vorschläge zur näheren Ausgestaltung des Eisenbahntransportrechts enthält. Mit diesen Verordnungsvorschlägen zu den Fahrgastrechten und zur Entschädigung bei Qualitätsmängeln im Schienengüterverkehr werden erstmals auch gemeinschaftsrechtliche Vorgaben für die Ausgestaltung der Verträge zwischen den Eisenbahnunternehmen und ihren Kunden gegeben und damit auch wirtschaftsprivatrechtliche Vorschriften erlassen. Bisher hatte sich das europäische Gemeinschaftsrecht darauf beschränkt, für den Eisenbahnsektor Ordnungsrecht zu setzen. Der Beitrag behandelt nur den Verordnungsvorschlag der Kommission über Rechte und Pflichten der Fahrgäste im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr, weil daran am ehesten Parallelen oder Unterschiede in der Entwicklung von Eisenbahn- und Luftverkehrsrecht in der EU demonstriert werden können. Der Inhalt des Vorschlags wird kurz dargestellt, eingeschätzt und die haftungsrechtlichen Vorstellungen mit denen des Luftbeförderungsrechtes in Europa verglichen. Ein Vergleich mit dem internationalen Eisenbahnbeförderungsrechtes in Gestalt der CIV in der Fassung von 1999 schließt sich an.
Cet article se limite à la proposition de règlement de la Commission européenne sur les droits et les obligations des voyageurs ferroviaires internationaux, étant donné que le domaine du transport de voyageurs permet le mieux de faire apparaître des parallèles et des différences dans le développement des droits ferroviaire et aérien dans l'UE.

DB AG, I0445027/ UIC 13512

- Lamas, B.

Politica comercial de las empresas ferroviarias pour falta de puntualidad : compromisos con los clientes

(Politique commerciale des entreprises ferroviaires en cas de retard : compromis avec les clients)
(Lineas del Tren, Madrid: RENFE. Dirección de la Comunicación Interna, Vol.14, N.301, 2003-11-03, P.17-19)ES

UIC 11935

- **Etude sur les systèmes de pénalités dans le domaine ferroviaire**

(Bruxelles: Commission européenne. Direction Générale des Transports et de l'Energie, 2003-02-14, 131P.)FR

La Commission européenne souhaite mettre en place des dispositifs contraignants (pénalités) destinés à produire des effets à court terme qui obligeront les entreprises ferroviaires à améliorer la qualité de leurs services, aussi bien en trafic fret qu'en trafic voyageurs.

UIC 11767

➢ UIC / CER / CIT

Charter on rail passenger services (adopted on 22 October 2002)

Charte pour les services voyageurs par chemin de fer (adoptée le 22 octobre 2002)

Charta des Schienenpersonenverkehr (angenomen am 22. Oktober 2002)

(Bruxelles : CER, 2002, 1P.) EN, FR, DE

This charter is a voluntary commitment by European railway undertakings to raise the quality standards of services provided to their customers. It covers all rail services. Services operated in agreement with public authorities may be subject to specific conditions.

http://www.uic.asso.fr/passagers/Documents.html

UIC

➢ Eva, Hammerschmiedová

Société de comercialisation des chemins de fer ou nouveaux transporteurs ferroviaires en tant que partenaire contractuel du voyageur

Vermarktungsgesellschaften der Eisenbahnen oder neue Eisenbahnbeförderer als Vertragspartner der Reisenden

(Bulletin des transports internationaux ferroviaires / Zeitschrift für den internationalen Eisenbahnverkehr, 2001, Nr. 1, S. 11-14) FR, DE

Die Trennung zwischen dem Betrieb der Eisenbahninfrastruktur und der Erbringung von Verkehrsleistungen durch die Eisenbahnunternehmen hat eine umfassende Revision des Übereinkommens über den internationalen Eisenbahnverkehr (COTIF) vom 09. Mai 1980 und seiner Anhänge erforderlich gemacht. Der Vertragspartner des Reisenden nach den geltenden ER CIV ist die "Eisenbahn", die es in der früheren Eindeutigkeit der nationalen Staatsbahnen heute nicht mehr gibt. Nach den Interpretationsbeschlüssen von 1993 und den Änderungsbeschlüssen von 1999 stellt sich die Frage, ob neue Gesellschaften im internationalen Eisenbahnverkehr als "Eisenbahn" im erweiterten Sinne der alten Vorschriften, als Beförderer in künftiger Interpretation oder nur als gemeinsamer Betrieb der beteiligten Eisenbahnen zur besseren Vermarktung zu verstehen sind. Am Beispiel der Cisalpino AG wird aufgezeigt, wie sich die rechtliche Lage solcher Gesellschaften entwickeln kann.

Les modifications liées à la libéralisation du marché des transports ferroviaires, notamment la séparation de la gestion de l'infrastructure et de la prestation de services de transport par les entreprises ferroviaires, ont rendu nécessaire une révision fondamentale de la Convention relative aux transport internationaux ferroviaires (COTIF) et de ses appendices, les Règles uniformes CIV et CIM. La révision a été achevée avec l'adoption du Protocole du 3 juin 1999 portant modification de la COTIF. Dans le cas des nouvelles sociétés qui proposent des services de transport ferroviaires en trafic international se pose, dans l'optique du droit international, la question de savoir si la nouvelle société se contente de commercialiser des services de transport ferroviaires réalisés par des chemins de fer au sens habituel ou si elle réalise elle-même ces services sous sa propre responsabilité en utilisant l'infrastructure d'un tiers, éventuellement de savoir s'il s'agit d'une exploitation commune des chemins de fer participants. Il s'agit en d'autres termes de savoir si la société en question peut être considérée comme chemin de fer au sens des RU CIV 1980, respectivement à l'avenir comme transporteur au sens des RU CIV dans la teneur du Protocole 1999.

DB AG, I0130593 / UIC 9385

Germany – Allemagne – Deutschland

- Fiedler, J.

Verlässigkeit als Konkurrenzkriterium

(Eisenbahningenieur (Der), Hamburg: Tetzlaff, Vol.56, N.12, 2005-12, P.40-46, ISSN 0013-2810)DE

Les retards et leurs conséquences, en particulier les problèmes de correspondance, sont fâcheux pour les voyageurs comme pour les entreprises de transport. Or c'est un critère important de concurrence face au transport individuel. Les éditions FGSV (Forschungsgesellschaft für Straßen- und Verkehrswesen) ont publié des recommandations à destination des responsables des entreprises de transport public afin qu'ils comprennent la nécessité de les rendre plus fiables.

UIC 14428

- Baumeister, Hubertus; et al.,

Kundengarantien und Fahrgastrechte in Verkehrsverträgen des ÖPNV: Eine neue Qualitätssteuerung durch Servicegarantien und Kulanzleistungen

(Verkehr und Technik, 2005, Nr. 12, S. 485-489) Deutsch

Im Rahmen der Nahverkehrsplanung und der Ausübung der Bestellerfunktion fällt es den Aufgabenträgern und Verkehrsverbünden zu, das gewünschte Qualitätsniveau zu definieren und dessen Einhaltung im Rahmen des Vertragscontrollings auch zu überprüfen. Durch Erhebungen wird versucht, das Fahrgasturteil zu ermitteln und dieses in Form von Bonus- oder Maluszahlungen ins Kalkül der Verkehrsunternehmen sowie die Angebotsplanung der Aufgabenträger einfließen zu lassen. Da deren Funktionsweise aber verschiedene methodische Probleme aufweist, ist es für eine dynamische Anpassung an Fahrgastbedürfnisse kaum geeignet. In der Praxis werden im Bereich der Qualitätssteuerung mittlerweile verschiedene Ansätze angewendet. Doch alle diese Ansätze haben eines gemeinsam: Im Gegensatz zur konstruktiven Beschreibung der Qualität definieren sie die zu erreichenden Ziele, geben aber nicht exakt vor, auf welchem Wege diese zu erreichen sind. Im Beitrag soll deshalb ein Qualitätssteuerungsinstrument beschrieben werden, bei der sich die Steuerungswirkung direkt zwischen Fahrgast und Verkehrsunternehmen abspielt - die Kunden- oder Fahrgastgarantie. Dabei wird im Besonderen auf die Grundlagen von Kundengarantien, Kundengarantien im Besteller-Ersteller-Verhältnis sowie Kundengarantien aus Sicht der Juristen eingegangen.

DB AG, I0548416

- Rennspieß, Uwe

Anschluss-Garantie für Fahrgäste im ländlichen Raum: Erfahrungen der WVG-Gruppe mit einem geförderten Pilotprojekt

(Der Nahverkehr, 2005, Nr. 3, S. 62-64) Deutsch

In ländlichen Regionen können Verspätungen im Nahverkehr unangenehme Folgen für die Fahrgäste haben. Sie verpassen ihren Anschluss und müssen bis zu 60 Minuten auf den nächsten Anschluss warten. Deshalb haben sich auf Initiative des Ministeriums für Verkehr, Energie und Landesplanung (MVEL) die großen Verkehrsverbünde und eine Reihe weiterer Verkehrsunternehmen in NRW eine Pünktlichkeits-Garantie im Nahverkehr eingeführt. Von 2003-2004 förderte das MVEL ein Pilotprojekt bei der WVG-Gruppe zum Test von ca. 80 Anschluss-Garantien zwischen unterschiedlichen Buslinien. Die Taxikosten für verpasste Anschlüsse sind finanzierbar. Die ersten Ergebnisse werden vorgestellt.

DB AG, I0545326

- **Mehr Rechte für Fahrgäste: Ein Projekt der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V., Projektbericht 2004**

(derFahrgast, 2005, Nr. 3/Beilage, S. 1-16) Deutsch

Dank einer Landesförderung betreibt die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eine Schlichtungsstelle Nahverkehr, die auch im Internet (Stand 09/2005) unter www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de vertreten ist und deren Arbeit im Jahr 2004 mit zahlreichen Beispielen beschrieben wird. Neben der Schlichtung in Einzelfällen zwischen Fahrgast und Verkehrsunternehmen gilt es, Verbesserungsvorschläge zu erarbeiten, eine kundenfreundliche Beschwerdebearbeitung bei den Verkehrsunternehmen zu erreichen und die Rechtsansprüche der Fahrgäste weiter zu entwickeln. Von den 2 513 Beschwerden des Jahres 2004 betrafen 85 % die DB AG und das Thema Verspätungen hatte mit einem Anteil von 27 % einen hohen Stellenwert.

DB AG, I0546811

- Kunz, Wolfgang

Haftung für Verspätungen im Zugverkehr

(EI - Der Eisenbahningenieur, 2005, Nr. 4, S. 57-58) Deutsch

Solange der Gesetzgeber keine definitive Regelung getroffen hat, werden Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr immer ein Streitpunkt bleiben. Mittlerweile aber gibt es eine Reihe von Gerichtsentscheidungen und Gesetzesentwürfe, die zugunsten des Reisenden ausfallen, z.B. den "Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr" (KOM 2004)143, die Änderung des Übereinkommens vom 09.05.1980 über den Internationalen Eisenbahnverkehr (COTIF), durch die national und international die Fahrgastrechte bei Ausfall, Verspätung und Anschlussversäumnis gestärkt worden sind, oder die Kundencharta der DB AG. Auch politische Parteien fordern mehr Fahrgastrechte ein, wie der Antrag von den Fraktionen der CDU/CSU und FDP in den Deutschen Bundestag (BT-Drs. 15/1236). Nach Bürgerlichem Recht ist der Beförderungsvertrag ein Werkvertrag, d. h. bei mangelnder Leistung hat der Fahrgast ein Recht auf Nacherfüllung, Minderung, Rücktritt oder Schadenersatz. Der Beitrag verschafft einen Überblick über die neuesten Gesetzesentwürfe.

DB AG, I0545512

- SCHIEFELBUSCH, M.

Kundenvertretung und Fahrgastrechte im öffentlichen Verkehr: Facetten eines lange vernachlässigten Gebiets der Verkehrsplanung/-politik

(Internationales Verkehrswesen : Hamburgo, 07-08/2004, Vol. 56, P. 316-321, ISSN 0020-9511) DE

Seit gut einem Jahr löst das Thema Fahrgastrechte und die wachsende Kritik an der schlechten rechtlichen Stellung der Kunden, insbesondere bei der Eisenbahn, viele verkehrspolitische Diskussionen aus. Dieses Thema wird im Beitrag über die Haftungsfrage hinaus in dem größeren Zusammenhang der Interessenvertretung der Kunden des Öffentlichen Verkehrs behandelt. Es lassen sich 4 Ebenen der Kundeninteressen (Politische Ebene, Planung, Produktion und Praxis) unterscheiden, die verschiedene Methoden und Verfahren der Nutzerbeteiligung erfordern. Eine umfassende Strategie der Kundenbeteiligung von der Bürgerbeteiligung im Planungsverfahren bis schließlich hin zur rückwirkenden Entschädigung bei betrieblichen Störungen nützt Anbietern wie Fahrgästen gleichermaßen.

L'article aborde la question des droits des voyageurs dans le contexte plus large de la réprésentation des intérêts des clients du transport public.

DB AG, I0442970 / RENFE/ADIF-FFE

- **Mehr Rechte für Fahrgäste: Ein Projekt der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V., Projektbericht 2004**

(derFahrgast, 2005, Nr. 3/Beilage, S. 1-16) Deutsch

Dank einer Landesförderung betreibt die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eine Schlichtungsstelle Nahverkehr, die auch im Internet (Stand 09/2005) unter www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de vertreten ist und deren Arbeit im Jahr 2004 mit zahlreichen Beispielen beschrieben wird. Neben der Schlichtung in Einzelfällen zwischen Fahrgast und Verkehrsunternehmen gilt es, Verbesserungsvorschläge zu erarbeiten, eine kundenfreundliche Beschwerdebearbeitung bei den Verkehrsunternehmen zu erreichen und die Rechtsansprüche der Fahrgäste weiter zu entwickeln. Von den 2 513 Beschwerden des Jahres 2004 betrafen 85 % die DB AG und das Thema Verspätungen hatte mit einem Anteil von 27 % einen hohen Stellenwert.

DB AG, I0546811

- Poel, Gerrit

Fahrgastinteressen unbürokratisch wahren

(Bus & Bahn, 2005, Nr. 3, S. 8-9) Deutsch

Die am 9. Dezember 2004 eröffnete "Ombudsstelle Nahverkehr Bayern e. V." ist zusammmen mit ihrem Projektpartner Landesverband bayerischer Omnibusunternehmen e. V. (LBO) für sämtliche Nahverkehrsmittel in Stadt und Region Bayern zuständig. Die Ombudsstelle soll auf unbürokratischem Wege Kundeninteressen wahren. Ombudsverfahren sind für Kunden, die diese in Anspruch nehmen kostenlos. Erfahrungen aus der Schweiz zeigen, dass sich Ombudsverfahren z. B. mit der Gültigkeit von Fahrausweisen zum Beförderungszeitpunkt, der Höflichkeit des Personals gegenüber den Kunden oder der Sauberkeit von Fahrzeugen und Haltestellen befassen. Der Beitrag berichtet über die rechtlichen Rahmenbedingungen und die Ausstattung sowie über erste Erfahrungen der Ombudsstelle in Bayern.

DB AG, I0545441

- Pohar, Michael A,

Landgericht Frankfurt am Main, Urteil vom 15. Oktober 2003

(Bulletin des transports internationaux ferroviaires/Zeitschrift für den internationalen Eisenbahnverkehr, 2005, Nr. 1, S. 17-24) Deutsch

Am 15.10.2003 wies das Landgericht Frankfurt am Main in letzter Instanz die Klage eines Bahnkunden auf umfangreichen Schadensersatz wegen einer mehr als zweistündigen Zugverspätung innerhalb Deutschlands wegen höherer Gewalt als unbegründet ab. Im Mittelpunkt stand der § 17 EVO, dessen Gültigkeit nach Ansicht des Gerichtes nicht vom Artikel 3 der EU-Richtlinie 93/13/EWG tangiert wird. Das Verfahren und das Urteil werden zusammengefasst sowie ausführlich kommentiert.

DB AG, I0546175

- Schiefelbusch, Martin

Kundenvertretung und Fahrgastrechte im öffentlichen Verkehr: Facetten eines lange vernachlässigten Gebiets der Verkehrsplanung/-politik

(Internationales Verkehrswesen, 2004, Nr. 7/8, S. 316-321) Deutsch

Seit gut einem Jahr löst das Thema Fahrgastrechte und die wachsende Kritik an der schlechten rechtlichen Stellung der Kunden, insbesondere bei der Eisenbahn, viele verkehrspolitische Diskussionen aus. Dieses Thema wird im Beitrag über die Haftungsfrage hinaus in dem größeren Zusammenhang der Interessenvertretung der Kunden des Öffentlichen Verkehrs behandelt. Es lassen sich 4 Ebenen der Kundeninteressen (Politische Ebene, Planung, Produktion und Praxis) unterscheiden, die verschiedene Methoden und Verfahren der Nutzerbeteiligung erfordern. Eine umfassende Strategie der Kundenbeteiligung von der Bürgerbeteiligung im Planungsverfahren bis schließlich hin zur rückwirkenden Entschädigung bei betrieblichen Störungen nützt Anbietern wie Fahrgästen gleichermaßen.

DB AG, I0442970

- Rausch, Karl-Friedrich

Die Deutsche Bahn stärkt die Position der Reisenden im Fernverkehr

(Deine Bahn, 2004, Nr. 10, S. 579-582) Deutsch

Die DB AG baut neben einem stark vernetzten Angebot an schnellen und komfortablen Verbindungen im Personenfernverkehr ständig ihr Mobilitäts- und Serviceangebot wie z.B. mit Reisendeninformationssystemen oder Call a bike aus. Zur Stärkung der Position der Reisenden gilt nun ab dem 01.10.2004 eine Kundencharta für den Fernverkehr mit 10 Unterpunkten, in der u. a. der Rechtsanspruch auf Entschädigung bei Verspätung festgehalten ist. Ab dem Fahrplanwechsel am 12.12.2004 gilt die Kundencharta der Gemeinschaft Europäischer Bahnen im grenzüberschreitenden Fernverkehr. Der Hintergrund, die Zielsetzung und die wesentlichen Inhalte werden beschrieben.

DB AG, I0443529

- Kundencharta Fernverkehr

(derFahrgast, 2004, Nr. 2, S. 30-37) Deutsch

Am 03.02.2004 stellte die DB AG ihre Kundencharta Fernverkehr vor, auf deren Grundlage am 01.10.2004 neue Allgemeine Beförderungsbedingungen in Kraft treten sollen. Auch wenn diese minimalen Mindeststandards einen Schritt in die richtige Richtung darstellen, bleibt der Gesetzgeber gefordert, die Rechte der Fahrgäste sicher zu stellen. Die Kundencharta wird im Originaltext vorgestellt und ausführlich aus der Sicht von PRO BAHN kommentiert. Eine tabellarische Übersicht über die Systeme der Fahrgelderstattung bei Verspätung der DB AG (aktuell und ab 01.10.2004), der NS und der SNCF rundet den Beitrag ab.

DB AG, I0442000

- **Viel Lärm um fast nichts: Wenig Ersatz, fast wertlose Gutscheine, dreimal Schlange stehen**

(derFahrgast, 2004, Nr. 4, S. 38-41) Deutsch

Am 01.10.2004 trat bei der DB AG eine Entschädigung der Fahrgäste bei Verspätung in Kraft, die in den Beförderungsbedingungen verankert ist und dafür sorgte, dass keine Gesetzesänderungen zu Gunsten der Verbraucher in Angriff genommen wurden. Einen Gutschein über nur 20 % des Fahrpreises bei nun über einer Stunde Verspätung gibt es allerdings ausschließlich im Fernverkehr und wenn die DB AG ein Verschulden trifft, so dass mehr als 90 % der Fahrgäste nach wie vor leer ausgehen. Die Erlangung des Gutscheines kann zum Hürdenlauf werden und er ist nur am Schalter einlösbar, was für Bahncard 100-Inhaber ein Problem darstellt und für Andere bedeutet, dass Preisvorteile des Internet- bzw. des Automatenkaufs nicht nutzbar sind.

DB AG, I0444006

- Schwager, Michael

Bei Verspätung gibt es Gutscheine fürs Kino

(Bus & Bahn, 2004, Nr. 3, S. 8-9) Deutsch

Allgemein verbindliche Regelungen zu den Fahrgastrechten stehen derzeit in der politischen Diskussion. Unabhängig davon listet die "Fahrgast-Charta" der Stadtbus Schwäbisch Hall (SHA), eines Tochterunternehmens der Connex-Gruppe, auf Basis einer Kundenbefragung im Jahr 2002 in 10 Punkten konkret auf, welche Serviceleistungen der Kunde erwarten kann. Dazu gehören eine umfassende und leicht verständliche Information, komfortable und saubere Fahrzeuge sowie eine hohe Pünktlichkeit. Bei Verspätungen von mehr als 20 Minuten gibt es einen Kino-Gutschein. Fahrer und Servicekräfte werden in umfangreichen Schulungen auf den Umgang mit den Kunden vorbereitet.

DB AG, I0441487

- **Fahrgastrechte: Ministerium wollte Bock als Gärtner: Die Länder machen Druck, die Bundesregierung mauert**

(derFahrgast, 2004, Nr. 1, S. 4-6) Deutsch

Vom 1. Oktober 2004 an sollen die Fahrgäste der Deutsche Bahn AG einen Anspruch auf Rückzahlung eines Teiles ihres Fahrgeldes erhalten. Die Diskussion um die Fahrgastrechte mischte sich im Frühjahr 2003 mit der Debatte um das "neue Preissystem" der DB. Die Auseinandersetzung eskalierte, bis Bundeskanzler Schröder persönlich eingriff. Der Beitrag stellt die verschiedenen Diskussionen um die Verbesserung der Rechtstellung der Bahnkunden und Stärkung des Verbraucherschutzes zusammen. Dass ein ausgeschriebenes Forschungsvorhaben über "Qualitätsoffensive im öffentlichen Personenverkehr - Verbraucherschutz und Kundenrechte" ausgerechnet an einen Mitarbeiter der Deutschen Bahn AG vergeben wurde, wird besonders kritisiert.

DB AG, I0440732

- **Mehr Rechte für Fahrgäste: Schlichtungsstelle Nahverkehr: Ein Projekt der Verbraucher-Zentrale Nordrhein-Westfalen**

(derFahrgast, 2004, Nr. 3, S. 1-8) Deutsch

Der Beitrag bringt einen Auszug aus dem Projektbericht 2003 der Schlichtungsstelle Nahverkehr NRW. Das Projekt wird vom Ministerium für Verkehr, Energie und Landesplanung des Landes NRW gefördert. Der bericht stellt die Arbeit der Schlichtungsstelle Nahverkehr vor und fasst wesentliche Ergebnisse aus dieser Arbeit zusammen. Für Verspätungen und verpasste Anschlüsse schließt das Kleingedruckte der Verkehrsunternehmen bisher jede Haftung aus. Die Unternehmen orientieren sich nach wie vor bei den Kundenrechten an der alten Eisenbahnverkehrsordnung, die den Unternehmen das Privileg eines grundsätzlichen Haftungsausschlusses bei Verspätungen, bei Ausfall von Zügen oder bei vielen sonstigen Leistungsschwächen verschafft. Die Einrichtung der bundesweit ersten "Schlichtungsstelle Nahverkehr" ist für viele Fahrgäste ein wichtiges "Anschlussstück". Dort wird im Streitfall zwischen Kunden und Verkehrsunternehmen geschlichtet, Rechtsfragen beantwortet, Hilfen für den richtigen Beschwerdeweg gegeben sowie Tipps und Informationen rund um den ÖPNV bereit gehalten. Die Zahl der Kundenkontakte lag 2003 bei 160 % im Vergleich zum Vorjahr.

DB AG, I0442686

- Lemp, Edgar

Die neuen Passagierrechte im Personenverkehr: Teil 1

(Deine Bahn, 2004, Nr. 10, S. 583-589) Deutsch

Seit dem 01.10.2004 gilt bei der DB AG die Kundencharta im Personenfernverkehr, die mit ihren rechtsverbindlichen Entschädigungsleistungen eine Vorreiterrolle in Europa spielt. Diese erfordert eine Umsetzung in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, in den internen Unterlagen des Verkaufs und bei der Regelung der Prozesse zur Abwicklung bei Leistungsmängeln. Teil 1 des Beitrags beschäftigt sich mit Hintergrund, den rechtlichen Grundlagen in den Beförderungsbedingungen und ausführlich mit Anspruchsvoraussetzungen auf Entschädigung und der jeweilgen Höhe. Der Beitrag wird mit der praktischen Umsetzung im Zug, an den ServicePoints und in den ReiseZentren in Teil 2 (I0443669) fortgesetzt.

DB AG, I0443530

- Lemp, Edgar

Die neuen Passagierrechte im Personenverkehr: Teil 2

(Deine Bahn, 2004, Nr. 11, S. 652-658) Deutsch

Seit dem 01.10.2004 gilt bei der DB AG die Kundencharta im Personenfernverkehr, die mit ihren rechtsverbindlichen Entschädigungsleistungen eine Vorreiterrolle in Europa spielt. Diese erfordert eine Umsetzung in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, in den internen Unterlagen des Verkaufs und bei der Regelung der Prozesse zur Abwicklung bei Leistungsmängeln. In Fortsetzung von I0443530 beschäftigt sich der 2. Teil des Beitrags ausführlich mit der praktischen Umsetzung im Zug, an den ServicePoints und in den ReiseZentren.

DB AG, I0443689

Die Kunden-Charta der Deutschen Bahn: Personenverkehr

(Deine Bahn, 2004, Nr. 4, S. 210-214) Deutsch

Im Februar 2004 stellte die DB AG ihre Kunden-Charta für den Personenfernverkehr vor, die unter Beteiligung des Verbraucher- und des Verkehrsministeriums zur Verbesserung des Verbraucherschutzes erarbeitet wurde. Unter anderem werden ab 01.10.2004 garantierte Entschädigungsleistungen (20 % des Fahrkartenwertes bei mehr als 60 min Verspätung innerhalb der Reisekette und Kostenübernahme für Übernachtung/Taxi bis 80 Euro, wenn die Reise nicht wie geplant vor Mitternacht fortgesetzt werden kann) rechtsverbindlich eingeführt und in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgenommen. Nach einer Zusammenfassung wird die Kunden-Charta im Wortlaut dokumentiert.

DB AG, I0441784

- Ludwig, Axel; Panitz, Peter

Strategische Anschlussplanung und -sicherung

(Nahverkehrs-praxis, 2004, Nr. 7/8, S. 6-8) Deutsch

Für die Anschlussplanung im öffentlichen Verkehrsnetz ist es wichtig, anschlussbedingte Wartezeiten festzusetzen. Dabei sind die zumutbaren verspätungsbedingten Wartezeiten für Transitfahrgäste und Unterwegszusteiger zu beachten. Es wird zwischen vier Kategorien von Anschlüssen unterschieden (garantierter Anschluss, limitierter Anschluss, vorgesehener Anschluss und nicht vorgesehener Anschluss). Neben der Anschlussplanung und -sicherung ist es wichtig, dass der Fahrgast über die ihm zur Verfügung stehenden Informationsquellen (Fahrplan, Auskunft) das Umsteige-Konzept erkennt. Dem Beitrag ist eine Tabelle beigelegt, die die Bewertung von Anschlussqualitäten in Abhängigkeit von Beförderungsdauer und Fahrzeugfolge am Beispiel Zuführungsverkehrsmittel Bahn/Anschlussverkehrsmittel Bus dargestellt; eine weitere Tabelle stellt die Merkmale der mit Konzepten zu sichernden Anschlusskategorien dar.

DB AG, I0442977

- **Verspätungen und Fahrgastrechte: Netz ohne Gewährleistung? Auch das Netz muss Verantwortung übernehmen**

(derFahrgast, 2004, Nr. 1, S. 43) Deutsch

In den allgemeinen Geschäftsbedingungen von DB Netz besteht keine geregelte Haftungspflicht. Die Folgen fehlender Haftung sind Unpünktlichkeit, Langsamfahrstellen und Stillegung von Strecken. Umso mehr Wettbewerber auf den Schienen kommen und ihre Rechte juristisch durchsetzen, desto mehr wird die DB-Netz AG sich einer geordneten Gewährleistung nicht mehr widersetzen können. Der Beitrag stellt die Situation kurz dar.

DB AG, I0440770

- Hilpert, Thomas

Neukonzeption der Fahrgastrechte in der Diskussion

(Bus & Bahn, 2003, Nr. 12, S. 8-9) Deutsch

Zur Neufassung der Kundenrechte in öffentlichen Verkehrsmitteln gab das Ministerium für Umwelt und Naturschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz des Landes NRW Prof. Ansgar Staudinger den Auftrag, einen Diskussionsentwurf zu erarbeiten. Dieser wurde am 18.11.03 in Dortmund vorgestellt. Der Beitrag enthält Informationen zu den Forderungen der Verbraucherschützer und ihre Neugestaltungsvorschläge. Am Schluss kritisiert der Autor den Entwurf, da die in ihm von Verbraucherschützern propagierten Ziele seiner Meinung nach nicht erreicht werden können. Nach ihm sei ein Beförderungsvertragsgesetz die Lösung. Anstatt die Eisenbahn-Verkehrsordnung abzuschaffen plädiert er für eine Modernisierung derselben entsprechend den politischen Vorgaben oder in Anlehnung an die Verordnung über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen (VO-ABB).

DB AG, I0340443

- Jansen, Holger

"Reformlok wird weiter fahren": Projekt "Fahrgastrechte" abgeschlossen

(derFahrgast, 2003, Nr. 4, S. 37-41) Deutsch

Im September 2003 endete das im August 2002 gestartete Projekt "Fahrgastrechte" der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und des Fahrgastverbandes Pro Bahn. Ziel war, die Fahrgäste im öffentlichen Personenverkehr besser über ihre bestehenden Rechte zu informieren, was Ausdruck auf der Projektseite im Internet unter www.fahrgast-rechte.de (Stand 12/2003) findet. Der Beitrag gibt einen Überblick über bestehendes Recht sowie Kulanzregelungen im europäischen Rahmen (EU-Kommission, Dachverband der Europäischen Bahnen CER), beim Thalys, beim Eurostar und in einzelnen Ländern (Frankreich, Großbritannien, Schweiz, Deutschland) mit Angabe von Kontaktadressen.

DB AG, I0340165

- Pollmann, Birgitt; Schirmer, Christian

Fahrgastrechte im ÖPNV stärken

(Zeitschrift für öffentliche und gemeinwirtschaftliche Unternehmen, 2003, Nr. 3, S. 311-318) Deutsch

Untersuchungen, die das Ausmaß der Kundenorientierung branchenübergreifend erfassen, zeigen deutlich, dass die Zufriedenheit der Kunden in Bezug auf den ÖPNV im Branchenvergleich niedrig ausfällt. Verspätungen sowie fehlende und unzureichende Informationen für die Kunden sind fast schon alltäglich. Ebenso fällt die Kundenzufriedenheit bei der Beurteilung des Umgangs mit Fahrgastbeschwerden vergleichsweise niedrig aus. Die Forderung nach einer Verbesserung der Fahrgastrechte ist in den letzten Jahren immer stärker geworden. Daher hat die Verbraucher-Zentrale NRW im Juli 2001 das Projekt "Mehr Rechte für Fahrgäste" gestartet. Im Rahmen dieses Projektes wurde die bundesweit einmalige Schlichtungsstelle Nahverkehr mit dem Auftrag eingerichtet, in Beschwerdefällen zwischen Fahrgast und Verkehrsunternehmen zu vermitteln und - über den Einzelfall hinaus - sich für kundenfreundlichere Verfahrensweisen bei Beschwerden in Verkehrsunternehmen einzusetzen. Inzwischen hat sich die Schlichtungsstelle Nahverkehr in der nordrhein-westfälischen Verkehrslandschaft fest etabliert. Neben der Vermittlung in konkreten Beschwerdesituationen wird die Schlichtungsstelle Nahverkehr ihre Kontakte mit Verkehrsunternehmen verstärken, um den Umgang mit Fahrgastbeschwerden in den Verkehrsunternehmen und Abläufe in dem Bus- und Bahnbetrieb in Kooperation mit den Verkehrsunternehmen weiter zu verbessern.

DB AG, I0340080

- Hilpert, Thomas

Kundenrechte im ÖV: Situationsanalyse und Perspektiven

(Der Nahverkehr, 2003, Nr. 9, S. 21-23) Deutsch

Das Thema Fahrgastrechte ist in jüngster Zeit zunehmend in die Diskussion geraten. So haben insbesondere Vertreter aus der Politik und von Fahrgastverbänden Initiativen gestartet, die eine Änderung der gegenwärtigen Rechtslage anstreben. Der Autor analysiert die derzeitige Situation der Kundenrechte im Öffentlichen Verkehr (ÖV) und stellt Überlegungen zur künftigen Regelung der Fahrgastrechte an. Die ÖV-Unternehmen sollen vom Grundsatz her dann haften, wenn sie das Problem selbst zu vertreten haben. Ausnahmen sowohl im Sinne einer Verantwortungsausweitung als auch im Sinne einer Haftungseinschränkung betreffen etwa die Fortsetzung der Fahrt mit einem anderen Verkehrsmittel oder Hotelkosten sowie Folgeschäden, Bagatellfälle und Haftungsobergrenzen. Die Verordnung über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Straßenbahn- und Obusverkehr sowie den Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen (VO-ABB) hat sich als Grundlage für einen angemessenen Interessenausgleich bewährt. Im Rahmen einer Neuregelung der Kundenrechte im ÖV sollte entweder die Eisenbahn-Verkehrsordnung (EVO) der VO-ABB angepasst oder die VO-ABB unter Berücksichtigung der eisenbahnspezifischen Besonderheiten auf den Eisenbahnverkehr ausgedehnt werden. Eine Regelung im Bürgerlichen Gesetzbuch scheidet wegen der Besonderheiten des ÖV aus.

DB AG, I0339507

- **Anhörung im Bundestag ein Erfolg: Fahrgastrechte**

(derFahrgast, 2003, Nr. 3, S. 13-25) Deutsch

Am 05.05.2003 fand eine Anhörung von acht Sachverständigen (PRO BAHN, Verbraucherzentrale Bundesverband, VCD, RDA, VDV, DB AG u. a.) zum Thema "Die verbraucherpolitischen Aspekte im öffentlichen Personenverkehr" durch den Verbraucherschutz-Ausschuss des Deutschen Bundestages statt. Der Beitrag skizziert die unterschiedlichen Standpunkte zwischen Befürchtungen vor einem überzogenen Verbraucherschutz und der Forderung nach klar formulierten Fahrgastrechten sowie den aktuellen Stand in der politischen Diskussion über die Vorschläge von Kulanzregelungen, einem neuen Transportgesetz oder der Verankerung im BGB mit rechtlicher Ausgestaltung in den jeweiligen Geschäftsbedingungen. Es folgt ein umfangreicher Auszug aus der PRO BAHN-Stellungsnahme zu den gestellten Fragen unter der Überschrift "Die Lage der Fahrgäste".

DB AG, I0339019

- Krämer, Horst

Garantien für Fahrgäste anstelle von Rechtsansprüchen?

(Nahverkehrs-praxis, 2003, Nr. 5, S. 30-31) Deutsch

Die bisherigen Regelungen des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG), die in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen der Verkehrsunternehmen ihren Niederschlag finden, sollen Verkehrsbetriebe und Eisenbahnverkehrsunternehmen vor Regressansprüchen bei Fahrplanabweichungen durch Verkehrsbehinderungen, Betriebsstörungen oder Betriebsunterbrechungen und Platzmangel schützen. Bestärkt durch gesetzliche Regelungen im Ausland wollen Fahrgäste und Verbraucherschutzverbände diese umfassende Spezialregelung nicht mehr akzeptieren. Eine Reihe von Verkehrsbetrieben und Nordrhein-Westfalen bieten schon heute von sich aus Servicegarantien an. Diese können jedoch nicht die fehlende gesetzliche Regelung auf Bundesebene ersetzen.

DB AG, I0338254

- **Beschweren lohnt sich: Rechte von Fahrgästen**

(test, 2003, Nr. 10, S. 84-85) Deutsch

Die Stiftung Warentest erläutert die Rechte von Fahrgästen im Fall von Zugverspätungen oder schlechtem Kundenservice. Da diese Rechte auf Basis der EVO aus dem Jahr 1938 sehr beschränkt sind, setzen sich immer mehr Kulanzregelungen durch, die auf eine Erstattung der Mehraufwendungen der Betroffenen hinauslaufen. Beispiele weisen auf die Höhe solcher "Erstattungen" hin. Da mehrheitlich für solche Fälle allerdings eine Beschwerde vorliegen muss, werden seitens des Verbraucherschutzes nachvollziehbare Rechtsgrundlagen gefordert. Es werden Empfehlungen gegeben, an welche Stellen Beschwerden zu richten sind.

DB AG, I0339653

- Engel, Rainer

Rechtsbruch vorprogrammiert: Beschwerdemanagement im Zug

(derFahrgast, 2003, Nr. 3, S. 5-12) Deutsch

Die Einführung des Preissystems am 15.12.2002 führte zur Abschaffung der "Fahrkarte Anfangsstrecke" (seit 15.06.2003 in einzelnen Bundesländern doch wieder erwerbbar), zur Erhebung eines erhöhten Bordpreises bei der Nachlösung, sofern keine Ausnahmetatbestände vorliegen, und zur Zugbindung bei den Sparpreisen. Dieses sowohl für die Mitarbeiter als auch die Fahrgäste schwer nachvollziehbare System, das bei Einbeziehung der Nahverkehrsverbünde, geschlossener Schalter, defekter oder in ihrer Bedienung eingeschränkter Fahrkartenautomaten und Zugverspätungen kaum noch durchschaubar wird, führte zu zunehmenden Auseinandersetzungen bei der Fahrkarten-Kontrolle, die mehr und mehr bis zum Eingreifen des Bundesgrenzschutzes eskalieren, wie der Beitrag an zahlreichen Beispielen mit unterschiedlichen Ursachen aufzeigt. Der Autor beschreibt die Situation, erläutert die Bestimmungen der Beförderungsbedingungen der DB AG und empfiehlt als Lösung den Fahrscheinverkauf im Zug ohne Aufpreis.

DB AG, I0339016

- Probst, Gerhard; Bockholt, Thorge

Kundengarantien im ÖPNV: Vom innovativen Qualitätsmanagementinstrument zur wertsteigernden Leistungsinnovation

(Der Nahverkehr, 2003, Nr. 5, S. 23-26, 28-30) Deutsch

Während es im ÖPNV erst wenige Unternehmen gibt, die Erfahrungen mit Servicegarantien haben, sind diese in zahlreichen Dienstleistungsbranchen bereits Standard. Die im ÖPNV sinnvollen Garantien und deren Wirkung werden im Beitrag konzeptualisiert. Anhand einer konkreten Fallstudie aus dem Beratungsalltag von Probst & Consorten, einer Marketing-Beratung im ÖPNV, wird untersucht, wie sich der erste Grund für Kundengarantien in Form von Kundennutzen darstellt. Es wird gezeigt, dass der gezielte Einsatz von Garantien die Zahlungsbereitschaft der Reisenden erhöht. Außerdem gibt es empirische Anhaltspunkte, die zeigen, dass Kundengarantien ähnliche Wertschätzung beim Fahrgast erzeugen, wie dies teure Investitionen in die Verbesserung der Zugfolge haben.

DB AG, I0338148

- **Familien, Bordpreise und Bundesgrenzschutz: Fahrgastrechte**

(derFahrgast, 2003, Nr. 2, S. 30-33) Deutsch

Mit dem Projekt "Fahrgastrechte" der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und PRO BAHN sollen Fahrgäste besser über ihre Rechte informiert werden. Der 15.12.2002 brachte nicht nur das neue Preis- und Tarifsystem, sondern auch neue Beförderungsbedingungen der DB AG, welche die Haftung des Schienenunternehmens geringfügig verbessern. Insbesondere das neue Preissystem sorgt für zahlreiche Beschwerden von Kunden, so dass im Beitrag Antworten zu aktuellen Fragen (Familie, Werbung, Produktklassen, Bordpreis, Auskunft, europäische Entwicklung) zusammengefasst sowie Service- und Beschwerde-Stellen genannt werden.

DB AG, I0338048

- Engel, Rainer

Wege zu neuem Recht: Grundzüge eines neuen Rechts des Beförderungs-vertrags

(derFahrgast, 2002, Nr. 1, S. 11-15, Sonderausgabe) Deutsch

Die Frage der vertraglichen Haftung für die Versprechen und Angebote der Verkehrsunternehmen wird der wesentliche Knackpunkt einer Reform werden. Da die Verkehrsunternehmen ihre Leistung weitgehend im öffentlichen Raum erbringen - was Risiken birgt, denen andere "Produzenten" nicht ausgesetzt sind - und der öffentliche Verkehr ein Massengeschäft ist, das große Leistung zu kleinen Preisen erfordert, stellt sich die rechtspolitische Grundsatzfrage, ob diese Risiken als Einzelschicksal oder von der Solidargemeinschaft der Reisenden getragen werden sollen. Das Recht der Pauschalreisen kann als Vorbild dienen: Hier hat der Gesetzgeber eine ausgewogene Regelung gefunden. Im Beitrag wird auf einige besonders wichtige Eigenheiten des Beförderungsvertrags im öffentlichen Verkehr hingewiesen.

DB AG, I0232986

- **Projekt zur Verbesserung der Fahrgastrechte gestartet: Verbraucherzentrale Bundesverband und PRO BAHN**

(derFahrgast, 2002, Nr. 4, S. 27-30) Deutsch

Der Fahrgastverband PRO BAHN hat immer wieder die bestehenden Mängel der Beförderungsbedingungen im Personenverkehr beim Verbraucherschutz beschrieben und Verbesserungen angemahnt. Die Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und PRO BAHN haben nun ihre Zusammenarbeit intensiviert. Seit August 2002 arbeiten beide Organisationen an einem vzbv-Projekt für eine verbesserte Information des Verbrauchers über die bestehenden rechtlichen Regelungen und zur Entwicklung von Lösungsvorschlägen für ein modernes Fahrgastrecht. Der aktuelle Stand wird unter den Stichworten Reformbedarf unstrittig, unzureichendes COTIF-Abkommen, neue Beförderungsbedingungen der DB und Schlichtungsstelle Nahverkehr dargestellt.

DB AG, I0235988

- Balzer, Erhard

Kostendeckung im Bereich von Fahrkartenstorno: Modifizierung der Erstattungsregeln

(Deine Bahn, 2002, Nr. 1, S. 20-25) Deutsch

Bislang galten bei der Deutschen Bahn sehr großzügige Regelungen im Bereich des Fahrkartenstornos. Doch die Bearbeitung von nachträglichen Kundenwünschen verursacht Kosten, die entweder auf den Preis aller Fahrkarten umgelegt oder durch eine angemessene Stornogebühr gedeckt werden müssen. Seit 01.01.2002 gelten neue Stornoregelungen, die der Autor im Detail vorgestellt. Wichtigstes Kennzeichen ist der Grundsatz, dass Rücknahme und Umtausch von Fahrkarten nur vor dem ersten Geltungstag möglich sind. Danach bleibt die Möglichkeit zu einer Erstattung. Das z. T. erhobene Entgelt für Stornobearbeitungen ist auf 15 EUR vereinheitlicht. Bestimmte Angebote bleiben von diesen Regelungen ausgeschlossen.

DB AG, I0232712

- Engel, Rainer

Reform überfällig: Fahrgäste ohne Rechte: Nirgends ist der Verbraucherschutz so mangelhaft

(derFahrgast, 2002, Nr. 1, S. 4-7) Deutsch

Wie sieht es mit den Rechten der Fahrgäste aus? Mit dieser Frage beginnt der Beitrag, der das Thema Verbraucherschutz aufgreift. In keinem anderen Rechtsbereich, in dem sich mächtige Unternehmen auf der einen Seite und Verbraucher auf der anderen Seite täglich gegenüberstehen, ist der Rechtsschutz so schlecht. In keinem anderen Rechtsbereich muss der Verbraucher für eine mangelhafte Leistung den vollen Preis bezahlen oder die mangelhafte Ware gegen seinen Willen annehmen. Der Fahrgast hat den Fahrpreis vorher zu bezahlen, aber "Verspätung oder Ausfall eines Zuges begründen keinen Anspruch auf Entschädigung". Der Autor plädiert für eine Reform dieses Rechtsgebiets und eine Stärkung der Rechte der Verbraucher.

DB AG, I0232984

- Engel, Rainer

Wege zu neuem Recht: Grundzüge eines neuen Rechts des Beförderungsvertrags

(derFahrgast, 2002, Nr. 1, S. 11-15 Sonderausgabe) Deutsch

Die Frage der vertraglichen Haftung für die Versprechen und Angebote der Verkehrsunternehmen wird der wesentliche Knackpunkt einer Reform werden. Da die Verkehrsunternehmen ihre Leistung weitgehend im öffentlichen Raum erbringen - was Risiken birgt, denen andere "Produzenten" nicht ausgesetzt sind - und der öffentliche Verkehr ein Massengeschäft ist, das große Leistung zu kleinen Preisen erfordert, stellt sich die rechtspolitische Grundsatzfrage, ob diese Risiken als Einzelschicksal oder von der Solidargemeinschaft der Reisenden getragen werden sollen. Das Recht der Pauschalreisen kann als Vorbild dienen: Hier hat der Gesetzgeber eine ausgewogene Regelung gefunden. Im Beitrag wird auf einige besonders wichtige Eigenheiten des Beförderungsvertrags im öffentlichen Verkehr hingewiesen.

DB AG, I0232986

- **Rechte der Fahrgäste: Schützt die Bahn vor den Verbrauchern! Abgeordnete werden irregeführt**

(Pro Bahn Zeitung, 2001, Nr. 4, S. 23-30) Deutsch

Auf eine Kleine Anfrage hin, initiiert durch einen Bundestagsabgeordneten, gab die Bundesregierung Auskunft zu Fragen des Verbraucherschutzes. Aus ihrer Antwort ging hervor, dass mit dem Verbraucherschutz bei der Eisenbahn alles in Ordnung sei. Die Antwort machte aber auch deutlich: Im Verkehrsministerium hat eine Bahnreform noch nicht stattgefunden. Der Schutz des Staatsunternehmens DB AG vor den Rechten der Verbraucher habe - laut PRO BAHN - immer noch die erste Priorität und im Verkehrsministerium werde für die Verbraucher allenfalls getan, was EU-Kommission oder internationale Abkommen verlangen. Die Kleine Anfrage zum Verbraucherschutz im öffentlichen Verkehr greift wesentliche Fragen auf, die in der letzten Zeit in die Diskussion geraten sind. Die meisten davon haben die Öffentlichkeit bisher wenig bewegt und erst das ICE-Unglück von Eschede hat spüren lassen, dass es mit dem Verbraucherschutz im Eisenbahnwesen nicht zum Besten bestellt sein kann. Im Beitrag werden Fragen und Antworten im Volltext wiedergegeben und die Antworten kommentiert.

DB AG, I0131959

- Staudinger, Ansgar

Verspätungsschäden und ihr Ersatz nach Europäischem Recht: Ende eines Trauerspiels?

(Pro Bahn Zeitung, 1999, Nr. 4, S. 20-22) Deutsch

Nach dem BGB (Bürgerlichen Gesetzbuch) hatte der Fahrgast bis Ende 1994 grundsätzlich einen Anspruch auf Ersatz seines Verspätungsschadens seitens der DB. Die Vorschriften der EVO (Eisenbahnverkehrsordnung) schließen diesen Anspruch jedoch aus. Die DB AG ist allein für zur Weiterbeförderung verpflichtet. Mit den Vorgaben einer EU-Richtlinie sind diese Vorschriften unvereinbar. Diese Vorschriften sind dem EU-Recht nicht angepasst worden. Die Bundesrepublik hätte diesem Umstand bis Ende 1994 nachkommen müssen. Die EVO wurde nicht neu gefasst. Für die Zukunft gilt für Fahrgäste im Fernverkehr also weiterhin das BGB. Es gewährt Anspruch auf Schadensersatz unter den Bedingungen, dass eine objektive Verspätung vorliegt, diese von der DB verschuldet ist und ein Schaden vorliegt.

DB AG, I9927769

Netherlands - Pays-Bas – Niederlande

➢ Groot, Paul

In den Niederlanden: Geld zurück bei Verspätung

(derFahrgast, 2002, Nr. 3, S. 18-20) Deutsch

Seit einem Jahr können Zugreisende bei Verspätungen ab einer halben Stunde Geld von den Niederländischen Staatsbahnen (NS) zurückerhalten. Viele verspätete Reisende machen von dieser Regelung Gebrauch. Andererseits kommen viele Stammkunden durch die Schwellenwerte innerhalb der Regelung nicht in den Genuss einer Vergütung. Auch die Behandlung der Rückforderungen erscheint noch verbesserungswürdig. Das wichtigste Ziel ist jedoch die Pünktlichkeit der Züge.

DB AG, I0234986

➢ Ooststroom, Harry van

Publicatie reizigersoordeel prikkelt NS tot verbetering

(Die Veröffentlichung der Beurteilung durch die Reisenden regt die NS zur Verbesserung an)

(OV-magazine, 2001, Nr. 5, S. 22-25) Niederländisch

In den Niederlanden werden in Absprache zwischen dem Verkehrsminister und der Nederlandse Spoorwegen (NS) die Ergebnisse der Untersuchung zur Zufriedenheit der Bahnreisenden veröffentlicht. Ziel ist es, die NS dadurch zur Verbesserung der kritisierten Schwachpunkte anzuregen. Hauptschwerpunkte sind dabei die Pünktlichkeit, die Sicherung der Anschlüsse, Wartezeit, kundenfreundliches Personal, Service und Sitzplatzgarantie. Die Resultate wurden tabellarisch erfasst und es werden von der NS große Anstrengungen erwartet, sie zu verbessern. Der Beitrag geht auf das Qualitätsmanagement bei der NS, den Fragebogen, seine Auswertung und die Ergebnisse ein.

DB AG, I0131423

➢ Almelo, Lex van

Contract maakt kwaliteit ondergeschikt aan groei

(Vertrag ordnet das Wachstum der Qualität unter)

(OV-magazine, 2000, Nr. 7, S. 4-6) Niederländisch

Der Vertrag zwischen der NS und dem Ministerium für Verkehr und Wasserstraßen zielt hauptsächlich auf die Qualität des Reisens bei der Bahn ab und berücksichtigt dabei weniger den Faktor Wachstum. Verspätungen kommen der Bahn teuer zu stehen: Die Regelung sieht eine Erstattung des Fahrpreises bei Verspätungen von einer halben Stunde anteilig, bei einer Stunde zum vollen Preis vor. Aufgrund einer "Zufriedenheitsuntersuchung" sollen Zugbegleiter weniger Streckenleistung erbringen, dafür mehr Service leisten. Weitere Maßnahmen im Servicebereich werden genannt, so der verstärkte Anreiz, mit Chipkarte zu bezahlen.

DB AG, I0029004

Spain – Espagne – Spanien

- DEL VAL, Y.

Altaria, un nuevo concepto de servicio entre Madrid y Alicante con Talgos de última generación

(Altaria, un nouveau concept de service entre Madrid et Alicante avec un Talgo de dernière génération)

(Vía Libre, Madrid : FFE, nº 444, Julio-Agosto/2001 P. 9-10, ISSN: 1134-1416) ES

L'article explique les caractéristiques du nouveau service Altaria entre Madrid et Alicante, qui offre un système après-vente comme celui des trains Alaris et Euromed. Ce système garantit le remboursement intégral du billet si le train arrive avec plus d'une heure de retard, d'un 25% si le retard est de 20 minutes et d'un 50% pour un retard de 40 minutes.

RENFE/ADIF-FFE

- **Diez años del compromiso de puntualidad en el Ave**

(Dix ans d'engagement de ponctualité dans l'AVE)

(Vía Libre, Madrid : FFE, nº 478, Septiembre-2004 P. ISSN: 1134-1416) ES

Le 11 septembre 1994 RENFE prend cet engagement sans précédent: si un train AVE arrive à sa destination avec plus de 5 minutes de retard, RENFE rembourse au client le montant du billet, pourvu que le retard soit imputable à la compagnie. Avec cette initiative commerciale, Renfe a fait face au lieu commun sur le manque de ponctualité des trains.

RENFE/ADIF-FFE

- RODRÍGUEZ, A.L.

Próxima entrada en servicio de los trenes de la serie 104 de Renfe

(Prochaine mise en service des trains série 104 de RENFE)

(Vía Libre, Madrid : FFE, nº 481, diciembre-2004, P. 12-13, ISSN: 1134-1416) ES

La Série 104 de trains régionaux desservira le trajet à grande vitesse Madrid-Ciudad Real-Puertollano. En tout cas, le service tiendra l'engagement de ponctualité qui permet au voyageur récupérer le montant du billet en cas d'un retard supérieur à 5 minutes.

RENFE/ADIF-FFE

- Lamas, Beatriz

Compromisos con los clientes: Política comercial de las empresas ferroviarias por falta de puntualidad

(Die Einigung mit den Kunden bei Verspätungen)

(Líneas del tren, 2003, Nr. 301, S. 17-19) Spanisch

Hat ein Zug auf der neuen spanischen Hochgeschwindigkeitsstrecke Madrid - Sevilla mehr als fünf Minuten Verspätung und ist dieser Umstand der Renfe zuzurechnen, so kann der Kunde die Erstattung des vollen Fahrpreises verlangen. Im Übrigen spanischen Fernverkehr ist der Umfang der Erstattung je nach Dauer der Verspätung gestaffelt. Auch für verpasste Anschlusszüge oder mangelnden Service wie z.B. ausgefallene Klimaanlagen kann der spanische Kunde Entschädigung verlangen. Ergänzend geht der Artikel auf die entsprechenden Regelungen in Frankreich und der Schweiz ein.

DB AG, I0340342

The Documentation Centres / Les centres de documentation / Die Dokumentationszentren /

➢ DB AG - Deutsche Bahn AG

Services Technische Dienste GmbH
Druck und Informationslogistik
Information und Dokumentation (IuD) Bahn
Lammstr. 19 (Zi. 102)
D-76133 Karlsruhe
Allemagne
Tél : + 49 (0) 721 938 1452
Fax : + 49 (0) 721 938 1370
e-mail : dbselect@bahn.de

➢ FFE - Fundación de los Ferrocarriles Españoles

Documentation and Railway historical archive department
Documentation, library and translation services
C/ Santa Isabel, 44
E-28012 Madrid
Spain
Tél: + 34 1 151 10 43
Fax: + 34 1 539 14 15
e-mail: fudou04@ffe.es
web : http://www.ffe.es

➢ PKP PLK - Polskie Linie Kolejowe S.A.

Regional Department: Cracow
Scientific, Technical and Economic Information Centre
Plac Matejki 12
PL-31-157 Kraków
Poland
Tel: + 48 12 624 34 59
Fax: + 48 12 624 53 69
e-mail: oint@pkp.com.pl
web : http://www.pkp.pl

➢ UIC - Union Internationale des Chemins de fer

Centre de Documentation
16 rue Jean Rey
F-75015 Paris
France
Tél : + 33 1 44 49 22 71/73
Fax : + 33 1 44 49 21 89
e-mail : doc@uic.asso.fr
web : http://www.uic.asso.fr

Satisfaction Survey

This bibliography was produced by the member documentation centres of the UIC Documentation Group. We hope you find it useful for your work.

To help us learn more about you and your expectations, please take a few minutes to answer the questionnaire below.

- **What is the name of the bibliography you have just consulted**?

……

- **How did you find out about our product?**

From the UIC website ☐
From a railway documentation centre ☐
Through a colleague ☐
By some other means ☐
- Please state which……..…….

- **In what form did you access this bibliography?**

Paper document ☐
File downloaded from the Internet ☐

- **Is this the first time you have consulted one of our bibliographies?**

Yes ☐ No ☐

- **Are you satisfied with the layout of this bibliography?**

Yes ☐ No ☐

- **Do you have any suggestions for improvements to the layout?**

……
……

- **Are you satisfied with the contents of the bibliography?**

Yes ☐ No ☐

- **Do you have any suggestions for improvements to the contents?**

……
……

- **Do you have any suggestions as to the topics covered by these bibliographies?**

……
……

- **Who are you?**

Student ☐
Researcher ☐
Documentalist / librarian ☐
Railway undertaking / infrastructure manager staff ☐
Consultant ☐
Other ☐
Please specify……

- **What country do you work in?**

……

Please send the satisfaction survey back to : UIC – Documentation Centre
16, rue Jean Rey
F-75015 Paris
France
Fax : + 33 1 44 49 22 79
Email : doc@uic.asso.fr

Enquête de satisfaction

Vous avez entre les mains une bibliographie établie par les centres de documentation membres du Groupe Documentation de l'UIC. Nous espérons qu'elle vous a été utile dans votre travail.

Afin de mieux vous connaître et de mieux cerner vos attentes, nous vous remercions de prendre quelques minutes pour répondre à ce questionnaire.

- **Quel est le nom de la bibliographie que vous venez de consulter** ?

……

- **Comment avez vous découvert notre produit ?**

Sur le site Internet de l'UIC ☐
Dans un centre de documentation ferroviaire ☐
Par un collègue ☐
Par un autre biais ☐
Préciser lequel ……..……

- **Sous quelle forme avez-vous eu accès à cette bibliographie ?**

Document papier ☐
Fichier téléchargé sur Internet ☐

- **Est-ce la première fois que vous consulter une de nos bibliographies ?**

Oui ☐ Non ☐

- **Etes-vous satisfait de la forme de cette bibliographie ?**

Oui ☐ Non ☐

- **Avez vous des suggestions à formuler pour améliorer la forme de cette bibliographie ?**

……
……

- **Etes-vous satisfait du contenu de cette bibliographie ?**

Oui ☐ Non ☐

- **Avez vous des suggestions à formuler pour améliorer le contenu de cette bibliographie ?**

……
……

- **Avez vous des suggestions sur les thèmes abordés par ces bibliographies**

……
……

- **Qui êtes-vous ?**

Etudiant ☐
Chercheur ☐
Documentaliste / Bibliothécaire ☐
Salarié d'une entreprise ferroviaire / d'un gestionnaire d'infrastructure ☐
Consultant ☐
Autre ☐
Préciser……

- **Dans quel pays travaillez-vous ?**

……

Merci de renvoyer ce questionnaire à : UIC –Centre de Documentation
16, rue Jean Rey
F-75015 Paris
France
Fax : +33 1 44 49 22 79
Email : doc@uic.asso.fr

Bewertungsbogen

Sie haben Literaturhinweise erhalten, die von den der UIC-Dokumentationsgruppe angehörenden Dokumentationszentren erstellt wurden. Wir hoffen, dass sie für Ihre Arbeit von Nutzen sind.

Um Sie und Ihre Erwartungen besser zu kennen, möchten wir Sie bitten, sich ein paar Minuten Zeit für die Beantwortung dieses Fragebogens zu nehmen. Wir bedanken uns!

- **Welches ist der Name der Ausgabe der Literaturhinweise, die Sie gerade benutzt haben**?

……

- **Wie haben Sie unser Produkt gefunden?**

Auf der UIC-Website ☐
In einem Dokumentationszentrum der Bahnen ☐
Durch eine(n) Kollegen/in ☐
Auf andere Art und Weise ☐
Bitte näher erläutern ……..…….

- **In welcher Form haben Sie Zugriff auf diese Literaturhinweise?**

Papierdokument ☐
Elektronische Datei aus dem Internet ☐

- **Benutzen Sie unsere Literaturhinweise zum ersten Mal?**

Ja ☐
Nein ☐

- **Sind Sie mit der Form dieser Literaturhinweise zufrieden?**

Ja ☐
Nein ☐

- **Ihre Vorschläge zur Verbesserung der Form dieser Literaturhinweise:**

……
……

- **Sind Sie mit dem Inhalt dieser Literaturhinweise zufrieden?**

Ja ☐
Nein ☐

- **Ihre Vorschläge zur Verbesserung des Inhalts dieser Literaturhinweise:**

……
……

- **Ihre Vorschläge zu den in diesen Literaturhinweisen angesprochenen Themen:**

……
……

- **Angaben zu Ihrer Person:**

Student/in ☐
Wissenschaftler/in ☐
Dokumentalist/in / Bibliothekar/in ☐
Angestellte(r) eines Eisenbahnverkehrsunternehmens / Infrastrukturbetreibers ☐
Consultant ☐
Sonstiges ☐
Bitte näher erläutern……

- **In welchem Land arbeiten Sie?**

……
……..

Merci de renvoyer ce questionnaire à : UIC –Centre de Documentation
16, rue Jean Rey
F-75015 Paris
France
Fax : +33 1 44 49 22 79
Email : doc@uic.asso.fr