

## **DEUTSCHER BUNDESTAG**

15. Wahlperiode  
Ausschuss für Verbraucherschutz,  
Ernährung und Landwirtschaft

Berlin, den 08.04.2003

Tel.: (030)227- 32 580  
(Sekretariat)  
Tel.: 30332 (Sitzungssaal)  
Fax: (030)227- 36 022  
(Sekretariat)  
Fax: 36332 (Sitzungssaal)

## **Mitteilung**

**Achtung!**  
**Abweichende Sitzungszeit!**  
**Abweichender Sitzungsort!**

Die 12. Sitzung des Ausschusses für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft findet statt am:

**Montag, dem 05.05.2003, 11:00 Uhr**  
**Sitzungssaal: 4.900**  
**Sitzungsort: Berlin, Paul-Löbe-Haus**

## **T a g e s o r d n u n g**

zum Thema

**"Die verbraucherpolitischen Aspekte  
im öffentlichen Personenverkehr"**

Die Liste der Sachverständigen und der Fragenkatalog sind als Anlagen beigelegt.

*Dr. Herta Däubler-Gmelin, MdB*  
*Vorsitzende*

## **Liste der Sachverständigen**

zur öffentlichen Anhörung  
des Ausschusses für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft  
des Deutschen Bundestages

zu dem Thema

### **„Die verbraucherpolitischen Aspekte im öffentlichen Personenverkehr“**

Montag, 05. 05. 2003, 11.00 Uhr  
in Berlin, Konrad Adenauer Str. 1, Paul-Löbe-Haus, Sitzungssaal 4.900

#### **1. Verbände / Unternehmen**

Connex Regiobahn GmbH

Deutsche Bahn Reise&Touristik AG

Internationaler Bustouristik Verband (rda)

ProBahn Ihr Fahrgastverband

Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV)

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv)  
Projekt Fahrgastrechte

Verkehrsclub Deutschland (vcd)

#### **2. Einzelsachverständige**

**Prof. Dr. Ansgar Staudinger**

Lehrstuhl für Bürgerliches Recht, internationales Privatrecht,  
Verfahrens- und Wirtschaftsrecht,  
Universität Bielefeld

## Fragenkatalog

zur öffentlichen Anhörung  
des Ausschusses für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft  
des Deutschen Bundestages

zu dem Thema

### **„Die verbraucherpolitischen Aspekte im öffentlichen Personenverkehr“**

Montag, 05. 05. 2003, 11.00 Uhr  
in Berlin, Konrad Adenauer Str. 1, Paul-Löbe-Haus, Sitzungssaal 4.900

#### **A. Preissystem und Tarifgestaltung**

1. Inwiefern sind aus Ihrer Sicht Verbraucherschutzaspekte bisher in die strategischen Entscheidungen der Bahn eingeflossen und welchen Beitrag leistet dazu die Bundesregierung?
2. Wie hat sich die Preisentwicklung im öffentlichen Personenverkehr vollzogen?
3. Sind signifikante Unterschiede in der Preisentwicklung und im heutigen Preis zwischen einzelnen Regionen und in einzelnen Städten feststellbar? Wenn ja, welche Gründe haben sie?
4. Welche Vor- und Nachteile hat das neue Preissystem aus Verbrauchersicht?
5. Welche Vorschläge zur Tarifgestaltung (Preise, Tickets, Vergünstigungen, Reservierungen, Stornogebühren) der Deutsche Bahn AG haben Sie darüber hinaus?
6. Welche Vorschläge zur Tarifgestaltung haben Sie für besondere Gruppen wie Familien oder Behinderte?
7. Halten Sie es für sinnvoll, die einzelnen Tarife der Deutsche Bahn AG noch stärker in Bezug zur Zugqualität, Reisegeschwindigkeit und einer Platzreservierung zu setzen, wie in Italien und Spanien üblich, statt umgekehrt nur Reduktionen für die frühzeitige Reservierung zu geben?
8. Welche Möglichkeiten sehen Sie, das neue Fahrpreissystem zu vereinfachen, z.B. durch die Abschaffung der zahlreichen Einschränkungen des neuen Rabattsystems (z.B. Plan- und Spar-Tarif nur bei Rückfahrkarten, Partnerbahncard nur für Paare mit Kindern)?

9. Wie kann Ihrer Meinung nach sichergestellt werden, dass Bahnfahrten auf Regionalstrecken attraktiv bleibt, auf denen nach der Einführung des neuen Fahrpreissystems weder die Frühbuchrabatte noch die früher übliche 50%ige Ermäßigung durch die Bahncard möglich sind?
10. Wie lange und in welcher Weise sind Angestellte der Deutsche Bahn AG bislang zum neuen Preissystem geschult worden und welche Verbesserungen sind angesichts einer Quote von 30% falscher Kundenberatungen nach Tests von Stern und dem Verkehrsclub Deutschland (19.03.03) erforderlich?

## **B. Leistungsangebot, Fahrgastrechte, Haftungsfragen**

1. Welche Erwartungen knüpfen Sie an das von Vorstandschef Mehdorn angekündigte neue Qualitätsprogramm über den Prozess der Leistungserstellung der Deutsche Bahn AG in Bezug auf konkrete Verbesserungen für die Kunden?
2. Welchen Vorteil für die Kunden sehen Sie in der Einführung eines Reisenden-Informationen-Systems durch die Deutsche Bahn AG (Kosten laut eigener Angaben ca. 200 Mio. Euro) in Bezug auf die tatsächliche Leistungserbringung?
3. Wie und in welcher Form erwarten Sie von der Bundesregierung, dass sie sich zukünftig für Verbesserungen des Preissystems, der Fahrplangestaltung, der Kundenrechte und der Koordinierung von Nah- und Fernverkehr einsetzt?
4. Entsprechen die Verbraucherrechte im öffentlichen Personenverkehr den allgemeinen schuldrechtlichen Bestimmungen des BGB? Sind die Sonderregelungen der EVO und der ABB noch gerechtfertigt? Wie sind die Beförderungsbedingungen im ÖPV im Vergleich mit sonstigen werkvertraglichen Regelungen zu beurteilen?
5. Welche Unterschiede gibt es im Hinblick auf Verbraucherrechte bei den verschiedenen Beförderungsarten des öffentlichen Personenverkehrs und wodurch sind sie begründet und gerechtfertigt?
6. Wie sind die Bestimmungen bei Leistungsstörungen, insbesondere bei Ausfall, Verspätung und Schlechtleistung? Welche Haftungsregelungen sehen die jeweiligen Beförderungsbedingungen im Bus-, Bahn- und im Luftverkehr für den Fall der Verspätung bzw. den Fall der Nichterbringung einer Beförderungsleistung vor? Welchen Schadensersatz gewähren die Verkehrsunternehmen und sind Haftungshöchstgrenzen vorgesehen? Welche konkreten Regelungen für Kundenrechte bei Verspätungen und Ausfällen öffentlicher Verkehrsmittel schlagen Sie vor?
7. Welche Kosten kämen auf die Verkehrsunternehmen bei einer Verschärfung der Haftungsvorschriften zu? Wie hoch veranschlagen Sie die daraus resultierende Erhöhung der Fahrpreise? Wie hoch veranschlagen Sie daran den Anteil für den Verwaltungsaufwand?

8. Welche Möglichkeiten sehen Sie, eine angemessene und kundengerechte Regelung für Stornierungen zu finden, z.B. durch die Abschaffung der Stornogebühr in Höhe von 45 Euro und der Einführung eines angemessenen Zuschlags für eine Umbuchung?
9. Wie beurteilen Sie die Tatsache, dass die Deutsche Bahn AG trotz ihrer Privatisierung noch immer auf öffentlich-rechtliche Allgemeine Beförderungsbedingungen zurückgreift?
10. Welche Möglichkeiten sehen Sie, auf die Inhalte der Allgemeinen Beförderungsbedingungen mehr Einfluss zu nehmen, z.B. durch Änderungen im Genehmigungsverfahren der Bundesregierung oder eine gerichtliche Überprüfbarkeit?
11. Wie beurteilen Sie den Vorschlag, die Rechte der Bahnkunden für Ausfall und Verspätung von Zügen zivilrechtlich zu regeln?
12. Was halten Sie von dem Vorschlag, diese Rechte ins BGB zu übertragen oder an welcher Stelle würden Sie die Regelungen einbringen?
13. Wie schätzen Sie die Auswirkungen ein, die die Einführung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) auf die wirtschaftliche Lage der Deutsche Bahn AG und ihre Verpflichtungen aus dem Allgemeinen Eisenbahngesetz haben würden?
14. Wie beurteilen Sie die zur Zeit in den aktualisierten Beförderungsbedingungen der Deutsche Bahn AG dargestellten Kundenrechte bei Ausfall und Verspätung von Zügen?
15. Welche Verbesserungsvorschläge zur Ausgestaltung der Rechte für Bahnkunden bei vollständigem oder teilweisem Ausfall und vollständigen oder teilweisen Verspätungen von Zügen haben Sie (z.B. Fahrpreisminderung, Wandelung, Schadenersatz, Entschädigung, Nutzung eines anderen Verkehrsmittels bei Ausfall oder Verspätung)?
16. In welchen Fällen sollte die Haftung der Verkehrsunternehmen ausgeschlossen oder beschränkt sein?
17. Welche besonderen Rechte für Ausfall und Verspätung von Zügen halten Sie für Behinderte oder andere Gruppen wie Geschäftsreisende erforderlich?
18. Wie beurteilen Sie die Einrichtung unabhängiger Schlichtungsstellen zur unbürokratischen und vereinfachten Regelung von Verbraucheransprüchen?
19. Welche Auswirkungen würden Schadensersatzregelungen für Verspätung auf die Vertaktung der Verkehrsmittel haben? Würde auf Fahrgäste aus verspäteten Zügen nicht mehr gewartet werden, weil für den wartenden Zug weiterer Schadensersatz droht?
20. Wie sehen Sie im Nahverkehr das Verhältnis zwischen der teilweise zwischen Land und Verkehrsunternehmen vereinbarten Vertragsstrafe bei Verspätungen zu dem Schadensersatz, der den Fahrgästen selbst zu zahlen wäre (Doppelter Schadensersatz)?

21. Sollte auch im Bereich der Fahrgastrechte im Hinblick auf den Wettbewerb zwischen den Verkehrsträgern versucht werden, die entsprechenden Vorschriften für Schiene und Straße zu harmonisieren? Sollte dies insbesondere im Hinblick auf Verkehrsverbünde geschehen?
22. Die EU-Kommission fordert von den Europäischen Bahnen eine „Qualitäts-Charta“, die verbindliche Fahrgastrechte für Zugverspätungen und -ausfällen beinhalten soll. Welche Bestandteile und Regelungen sollte eine solche Qualitäts-Charta beinhalten?

### **C. Weitere Serviceleistungen**

1. Wie beurteilen Sie die Notwendigkeit und die Möglichkeit, Fahrpläne verschiedener Verkehrsunternehmer zu koordinieren und Fahrplandaten auch anderer Verkehrsunternehmer als der Deutsche Bahn AG den Kunden unternehmensübergreifend im Internet und an den Bahnhöfen zur Verfügung zu stellen?
2. Wie beurteilen Sie die Möglichkeiten, den Kunden einen einheitlichen Fahrschein auch bei Benutzung des Angebots eines anderen Verkehrsunternehmers auszustellen?
3. Welche besonderen Schwierigkeiten sehen Sie bei der Erstellung eines einheitlichen Fahrscheins bei der Benutzung von Nah- und Fernverkehrsverbindungen auf einer Fahrt und welche Lösungsansätze sehen Sie?
4. Welche Verbesserungserfordernisse sehen Sie sonst noch in Bezug auf Service (Auskunftsverhalten, Speiseangebot, Ticketverkauf) in den Zügen, an den Bahnsteigen und in den Bahnhöfen?
5. Wie sind die Verbraucherinformationen (Informationen über den Inhalt des Beförderungsvertrages, Fahrpläne, Fahrplanänderungen, Fahrpreis) insbesondere unter vertragsrechtlichen Gesichtspunkten zu beurteilen?
6. Wie können den Kunden der öffentlichen Verkehrsmittel umfassende Fahrplanauskünfte und Beratung im jeweiligen Verkehrsbereich, auch über die Angebote konkurrierender Verkehrsunternehmen, zur Verfügung gestellt werden?
7. Wie gestaltet sich der Schutz und Service für besondere Personengruppen wie Minderjährige, alte und behinderte Menschen oder Familien mit Kindern bei den verschiedenen Beförderungsunternehmen, auch unter dem Aspekt der Fahrpreisgestaltung?
8. Welche Vorschläge zur Verbesserung des Beschwerdemanagements haben Sie, z.B. in Bezug auf die Angaben zu einer Beschwerdestelle auf dem Fahrschein und der Einrichtung einer unternehmensübergreifenden Beschwerdestelle?
9. Welche Investitionen sind in den öffentlichen Personenverkehr in den letzten 10 Jahren geflossen? (Bitte am Beispiel der 10 größten Städte der Bundesrepublik Deutschland erläutern und jeweils in einer ländlichen Region West- und Ostdeutschlands darstellen)
10. Sind Dienstleistungen im öffentlichen Personenverkehr zurückgeführt worden? Wenn ja, in welchen Städten und Regionen in Deutschland ist dies erfolgt ?

11. Können private Busunternehmen eine Alternative zum öffentlichen Personenverkehr sein?
12. Welche Beispiele sind bekannt, in denen der öffentliche Personenverkehr durch private Dienstleister ersetzt worden ist?
13. Welche Erfahrungen sind damit gemacht worden, insbesondere hinsichtlich des Taktes und der Preis- und Tarifgestaltung sowie im Hinblick auf bestimmte Gruppen, z.B. Behindertentransporte?