

**Ausschuss für Verbraucherschutz, Ernährung und
Landwirtschaft**

Wortprotokoll

der

12. Sitzung

**des Ausschusses für Verbraucherschutz,
Ernährung und Landwirtschaft
10. Ausschuss**

Montag, 05. Mai 2003, 11:00 Uhr

Sitzungsort: Berlin, Paul-Löbe-Haus, 4.900

Sitzungssaal: 4.900

Öffentliche Anhörung

Die verbraucherpolitischen Aspekte im

öffentlichen Personenverkehr

Vorsitz: Prof. Dr. Herta Däubler-Gmelin, MdB

Ulrike Höfken, MdB

ZUR TAGESORDNUNG

Einzigiger Punkt der Tagesordnung

"Die verbraucherpolitischen Aspekte im öffentlichen Personenverkehr"

dazu Stellungnahmen der Verbände/Unternehmen und Einzelsachverständigen

- **15(10)118 Connex Regiobahn GmbH
 Herr Robert Kohl, Bereichsleiter Marketing und Vertrieb**

- **15(10)112 Deutsche Bahn Reise&Touristik AG
 Herr Hans-Gustav Koch, Vorstand Marketing und Vertrieb +
 Fr. Claudia Möhlenbruch und Hr. Oliver Hirschfeld**

- **15(10)110 ProBahn Ihr Fahrgastverband
 Herr Rainer Engel, stellv. Bundesvorsitzender
 zuständig für Grundsatz- und Rechtsfragen**

- **15(10) 116 Verband Deutscher Verkehrsunternehmen
 Herr Rechtsanwalt Thomas Hilpert**

- **15(10)111 Verbraucherzentrale Bundesverband
 Herr Holger Jansen, Projektleiter Fahrgastrechte**

- **15(10) 114 Verkehrsclub Deutschland
 (nur Gutachten) Herr Gerd Lottsiepen, stv. Geschäftsführer
 15 (10) 117 und verkehrspolitischer Sprecher**

- 15(10) 113 Prof. Ansgar Staudinger
 Lehrstuhl für Bürgerliches Recht, internationales Privatrecht,
 Verfahrens- und Wirtschaftsrecht,
 Universität Bielefeld**

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“

am Montag, dem 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

**Bundesverband Deutscher
Omnibusunternehmer e.V. (bdo)**

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? CDU/CSU-Fraktion
2. Wie hat sich die Preisentwicklung im öffentlichen Personenverkehr vollzogen? FDP-Fraktion
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? FDP-Fraktion
4. Welche Vor- und Nachteile hat das neue Preissystem aus Verbrauchersicht? CDU/CSU-Fraktion
5. Welche Vorschläge zur Tarifgestaltung (Preise, Tickets, Vergünstigungen, Reservierungen, Stornogebühren) der Deutsche Bahn AG haben Sie darüber hinaus? CDU/CSU-Fraktion
6. Welche Vorschläge zur Tarifgestaltung haben Sie für besondere Gruppen wie Familien oder Behinderte? CDU/CSU-Fraktion
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? CDU/CSU-Fraktion
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)? Koalitionsfraktionen

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? Koalitionsfraktionen
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? CDU/CSU-Fraktion

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? CDU/CSU-Fraktion
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? CDU/CSU-Fraktion
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? CDU/CSU-Fraktion
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? Koalitionsfraktionen
5. Welche Unterschiede gibt es im Hinblick auf Verbraucherrechte bei den verschiedenen Beförderungsarten des öffentlichen Personenverkehrs und wodurch sind sie begründet und gerechtfertigt? Koalitionsfraktionen
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? Koalitionsfraktionen
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? Koalitionsfraktionen

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? Koalitionsfraktionen
9. Wie beurteilen Sie die Tatsache, dass die Deutsche Bahn AG trotz ihrer Privatisierung noch immer auf öffentlich-rechtliche Allgemeine Beförderungsbedingungen zurückgreift? CDU/CSU-Fraktion
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? CDU/CSU-Fraktion
11. Wie beurteilen Sie den Vorschlag, die Rechte der Bahnkunden für Ausfall und Verspätung von Zügen zivilrechtlich zu regeln? CDU/CSU-Fraktion
12. Was halten Sie von dem Vorschlag, diese Rechte ins BGB zu übertragen oder an welcher Stelle würden Sie die Regelungen einbringen? CDU/CSU-Fraktion
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? CDU/CSU-Fraktion
14. Wie beurteilen Sie die zur Zeit in den aktualisierten Beförderungsbedingungen der Deutsche Bahn AG dargestellten Kundenrechte bei Ausfall und Verspätung von Zügen? CDU/CSU-Fraktion
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)? CDU/CSU-Fraktion
16. In welchen Fällen sollte die Haftung der Verkehrsunternehmen ausgeschlossen oder beschränkt sein? CDU/CSU-Fraktion
17. Welche besonderen Rechte für Ausfall und Verspätung von Zügen halten Sie für Behinderte oder andere Gruppen wie Geschäftsreisende erforderlich? CDU/CSU-Fraktion
18. Wie beurteilen Sie die Einrichtung unabhängiger Schlichtungsstellen zur unbürokratischen und vereinfachten Regelung von Verbraucheransprüchen? koa
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? Koalitionsfraktionen

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? Koalitionsfraktionen
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? Koalitionsfraktionen

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? CDU/CSU-Fraktion
2. Wie beurteilen Sie die Möglichkeiten, den Kunden einen einheitlichen Fahrschein auch bei Benutzung des Angebots eines anderen Verkehrsunternehmers auszustellen? CDU/CSU-Fraktion
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? CDU/CSU-Fraktion
4. Welche Verbesserungserfordernisse sehen Sie sonst noch in Bezug auf Service (Auskunftsverhalten, Speiseangebot, Ticketverkauf) in den Zügen, an den Bahnsteigen und in den Bahnhöfen? CDU/CSU-Fraktion
5. Wie sind die Verbraucherinformationen (Informationen über den Inhalt des Beförderungsvertrages, Fahrpläne, Fahrplanänderungen, Fahrpreis) insbesondere unter vertragsrechtlichen Gesichtspunkten zu beurteilen? Koalitionsfraktionen
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? Koalitionsfraktionen
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? Koalitionsfraktionen

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? CDU/CSU-Fraktion
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) FDP-Fraktion
10. Sind Dienstleistungen im öffentlichen Personenverkehr zurückgeführt worden? Wenn ja, in welchen Städten und Regionen in Deutschland ist dies erfolgt? FDP-Fraktion
11. Können private Busunternehmen eine Alternative zum öffentlichen Personenverkehr sein? FDP-Fraktion
12. Welche Beispiele sind bekannt, in denen der öffentliche Personenverkehr durch private Dienstleister ersetzt worden ist? FDP-Fraktion
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? FDP-Fraktion

Die Vorsitzende: Verehrte Anwesende, ich begrüße sie herzlich zu unserer Anhörung. Die verbraucherpolitischen Aspekte im öffentlichen Personenverkehr stehen auf der Tagesordnung. Das Thema hat ja nicht nur aus Anlass der Tarifänderungen und Umstrukturierung bei der Deutschen Bundesbahn, sondern vielmehr auch genau deshalb in den letzten Wochen und Monaten eine erhebliche Rolle gespielt. Uns Allen liegt die Deutsche Bundesbahn als Verkehrsträger außerordentlich am Herzen und die Tatsache, dass hier die Beförderung klappt und die Verbraucherinnen und Verbraucher optimale Bedingungen vorfinden, ebenfalls. Dieser Ausschuss des Deutschen Bundestages hat keinerlei politische oder legislatorische Einwirkungsmöglichkeiten, das wäre ja auch merkwürdig, weil es sich bei der Deutschen Bahn, wie wir wissen, um eine AG handelt. Wir haben das hier ebensowenig, wie bei Deutschen Busunternehmen oder der Lufthansa, aber lassen sie mich das nochmal sagen: Als Massenverkehrsmittel legen wir auf die Deutsche Bahn besonders hohen Wert und dieser Ausschuss, der ja die Verbraucher, Verbraucherschutz und Verbraucherrechte mit in seiner geschäftsordnungsmäßigen Zuständigkeit hat, kümmert sich selbstverständlich um diese Fragen. Ich darf Sie alle nochmals herzlich begrüßen, auf der einen Seite PSt Berninger, auf der anderen Seite die Kolleginnen und Kollegen des Deutschen Bundestages aus den verschiedenen Ausschüssen, die sich neben dem eigenen Ausschuss für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft besonders für diese Fragen interessieren. Ich begrüße selbstverständlich die Sachverständigen. Sie sehen eine ganze Reihe von wichtigen Sachverständigen vor uns, einen Einzelsachverständigen, Prof. Dr. Ansgar Staudinger, eine ganze Reihe von Vertretern von Verbänden, zum Teil von konkurrierenden Verkehrsträgern, zum Teil von Verbraucherschutzorganisationen und selbstverständlich auch von der Deutschen Bahn AG. Ich bedanke mich bei ihnen allen für die Statements, soweit wir von ihnen welche bekommen haben und habe die Bitte, dass sie voraussetzen, dass die Kolleginnen und Kollegen des Deutschen Bundestages diese gelesen haben. Wir schlagen ihnen folgendes Verfahren vor. Jeder von ihnen bekommt 7 Minuten für eine Stellungnahme, wobei es vielleicht ganz sinnvoll ist, nach dem Alphabet anzufangen, geben aber dem Vertreter der Deutschen Bahn AG als letztem das Wort, denn er wird ja wahrscheinlich von den Fragen und auch von den Antworten auf die Fragen ganz besonders angesprochen sein, so dass die Möglichkeit besteht, in einer ersten Runde auch auf das einzugehen, was sie in ihren Statements vortragen. Dann wären sofort die Kolleginnen und Kollegen des Deutschen Bundestages an der

Reihe. Wir haben besprochen, dass wir nach einer ersten Fragerunde, die eine bis zwei Fragen pro großer Fraktion, aber auf jeden Fall alle Fraktionen umfassen soll, ihnen wieder die Gelegenheit zu einer Antwort und zu einer Erwiderung geben werden und das dann nochmals wiederholen. Lassen sie mich sagen, dass ich mich sehr freuen würde, wenn wir gegen 13.30 Uhr fertig sein könnten. Äußerste Grenze ist 15.00 Uhr. Herzlichen Dank.

Gunter Mörl, Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmer e.V. (BdO): Frau Vorsitzende, mein Statement wird sehr kurz sein, denn ich bin sehr kurzfristig eingesprungen für eine andere Organisation. Ich stehe ihnen selbstverständlich für Fragen betreffend den Bereich des privaten Omnibusgewerbes, sprich Omnibusreiseverkehr und Omnibuslinienverkehr, zur Verfügung. Ich möchte vielleicht ganz kurz nur zu Beginn sagen, für uns sind die verbraucherpolitischen Aspekte von besonderer Bedeutung. Wir leben von unseren Kunden sowohl im Reiseverkehr als auch im öffentlichen Personennahverkehr. Wir nehmen die Anliegen und die Interessen unserer Kunden, unserer Reisegäste, sehr ernst und wir haben auch einige gesetzliche Regelungen, ob das allgemeine Beförderungsbedingungen oder allgemeine Reisebedingungen sind, die schon Regelungen für diesen Bereich treffen. Das sind aber formaljuristische Sachen. Entscheidend ist, dass wir das Ohr am Markt haben, dass wir hören, was will denn der Kunde, was braucht er, wo gibt es Probleme und wie gehe ich als Unternehmer mit diesen Problemen um. Behandle ich diese flexibel, behandle ich diese schnell, behandle ich diese so, dass mein Kunde den Eindruck hat, hier werde ich wirklich als König behandelt und nicht als notwendiges Übel. Das steht bei uns im Vordergrund. Wir sind gar nicht so sehr darauf erpicht, alles bis ins Detail zu regeln, sondern unsere Stärke liegt eher darin, dass wir unseren Kunden und den Wünschen unserer Kunden schnell und flexibel nachkommen können. So viel möchte ich einmal zum Einstieg sagen.

Robert Kohl, Connex Regiobahn GmbH, ich darf mich zum einen dafür bedanken, dass wir hier die Möglichkeit haben unsere Meinung kundzutun. Zum anderen möchte ich mich dafür entschuldigen, dass wir leider die Stellungnahme auf diesen Fragenkatalog aufgrund der Urlaubssituation erst heute mitbringen konnten. Diese wird gerade kopiert und nach der Sitzung wird sie auf jeden Fall draußen ausliegen. Bei dem Fragenkatalog hat uns ein bisschen verwundert, dass sehr häufig ausschließlich auf Belange der Deutschen Bahn AG eingegangen wurde. Bitte haben sie

Verständnis, dass wir zur Deutschen Bahn AG selbst als potentiellen Wettbewerber nichts sagen möchten, auch zu dem Preissystem nicht, weil die Deutsche Bahn, wie sie schon sagten, eine AG ist und natürlich für die Gestaltung ihrer Tarife eigenständig verantwortlich ist. Wir als Connex-Regiobahn haben seit März 2002 ein eigenes Produkt, den Inter-Connex, bieten auch einen eigenen komplett losgelösten Tarif von dem bisher bekannten System der Deutschen Bahn an und dieser wird auch sehr gut von unseren Kunden angenommen. Ich denke sowohl bei den Kunden und bei den Fachverbänden wird er auch als ausgezeichnete Möglichkeit zur Gewinnung von neuen Kunden für die Schiene gesehen. Sehr häufig wird in diesem Fragenkatalog auch nach Lösungen gefragt, um dem Kunden bessere tarifliche Möglichkeiten bezüglich der Nutzung des Systems Eisenbahn anzubieten. Wir sehen sehr häufig die Lösung darin, dass einfach der Gesetzgeber dafür sorgen sollte, dass ein funktionierender Wettbewerbsmarkt entstehen kann, dass gleiche Zugangsbedingungen für alle angeboten werden und das einfach den Gesetzen des Marktes mehr oder weniger freier Lauf gelassen wird. Sehr viel wird sich, unseres Erachtens, über den Markt entscheiden.

Rainer Engel, ProBahn Ihr Fahrgastverband: Herzlichen Dank Frau Vorsitzende für die Einladung. Ich bin nicht nur hier als Verbandsvertreter, sondern mein Hauptberuf ist ein Amt in der Richterschaft. Von daher sehe ich die Probleme aus der Perspektive derjenigen, die Recht in kleiner Münze schaffen. Es geht im öffentlichen Verkehr eigentlich um Recht in kleiner Münze und um ihnen das zu verdeutlichen, möchte ich sie eigentlich mitnehmen in vier Situationen, in denen der Fahrgast von diesen Rechten betroffen wird und diese ganz kurz auflisten.

Der erste Fall: Frieda Müller fährt jeden Morgen um 6.25 Uhr mit dem Bus in die Stadt. Sie kauft sich nun eine Jahreskarte, weil die etwas günstiger ist. Zwei Wochen später wird ihr Bus, und das ist der Einzige, mit dem sie zur Arbeit kommen könnte, gestrichen. Nun sitzt sie da mit einer Jahreskarte, voll bezahlt. Nach dem geltenden Recht sagt das Unternehmen, ja sie haben eingekauft, dass sie immer mit unseren Bussen fahren können, das ist in der Tat nach dem derzeitigen Recht so möglich.

Der zweite Fall, die Eheleute Meyer, kaufen eine Fahrkarte ganz spontan von Berlin nach Frankfurt, um dort in ein Musical zu gehen, Kostenpunkt mal eben 400 Euro, Buchung über Internet, Buchung der Theatervorstellung, Hotelbuchung, alles in einer halben Stunde abgewickelt, eigentlich müsste alles klappen, aber unterwegs hat der Zug dann 4 Stunden Verspätung. Die Theatervorstellung ist vorbei, das Hotel um-

sonst gebucht, wie sehen denn da die Rechte aus. Und da guckt man in das derzeitige geltende Recht und stellt fest, ein Anspruch auf Entschädigung ist ausgeschlossen.

Der dritte Fall spielt sich in Rostock ab, auf dem Hauptbahnhof. Herr Kaufmann geht an den Schalter und fragt, wann denn der nächste Zug nach Berlin geht. In einer halben Stunde, kostet so und so viel, Fahrkarte kein Problem. Dann kommt er auf den Bahnsteig, da steht so ein bunter Zug herum mit dem Ziel Berlin, er fragt da nach, ob er denn wohl mit der Fahrkarte mitfahren kann. Da sagt ihm der freundliche Mitarbeiter, tut uns schrecklich leid, wir sind von einer anderen Firma und diese Fahrkarte können sie nicht gebrauchen. Die können sie nur zurückgeben, aber unsere Fahrkarten bekommen sie im Zug. Also Herr Kaufmann versteht die Welt nicht mehr, er ist immer dahin gegangen, wo er Fahrkarten gekauft hat in dem Bahnhof, und plötzlich kriegt er keine Auskunft, keine Fahrkarten.

Der vierte Fall, und der ist nun wirklich dramatisch und spielt sich leider in dieser und ähnlicher Weise inzwischen häufiger an unseren Telefonen ab. Hans Adam hat einen von diesen neuen Plan & Spartickets gebucht, für den Zug 6.56 Uhr von Köln nach Frankfurt. 10 % Rabatt, macht ungefähr 5 Euro, hat er dabei eingespart. Er ist um 6.55 Uhr auf dem Bahnsteig, springt in den Zug und der Zug fährt ab. Was er nicht gesehen hat, es ist der Zug von 6.53 Uhr nach Frankfurt. Dann kommt der Schaffner und sagt, also tut mir leid, die Fahrkarte ist nicht gültig, sie müssen bitte schön alles noch mal bezahlen. Da sagt Herr Adam, also das sehe ich nicht ein, Wortwechsel, Schwarzfahrer, Aufsehen in der 1. Klasse, alles was man sich so an unangenehmen Dingen vorstellen kann und schließlich sagt der Zugbegleiter, ja gut, dann werden sie in Frankfurt vom BGS abgeholt. In Frankfurt steht der BGS vor der Tür, nimmt ihn fest und führt ihn ab.

Alle vier Fälle sind leider Realität. Alle vier Fälle sind nach dem derzeitigen Buchstaben des Gesetzes geltendes Recht. Die Fahrgäste haben in allen 4 Fällen etwas falsch gemacht, was sie hätten richtig machen müssen und die Unternehmen haben die Gesetze peinlich genau eingehalten. Bloß, ob das wirklich den Wünschen der Fahrgäste entspricht, die Frage müssen sie beantworten und die beantworten draußen die Leute, reichlich oft damit, dass sie sagen, wir fahren nicht wieder mit dem Öffentlichen Verkehr, egal wie oder wo, wir sind geschädigt, wir wollen nicht mehr, das ist leider die bedauerliche Realität. Und damit zu den Forderungen, die wir als Fahrgastverband aufstellen: Eine Auskunft, eine Verbindung, eine Fahrkarte. D.h. nicht zwangsläufig ein Unternehmen, durchaus Konkurrenz, durchaus Wettbewerb

um den Kunden mit Leistung. Aber das Auskunftssystem ist heute völlig unverbindlich und außerdem unvollständig. Unter jeder Auskunft die sie bekommen steht, alle Angaben ohne Gewähr. Daraus haben wir im zweiten Schritt das böse Wort von dem Lotterielos Fahrkarte gebildet. Es ist leider so, eine Fahrkarte enthält in den meisten Fällen keine Rechte auf eine bestimmte Leistung, sondern nur die Chance mit einem Zug mitzufahren, der vorbeikommt. Wenn er nicht kommt, haben sie eine Niete gekauft. Damit bin ich eigentlich schon bei dem zentralen Thema. Das Recht, den Rechtsrahmen, den setzt in allen Rechtsgebieten der Deutsche Bundestag. Der Deutsche Bundestag hat in zwei Fällen eigentlich eine großartige Leistung vollbracht. Der eine Fall, das war die Schuldrechtsreform, die zum 01.01.2002 in Kraft getreten ist. Die gesamte Innovation des Schuldrechts des bürgerlichen Gesetzbuchs. Eigentlich kann man unter dem Strich sagen, weitgehend gelungen. Das zweite ist 1979 gewesen. Das gesamte Recht des Reisevertrages ist erneuert worden und zwar so, dass heute die Rechtsprechung und die Unternehmen damit zufrieden sind und sehr gut damit umgehen können und deswegen unsere Bitte, nehmen sie diese Reform, diesen Rechtsbereich, der in der Praxis eine so ungeheuer große Bedeutung für die Menschen hat in Angriff, in einer Art und Weise, dass sie der im übrigen bürgerlichen Recht das Wasser reichen kann. Und damit vielleicht ein letztes Wort, weil die Fragen immer gestellt werden, zum Tarifsysteem. Die Kritik ist öffentlich, das möchte ich hier nicht wiederholen, sondern ich möchte auf zwei Gesichtspunkte hinweisen, die in der öffentlichen Diskussion so noch nicht vorhanden sind. Der eine ist, und da schaut man wirklich in die Fahrpreise, der Bereich der kürzeren Entfernung um die 100 km. Diese Fahrpreise sind bei der Deutschen Bahn AG nicht mehr konkurrenzfähig. Wenn sie 18 bis 22 Cent pro km für eine Fahrt von Leipzig nach Dresden oder von Hannover nach Bielefeld bezahlen sollen, das schreckt ab und die Rabattmöglichkeiten sind in diesem Entfernungsbereich doch nicht mehr so schrecklich interessant. Das ist der eine Aspekt. Der zweite Aspekt: Sie dürfen von einem System, in das sie soviel Geld stecken, nämlich die Eisenbahn, eigentlich verlangen, dass die Eisenbahn etwas besseres bietet, als ein Dutzend verschiedene Fahrpreise für praktisch gleichwertige Verbindungen, sei es von Freiburg nach München oder von Hamburg nach Chemnitz, da dürfen sie wirklich etwas mehr von dem Tarifsysteem verlangen. Damit möchte ich schließen.

Gerd Lottsiepen, Verkehrsclub Deutschland (VCD), Verbraucherrechte, moderner Verbraucherschutz, kommen in der Eisenbahnverkehrsverordnung (EVO) sowie den

Beförderungsbestimmungen der Nahverkehrsunternehmen praktisch nicht vor. Die Regelungen dort sind eindeutig. Für Verspätungen, verpasste Anschlüsse und Fehlinformationen wird eine Haftung ausgeschlossen. Damit haben Fahrgäste, jedenfalls im Kleingedruckten der Verkehrsunternehmen, also praktisch der Verträge, keinen Rechtsanspruch auf Entschädigung. Bisherige Entschädigungen werden nur im Rahmen von Kulanzregelungen der jeweiligen Verkehrsunternehmen geleistet. Die Leistung ist vom Einzelfall abhängig, ein genereller Anspruch besteht nicht. Eine Neuerung bringen allerdings die seit dem 15.12.2002 geltenden Beförderungsbedingungen der Deutschen Bahn AG. Hier ist die Haftung für Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis die Regel, allerdings gilt diese Haftung nur dann, wenn die Fahrt nicht bis 1.00 Uhr am Folgetag fortgesetzt werden kann. Dann hat der Reisende folgende Ansprüche:

- kostenlose Rückkehr zum Ausgangsbahnhof
- Erstattung des Restpreises, wenn der Fahrgast entscheiden sollte, ich mache meinen Urlaub doch hier, mitten auf der Strecke, oder Weiterfahrt mit einem anderen Verkehrsmittel oder Übernahme einer Hotelübernachtung und Informierung wartender Personen.

Das ist sicherlich ein Fortschritt, dass das jetzt so festgehalten wurde, allerdings behält sich die Bahn dann auch noch vor im Einzelfall zu entscheiden, ob denn jetzt die Hotelübernachtung oder die Weiterfahrt genehm ist. Dann gibt es weiterhin einige Kulanzregelungen und zwar gibt es im ICE einen sogenannten Verspätungsgutschein von 10 Euro, wenn man mehr als 30 Minuten verspätet ist und dann, erstaunlicherweise, einen Pünktlichkeitsgutschein von 25 Euro, wenn die Verspätung über 90 Minuten im Fernverkehr beträgt. Also das würde auch im ICE gelten. Aber wichtig ist halt, wenn man von so einer Verspätung betroffen ist, muss man auch nachfragen. Man muss auch den Zugchef suchen und sagen, die Verspätung ist so und so, bekomme ich jetzt was erstattet? Es wird bisher nicht hinreichend kommuniziert, dass es diese Ansprüche gibt, es ist ja auch nur eine Kulanzregelung. Man hat ja kein Recht darauf und der Zugchef könnte auch wieder entscheiden, na ja, in dem Fall machen wir es doch nicht. Aus unserer Sicht wäre es wichtig, dass solche Kulanzregelungen festgeschrieben werden, dass der Kunde, der Fahrgast, ein Anrecht bekommt auf eine Entschädigung, wenn die Leistung vom Verkehrsunternehmen nicht fahrplangemäß erbracht wird, dass das klar im Recht geregelt wird. Entscheidend ist dann, dass in dem Beförderungsvertrag die zu erbringende Leistung eindeu-

tig definiert wird. Hier müsste geklärt werden und transparent sein, welche Abweichung vom Fahrplan tolerabel sind, bzw. auf welchen Anschluss, also in welcher Zeit, Anspruch auf Anschluss entsteht. Damit bleiben auch kleinere Mängel von der Haftung ausgeschlossen, das ist auch klar. Wir können nicht bei jeder Verspätung von wenigen Minuten die Unternehmen haftbar machen, das wäre dann wirklich finanziell ein Problem. Klargestellt ist aber auch, dass festgehalten wird, dass ab einer bestimmten Fehlleistung eine Entschädigung zu leisten ist oder das eben ein Anspruch auf Nachbesserung besteht. Es ist für den Fall zudem nicht prioritär, ob das im BGB geregelt wird oder durch ein eigenes Gesetz. Wichtig ist, dass das Recht des Kunden klar definiert wird. Wichtig ist auch, dass die Nacherfüllung im Zentrum dieser Regelung steht, d.h. dass der Fahrgast bei Ausfall oder Verspätung an sein Ziel kommt, dass die Bemühungen der Unternehmen auch in diese Richtung gehen, das in erster Linie zu gewährleisten und dass es mit einem nachfolgenden Verkehrsmittel des gleichen Unternehmens passieren muss, innerhalb einer bestimmten Zeit, oder eben auch mit einem anderen, wo dann klar ist, dass das Verkehrsunternehmen, was die Leistung nicht erbringt, dafür zuständig ist, das zu bezahlen. Der VCD geht davon aus, dass die Kosten zum modernen Verbraucherschutz die Ticketpreise nicht deutlich nach oben treiben werden. Vielmehr erwarten wir davon eine wirkliche Qualitäts-offensive, die deutlich die heutigen Mängel reduziert. Dann fallen weniger Entschädigungen an. „Pünktlich wie die Eisenbahn“, war einmal ein weit verbreitetes Sprichwort, es scheint längst vergessen zu sein, aber in der Schweiz, die einen ambitionierten Taktfahrplan realisiert hat, gilt es fast wieder. Das bei der Bahn was passieren muss, zeigen aktuelle Ereignisse. Die Deutsche Bahn ist kürzlich zum unbeliebtesten Unternehmen in Deutschland gewählt worden, ob zu Recht sei dahingestellt, aber sie ist dazu gewählt worden. Die Umsatzeinbrüche in den ersten Monaten nach Einführung des neuen Preissystems sind, um es vorsichtig auszudrücken, deutlich. Das neue Preissystem der Bahn funktioniert nicht. Der VCD hat zusammen mit dem Stern eine Studie in Auftrag gegeben und die Ergebnisse sind alarmierend. 30 % der Tickets, die ausgestellt werden, sind nicht optimal. Sie sind entweder zu teuer, sie enthalten zu lange Reisezeiten oder sie beinhalten zu häufiges Umsteigen. Ein Fehler des neuen Systems ist, dass man angenommen hat, mehr Menschen würden sich tatsächlich früh festlegen wollen. Heute kommt man dazu, dass nur etwa 20 % der Leute tatsächlich die Rabatte nutzen können, weil sie sich so frühzeitig festlegen können. Auch noch sehr hart ist es beim Beschwerdemanagement. Die Verbraucherzentrale NRW hat in Erfahrung gebracht, dass nur 13 % der Kunden sehr zufrieden

sind mit der Reaktion auf eine Beschwerde bei ÖPNV-Unternehmen, bei der Bahn sind es sogar nur 6 %. Wenn man das mal vergleicht mit dem Lebensmittelhandel zeigt sich, dass dort 67 % der Leute, die sich beschwert haben, mit der Reaktion der Unternehmen zufrieden sind.

Ein großes Problem liegt zur Zeit sicherlich in der öffentlichen Wahrnehmung und auch in der Realität, dies ist die Stornogebühr bei der Bahn von 45 Euro am Gültigkeitstag eines Spar- und Plan-Tickets. Das ist aus unserer Sicht der kontraproduktivste Marketing-Gag eines Dienstleistungsunternehmens in der Geschichte unseres Landes. Dass die Deutsche Bahn bisher, bei aller Kritik an dieser aus unserer Sicht wirklich unmöglichen Regelung, dabei bleibt, das Urteil darüber überlasse ich ihnen.

Rechtsanwalt Thomas Hilpert, Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV): Ich kann zunächst einmal kurz erläutern, der VDV ist der Verband der großen Verkehrsunternehmen in Deutschland. Die Deutschen Verkehrsunternehmen sind in zwei Verbänden organisiert. Einmal im BDO, bei meinem Kollegen Gunter Mörl und dann beim VDV und es gibt so eine kleine Schnittmenge zwischen uns. Der wesentliche Trennungspunkt ist der, dass beim BDO der Schwerpunkt im touristischen Bereich liegt und dann haben eben viele von den privaten touristischen Verkehrsunternehmen auch noch etwas Linienverkehr, aber dann ausschließlich im Busbereich. Beim VDV haben wir eigentlich keinen touristischen Bereich, sondern bei uns sind ausschließlich die Öffentlichen Verkehrsunternehmen. Mitgliedsunternehmen sind zum Beispiel die Deutsche Bahn AG mit ihrem Nahverkehrsbereich, dann die Berliner Verkehrsbetriebe, die S-Bahn-Berlin oder die Kölner Verkehrsbetriebe. Also insbesondere die Kommunalen Verkehrsbetriebe, aber natürlich auch private Verkehrsunternehmen, z.B. ist auch Connex bei uns Mitglied. Wir haben da eine weite Spanne. Bei uns vertragen sie sich dann auch wieder gut. Zunächst möchten wir darauf hinweisen, was der VDV und seine Mitgliedsunternehmen in den letzten Jahren schon alles erreicht haben. Es wird sehr viel kritisiert, aber wir möchten zunächst erstmal den Fingerzeig darauf bringen, dass in den letzten 20 Jahren z.B. die ganzen Verkehrsverbände gegründet wurden. Wenn man sich in die Vergangenheit zurückdenkt, da war es z.B. bei der Fahrt in eine Stadt üblich, dass man u.U. drei Fahrscheine brauchte. Da ist man erst einmal auf dem Land mit dem Bus gefahren, dann anschließend mit der DB und in der Stadt brauchte man dann wieder einen Fahrschein. In den letzten Jahren ist durch die Hilfe der Politik aber auch des VDV's und

eben seiner Unternehmen darum gekämpft und in fast allen Regionen auch erreicht worden, dass es Verkehrsverbünde gibt und das heißt eben, ein Fahrschein für die gesamte Strecke. Wenn also jetzt hier Forderungen in dieser Richtung aufkommen, muss man sagen, für 90 % aller Verkehre, und die Nahverkehre sind die meisten Verkehre, Fernverkehre sind ja eher die Ausnahmen, gibt es also schon so etwas wie einen Fahrschein und das ganze wird natürlich auch weiter ausgeweitet. Die Tendenz zu einem Fahrschein ist nicht rückläufig oder zu Ende, sondern sie geht weiter. Aber sie braucht natürlich etwas Zeit, weil damit auch immer die Frage der Kostenverteilung verbunden ist. Wer bekommt dann welchen Anteil vom Fahrschein und das kann man auch alles nicht über Nacht machen. Aber die Entwicklung geht in die richtige Richtung. Eine andere Sache, die wir in den letzten Jahren für die Kunden getan haben und dann natürlich auch mit Hilfe der Politik, dass ist z.B. ganz viel für Behinderte. Also ich habe hier einmal ein Buch mitgebracht, das kann ich auch gerne dalassen und jedem der Abgeordneten zusenden. Das ist ein Buch über barrierefreie ÖPNV in Deutschland. Dieses Buch ist übrigens mit Hilfestellung der Bundesregierung, der wir an dieser Stelle natürlich auch dafür danken müssen, erstellt worden. Es zeigt auf, was wir alles getan haben, also angefangen von der Niederflurtechnik. Vor 20 Jahren da konnte ein Behinderter gar nicht mit dem ÖPNV fahren, weil er nicht in die Busse und Bahnen rein kam, und mittlerweile sind eigentlich nahezu alle Busse, die neu bestellt werden, Niederflurfahrzeuge. Auch im Bahnbereich ist Niederflur oder zumindest eine Reduzierung der Einstiegshöhe immer weiter vorangeschritten. Im Bereich der Abgasminderung waren wir Vorreiter. Also es ist unglaublich viel getan worden und es gibt natürlich immer etwas zu kritisieren und wir müssen im Sinne des Fortschritts immer weiter arbeiten, nämlich gerade ein Unternehmensverband der Verkehrsbranche weiß, dass Stillstand Rückschritt bedeutet und dass wir natürlich weiter machen müssen. Wir müssen weiter für die Kunden arbeiten, aber wir haben auch schon eine ganze Menge erreicht. Das denke ich, sollte man an dieser Stelle festhalten. Wenn über bestimmte Forderungen hier gesprochen wird, dann darf ich auf zwei aktuelle Projekte hinweisen an denen wir arbeiten, die aber auch noch nicht morgen eingeführt werden. Das ist z.B. das elektronische Ticket und damit verbunden auch eine Bestpreisabrechnung. D.h. also, dass man ein elektronisches Ticket hat, das man in Köln kauft, aber damit in Berlin, München oder Hamburg auch fahren kann. Daran arbeiten wir und dann braucht man sich überhaupt keine Gedanken mehr zu machen, 1. bei welchem Unternehmen ist man und 2., was ist der beste Preis. Wenn ich das nur einmal benutze, wird eben der Einzelfahrschein abgerechnet

und wenn ich damit jeden Tag fahre, wird der Monatsfahrchein automatisch abgerechnet. Aber das sind natürlich viele elektronische Fragen die zu klären sind, da muss man mit der Industrie arbeiten usw., aber wir arbeiten daran. Bestimmte Dinge, und das muss man auch ganz klar sagen, fallen nicht in unseren Bereich und das waren z.B. Schwierigkeiten bei der Fahrzeugindustrie. Dort hat es eben ganz große Umwälzungen gegeben. Da gab es Fusionen, da gab es Umstellungen und das führte dazu, dass die Fahrzeugindustrie leider in einem bestimmten Zeitraum nicht unbedingt supertaugliches Fahrzeugmaterial liefern konnte und darunter haben viele Verkehrsunternehmen gelitten. Natürlich in erster Linie die Deutsche Bahn AG, aber eben auch z.B. die Bayerische Oberlandbahn, das ist ja sehr durch die Presse gegangen. Ein anderes Ding, wofür wir nichts können, sind z.B. Suizide. Allein bei der Deutschen Bahn AG werden drei Suizide pro Tag durchgeführt und das bedeutet dann natürlich auch, dass dort die Strecken gesperrt sind. Was da die Politik vielleicht leisten könnte, wäre, dass man dort eine Regelung findet, dass eben die Strecke nicht so lang gesperrt wird, dass man da also auch auf die Staatsanwaltschaften hin wirkt, dass es dort zack, zack weiter geht und dass man es vielleicht nicht wie jeden anderen Verkehrsunfall behandeln kann, wo der Polizist sagt, fahr doch mal beiseite, und der fließende Verkehr der geht weiter. Nur die Beteiligten werden eine Stunde festgehalten, da müsste sich vielleicht die Politik etwas überlegen, dass in diesem Bereich auch der Verkehr schnell flüssig wird. Aber das ist leider nicht in unserer Kompetenz. Dieses Thema „Fahrgastrechte für Verbraucher“ ist natürlich in den letzten Monaten sehr in die Diskussion gekommen und natürlich spielt da auch das neue Preissystem der DB AG eine Rolle. Aber zu diesem Preissystem sind wir jetzt nicht kompetent was zu sagen. Das wird die DB AG dann selber erläutern. Wenn man über Verbraucherschutz diskutiert um wirklich vernünftige Sachen weiter zu entwickeln sind wir immer dabei und da sind wir natürlich auch gesprächsbereit, mit dem VZBV, mit Pro Bahn usw. und dann machen wir auch gerne mit denen einen runden Tisch und überlegen, was wir da machen können. Wir haben auch überhaupt kein Problem, dass man Fahrgastrechte festschreibt, dass man also aus dem Bereich der Kulanz rauskommt, aber da sagen wir, kann es natürlich keine Regelung im BGB sein. Da muss ich der früheren Bundesjustizministerin sagen, die Schuldrechtsreform war in der Tat sehr gut und ein Teil, der eben sehr gut daran war, war z.B. auch, dass man eben bewusst diese Problematik dort heraus gelassen hat, weil das kleinklein-Regelungen sind, die dort so nichts zu suchen haben und weil natürlich weiterhin die Federführung des Verkehrsministeriums bestehen muss. Wir befürworten in

diesem Bereich so etwas in den Beförderungsbedingungen festzuschreiben, wo wir vorher mit den Fahrgastverbänden darüber diskutieren. Beförderungsbedingungen haben nämlich zwei Vorteile, sie verbinden die Dinge miteinander. Der eine Vorteil ist, man hat wirklich einen Rechtsanspruch darauf, der Kunde kann klagen, da ist dann keine Kulanz mehr oder Willkür, sondern der Verbraucher kann wirklich klagen. Der andere Vorteil ist aber, dass man auch relativ flexibel reagieren kann. Dass BGB zu ändern, das dauert. Frau Vorsitzende, ich glaube da trage ich Eulen nach Athen, das ist doch eine etwas größere Aktion und deswegen halten wir das nicht für zielführend, weil ÖPNV Flexibilität bedeutet. Ich will vielleicht abschließend noch einen Satz sagen. Bei der ganzen Diskussion kann man natürlich immer alles bis zum Äußersten treiben und bis zum Äußersten heißt, man kann da goldene Regelungen für Verbraucher schaffen, aber da muss man dann natürlich auch immer sagen, dass muss alles bezahlt werden. Deswegen sind wir immer für den Mittelweg. Wir sagen, wir wollen also hier nicht den armen ÖPNV nur für die armen Arbeitslosen usw., wir wollen aber auch hier keine Luxusgrundrechte, was dazu führt, dass entweder die Politik das bezahlen muss, oder die Fahrscheine so teuer werden, dass dann auch wieder keiner mehr fährt. Wir wollen eben einen ausgewogenen Mittelweg und ich denke daran sollten wir arbeiten.

Holger Jansen, Verbraucherzentrale Bundesverband: Gestatten sie mir kurz zur Einleitung auch einige Worte. Wir im Verbraucherzentrale Bundesverband bearbeiten seit dem letzten Jahr ein spezielles Projekt zum Thema Fahrgastrechte. Im Kern geht es uns darum die Information und die Aufklärung der Verbraucher über die bestehenden Rechte zu verbessern. Wir wissen, dass die Rechte, wie sie im Moment sind, begrenzt sind. Dennoch erreichen uns natürlich täglich Anfragen von Verbraucherinnen und Verbrauchern, die uns ihre Beschwerden in Kopie zuschicken oder die uns Fragen stellen, was sie machen sollen oder was sie erwarten können. Aus dieser Vielzahl von Beschwerden oder von Anfragen zu dem Thema habe ich einmal die strukturellen Mängel zusammengefasst, die wir so in den letzten Monaten erlebt haben. An erster Stelle steht für uns eine Regelung für Entschädigung, für Verspätung und Zugausfälle. Wir kriegen relativ oft Schreiben in Kopie, wo sehr ausführlich beschrieben wird, wie es zu der Zugverspätung kam, oder was man dadurch dann nicht wahrnehmen konnte. Z.B. einen weiteren Termin oder dass man ausnahmsweise mit dem Taxi fahren musste um einen dringenden Termin, eine Hochzeit oder eine Beerdigung, noch zu erreichen. Da kennen wir dann natürlich schon die Standardantwort.

Die Deutsche Bahn wird im Regelfall schreiben, § 17 der Eisenbahnverkehrsordnung sieht eine Entschädigung nicht vor, wenn der Sachbearbeiter einen guten Tag hatte, schickt er noch einen sogenannten Genussgutschein über 5 Euro mit, den kann man dann im Zugrestaurant einlösen. Manchmal gibt es auch einen Reisegutschein über 10 Euro, aber das ist es dann auch. D.h., das sind natürlich Dinge, die so in dieser Form irgendwo nicht mehr marktgängig sind. Das zweite große Thema: Rückgabe von Fahrscheinen. Sie kennen vielleicht die Situation, dass die Regelungen in den letzten Jahren mehrmals verändert worden sind. Wir sind der Meinung, dass die Rückgabe von Fahrscheinen nicht gänzlich ausgeschlossen werden darf, gleich welcher Sondertarif dort genutzt wird. Wir hatten auch dort einige Fälle: Eine Lehrerin, die mit einer Gruppenreise und ihrer Schulklasse fahren wollte, kurzfristig wegen schlechter Witterung absagen musste, da sind natürlich dann einige Hundert Euro weg, oder eine Plan & Spar – Fahrkarte, die eine Dame von Stuttgart nach Berlin nutzen wollte. Auch dort sind 282 Euro verlorengegangen. Im krassesten Fall, als dieses Plan & Spar relativ neu war, Ende Dezember, wollte ein Fahrgast von Freudenstadt nach Wien fahren. Das sind 350 Euro, die ihm da verlorengegangen sind und das ganze wird also regelmäßig zurückgewiesen. Hier ist die Forderung wirklich klar, dass die Rückgabe des Fahrscheines nicht gänzlich ausgeschlossen werden darf, gleich welcher Sonder- oder Spartarif verwendet wird. Über die Gebühr wird man sicherlich reden können. Eine wichtige Sache ist dabei auch, dass wir der Auffassung sind, bis zum 1. Geltungstag incl. muss die Rückgabe eines Fahrscheines unentgeltlich möglich sein. Wer sich am 1. Geltungstag überlegt vor Abfahrt des Zuges noch zum Schalter zu gehen und sagt, ich kann jetzt diese Reise definitiv nicht antreten, weil ich erkrankt bin, oder weil sonstige Sachen vorliegen, dem muss die Rückgabe des Fahrscheines auch unentgeltlich möglich sein. Ein weiterer wichtiger Punkt sind die Angaben auf dem Fahrschein. Wir würden dort ganz gerne, eine Adresse oder eine Telefon-Nr. sehen, an die sich der Kunde dann wenden kann, wenn bei seiner Fahrt irgendetwas schief gelaufen ist. Ein weiterer Punkt sind vielleicht so Sammelbegriffe wie Berlin Stadtbahn. Wer weiß schon so ganz genau welcher Bahnhof dort noch inclusive ist oder welcher Bahnhof dort nicht mehr mit eingeschlossen ist. D.h., man muss bei dem Fahrschein sowohl nachvollziehen können, welches Ziel oder welcher Bahnhof damit gemeint ist, und eben auf der Fahrkarte selber auch eine Angabe haben, an wen man sich wenden kann, wenn es dann entsprechende Fragen oder Probleme bei dieser Fahrt gab. Ein weiteres großes Thema im Moment sind die Nachforderungen im Zug. Irgendwo verlässt sich der Fahrgast ja

auf die Beratung am Schalter oder am Telefon, bekommt dann seine Fahrscheine und erfährt dann im Zug, dass die Fahrkarte so nicht gilt, oder dass er dort mit einer Nachforderung vom Zugbegleitpersonal konfrontiert wird. Die Situation ist insoweit sehr unschön. Die eigentliche Nachforderung beläuft sich ja oft nur auf wenige Euro. Aber wenn es dann eskaliert und mit der Eisenbahnverkehrsordnung, § 12,2, gedroht wird, dann sind es 40 Euro oder bei Fernstrecken sogar der doppelte Fahrpreis. Wir hatten jetzt auch einige Fälle, wo das wirklich auch konsequent durchgezogen worden ist. Der doppelte Fahrpreis, das sind dann zwischen 100 und 200 Euro, je nachdem welche Fernstrecke das war, und das geht dann direkt nach Baden-Baden zu der zentralen Fahrgeldnachforderung und man wird mit entsprechenden Briefen bombardiert und muss sich dann eben überlegen, wie man da vorgeht. Der Bundesgrenzschutz kommt dann regelmäßig mit ins Spiel, nämlich immer dann, wenn der Fahrgast nicht bereit ist, gegenüber dem Zugbegleitpersonal seinen Personalausweis herzugeben. Irgendwann wird dann von der Bahn ein sogenanntes Kulanzangebot unterbreitet, dann reduziert man das Ganze auf die ursprüngliche Forderung, aber das ist dann meistens schon ein ½ Jahr später und mindestens 4 – 6 Schreiben weiter. Also auch hier muss man letztlich eine Regelung anstreben, wie man es hinhinbringt, dass Nachforderungen im Zug, egal wie hoch sie sind oder egal inwieweit sie begründet sind, in einer vernünftigen und einer zivilisierten Art und Weise auch später im nachhinein geklärt werden können. Ein weiterer Punkt ist die inhaltliche Überprüfung der Beförderungsbedingungen. Wir haben ja eine Mischung aus Beförderungsbedingungen, Verordnungen und gesetzlichen Grundlagen. Auch hier gibt es eine bunte Mischung. Wir plädieren natürlich dafür, dass es einmal die gesetzliche Grundlage gibt und dass es dann die Beförderungsbedingungen gibt, die auch voll der inhaltlichen Kontrolle durch die Richter unterliegen. Wenn also bestimmte Klauseln dort nicht hinhalten, müssen sie anhand der einschlägigen Bestimmungen des BGB überprüft werden können, ggf. durch Verbraucherverbände abgemahnt bzw. dann in den nächsten Schritten einer gerichtlichen Klärung zugeführt werden. Information über Kundendialog ist auch ein sehr wichtiger Punkt, dass die Kunden auch wirklich informiert werden, wo sitzt der Kundendialog, wie wird das Beschwerdemanagement in dem Unternehmen gehandelt, welche Entschädigung kann der Kunde erwarten, welche Kundenrechte hat er, inwieweit gibt es vielleicht auch Beteiligungsmöglichkeiten in Beiräten oder in Qualitätsarbeitskreisen oder dergleichen. Es gibt dort positive Beispiele aus einigen Bundesländern, die solche Qualitätsarbeitskreise bereits gegründet haben, wo es auch eine ganz harmonische Zusammenarbeit mit Verbrau-

cherverbänden oder auch Fahrgastverbänden, gleich welcher Art, gibt. Informationen über bestehende Kundenrechte habe ich bereits angesprochen. Diese sind im Moment sehr unterentwickelt. Selbst die bestehenden Minimalrechte, also wie Rückfahrt oder Abbruch der Fahrt, sind wenig bekannt und selbst dann, wenn der Kunde im Kundendialog mitteilt, ich konnte diese Fahrt jetzt nicht weiterführen, habe mich dann von meiner Familie oder von jemand anders mit einem Auto weiterbefördern lassen, selbst dann wird er manchmal noch belehrt, dass es keinen Nachweis gibt über den Abbruch der Fahrt. Der Kunde, der dann vielleicht sagt, jetzt kann ich noch kurzfristig mit dem Auto weiterfahren, der sollte dann noch zu irgendeinem Bahnschalter gehen, sich dort eine Bestätigung geben lassen, dass er diese Fahrt nicht weiterführen konnte, um dann anschließend nach einigen Wochen von dem zentralen Kundendialog Ersatz zu bekommen. Ein weiteres großes Thema ist auch das Beschwerdemanagement, insbesondere bei der Deutschen Bahn. Viele Anfragen die wir bekommen fangen mit dem Hinweis an, das habe ich vor einigen Monaten schon mal an die Bahn geschickt, eine Antwort habe ich bisher nicht bekommen. Wie gesagt, das ist allerdings dann sicherlich auch mehr eine Unternehmensentscheidung, wie man damit umgeht. Allerdings, mehr Transparenz vor allem bei den Bearbeitungszeiten und bei den bestehenden Kulanzregelungen, wäre ganz sicherlich hilfreich. Vor allem bei den Bearbeitungszeiten vor dem Hintergrund dieser doch relativ langen Zeiträume, die dort im Moment herrschen, sollte man wirklich überlegen, ob man die nicht wirklich festschreibt. Auch ein großes Thema im Moment sind die telefonischen Auskünfte. Es gibt da ja die Auskunft 11861, die ist relativ teuer. Wenn ich sage relativ teuer, ist das vielleicht noch vorsichtig ausgedrückt, bei 60 Cent pro Minute. Wer das schon einmal gemacht hat, weiß wie da die Minuten durchrauschen, wie lange es dauert bis man dort wirklich eine Auskunft hat. Durch das Plan & Spar ist ja der Beratungsaufwand eher noch größer geworden, weil ja der Kunde vom Grundsatz her davon ausgeht, dass er bei jeder Fahrt irgendwo etwas sparen kann. Demzufolge erwartet er auch schnelle und kompetente Auskünfte zu vernünftigen Telefonpreisen. Das gleiche gilt natürlich auch für den Kundendialog im weitesten Sinne. Wenn sie eine Frage haben oder eine Beschwerde loswerden wollen, muss auch das zu vernünftigen Telefongebühren möglich sein. Dann die unabhängige Unterstützung für den Verbraucher. Wir haben ja im Moment nur eine Schlichtungsstelle für den Nahverkehr in NRW, die sehr erfolgreich arbeitet. Es wäre sicherlich auch überlegenswert, das ganze auf die Bundesebene auszudehnen. Die Streitwerte sind letztlich in den meisten Fällen gering und der Kunde erwartet letztlich schon, dass er da eine

Unterstützung bekommt, auch unabhängig von der Art, wenn er eben mit den Verkehrsbetrieben nicht mehr weiter kommt.

Dann die Reisekette. Wir plädieren natürlich dafür, ein Tarif, eine Auskunft, ein Fahrschein, was eigentlich selbstverständlich sein sollte. Im Nahverkehr funktioniert das recht gut, weil nach unserer Einschätzung der Druck letztlich höher war, als jetzt im Fernverkehr. Hier sollte man auch überlegen, inwieweit man den Rahmen für den Fernverkehr setzt, so dass man hier auch eine entsprechende Operation hinkriegt. Lassen sie mich abschließend sagen, was für uns sehr wichtig ist, dass die verschiedenen Rechtsquellen vereinheitlicht werden, dass möglichst eine gesetzliche Grundlage geschaffen wird und alle weiteren Details dann in den Beförderungsbedingungen geregelt werden. Da sind wir natürlich auch gesprächsbereit, wie wir die dann konkret ausgestalten.

Prof. Ansgar Staudinger, Lehrstuhl für Bürgerliches Recht, internationales Privatrecht, Verfahrens- und Wirtschaftsrecht, Universität Bielefeld: Bei dem Thema Verbraucherschutzrecht oder Rechte der Kunden allgemein zunächst zum Status quo. Wenn sie sich einen Reisevertrag vorstellen, einen Beförderungsvertrag, dann sehen sie in der Tat zwei Private, die dort einen Vertrag schließen und das ist auch alles im BGB geregelt. Man findet dort die Rechte und die Pflichten. Allerdings ist das Regelwerk doch in dem Bereich, um den es heute geht, nahezu außer Kraft gesetzt, so dass es vom BGB aus keinen Rechtsanspruch gibt, sondern durch einen bestimmten Kunstgriff durch andere Gesetze und Verordnungen wird erst einmal das Recht des Kunden auf, bildlich gesehen, null gedreht. Dann gibt es wieder Rechte, die man eröffnet durch das Kleingedruckte oder vielleicht auch durch andere Wege, durch Kulanz. Als Jurist hat man eigentlich die Hoffnung, dies etwas transparenter durch die Politik zu regeln. Man fragt sich, ist es richtig, dass man so eine Menge Regeln auf Lager hat, das BGB, das zwar so ein bisschen außer Kraft gesetzt ist und eine Vielfalt von anderen Regelwerken, die es, glaube ich, einem Nichtjuristen schwer machen, genau zu ermitteln, welche Rechte habe ich oder welche Rechte habe ich nicht. Kurz und gut, man muss sagen, es bewegt sich vieles, das möchte ich auch hier deutlich hervorheben, die Geschäftsbedingungen verändern sich, vielleicht manchmal nicht ganz freiwillig muss man sagen, sondern der Druck von außen durch internationale Regeln wird dann groß, oder durch die Europäische Kommission noch größer, aber es bewegt sich etwas. Mein Petitum wäre zu überlegen, ob man entweder bei einer kleinen Lösung sagt, man belässt es bei dieser Gemengelage,

dass man beispielsweise bei der Bahn ein allgemeines Eisenbahngesetz hat, eine Eisenbahnverkehrsordnung und Kleingedrucktes. Dann muss man sich zumindestens fragen, ist der Inhalt dieses vielfältigen Werkes mit dem BGB vereinbar oder muss man das noch ein bisschen anpassen. Oder die zweite große Lösung, für das Modell möchte ich mich stark machen, man fragt sich, brauchen wir diese eigentlich öffentlich rechtlichen Regeln, die einen ganz anderen Sinn hatten, oder reicht es, dass man eigentlich ein BGB hat, dort auch Regeln über die Kontrolle von Kleingedrucktem und dann, das möchte ich hier auch anmerken, um nicht falsch verstanden zu werden, muss man sich darüber unterhalten wie diese Regeln vielleicht angepasst werden müssen, damit man auch den Bedürfnissen bspw. von Bahn- und Busunternehmen Rechnung trägt. Denn eines ist klar, es kann nicht sein, dass für sämtliche Schäden jemand einstehen muss. Man muss sich genau darüber unterhalten, reicht das, was im BGB schon steht aus, damit auch die Bahn ohne Angst auf die Verordnung verzichten kann, oder muss hier und da an kleinen Rädern gedreht werden. Aber das Recht kann man besser, transparenter und fairer ausgestalten, als es heute ist.

Hans-Gustav Koch, Deutsche Bahn Reise&Touristik AG: Ich freue mich zum Verbraucherschutz bei der Deutschen Bahn Stellung nehmen zu dürfen. All das, was die Herren hier vorne gesagt haben, kann ich als Forderung aus der Position heraus, aus der sie es vertreten, durchaus verstehen. Ich hoffe aber, dass man auch verstehen kann, dass die Deutsche Bahn nicht jede Forderung erfüllen kann, weil sie neben den durchaus vertretbaren Positionen, die hier vorgetragen wurden, auch eben die Position vertreten kann, das Ganze so gestalten zu müssen, dass sie damit auch noch Geld verdient. Denn so hat es der Gesetzgeber gewollt, als er die Bahnreform einleitete und für den Fernverkehr gilt, dass er eigenwirtschaftlich sein und damit das Geld verdienen muss, um sich beispielsweise neue Züge, in die wir ja investieren, leisten zu können. Bevor wir in die Diskussion über den Verbraucherschutz bei der Deutschen Bahn einsteigen, lassen sie mich eines vorwegnehmen. Seit der Einführung unseres neuen Preissystems im vergangenen Dezember ist die Bahn, zu Recht oder zu Unrecht, dass muss jeder für sich selbst beurteilen, noch stärker als bisher in den Blickpunkt der Öffentlichkeit gerückt. Bei dieser öffentlichen Diskussion werden immer wieder Aspekte des Verbraucherschutzes und des neuen Preissystems miteinander vermischt leider allzu häufig auch zum Nachteil oder zu Lasten der Bahn. Ich bin nach wie vor davon überzeugt, dass das neue Preissystem nicht an den Be-

dürfnissen der Verbraucher, unserer Kunden, vorbei geplant ist. Vielmehr haben wir über Jahre hinweg versucht, die Anforderungen unserer Kunden, aber auch die Bedürfnisse potentieller Kunden, und das schien uns ganz besonders wichtig, unter dem Aspekt mehr Verkehr auf die Schiene detailliert analysiert. Die Forderung übrigens nach Familienfreundlichkeit, aber auch nach bezahlbaren Preisen für jedermann, und nicht nur für die 3 Millionen, die eine Bahncard haben, haben Pate gestanden bei diesem neuen Preissystem und ich denke, wir haben das, was wir uns da vorgenommen haben, umgesetzt. Unsere Aufgabe war es aber, und das sage ich genau so deutlich, diese Forderung in Einklang zu bringen mit den durchaus auch wirtschaftlichen Zielsetzungen unseres Unternehmens, so wie ich es eben schon gesagt habe. Wir haben die soziale Komponente in unsere Preisbildung eingebaut und das wird auch niemand bestreiten können. Zunächst haben wir im Fernverkehr die Preise um durchschnittlich 12 % gesenkt. Übrigens auch ein Grund dafür, dass wir in den ersten 3 Monaten weniger eingenommen haben, als wir geplant haben. Wenn man die Preise so nachhaltig senkt, dann zeigt sich das im Portemonnaie auch. Die neuen Preise sind auch familienfreundlich. Kinder unter 15 Jahren fahren kostenlos mit ihren Eltern oder auch ihren Großeltern in unseren Zügen und zwar zu jeder Zeit und ich wüßte nicht, dass es andere Verkehrsunternehmen gibt, die eine so großzügige Familienkomponente anbieten. Dort müssen wir bspw. mit den sogenannten Billigfluglinien, mittlerweile auch in Deutschland, konkurrieren und die bieten so etwas nicht an. Wir haben auch die Bahncard, etwas was auch kein anderes Verkehrsunternehmen anbietet. Ich kenne zumindest keines, das eine durchgängige Rabattkarte wie bei der Deutschen Bahn hat. Auch die haben wir deutlich im Preis gesenkt. Die war für viele unserer Kunden in der Vergangenheit schlichtweg zu teuer und wir sind bei 3 Millionen stagniert. Heute rentiert sich diese Bahnkarte bereits schon für eine Reise und deshalb entscheiden sich übrigens immer mehr Menschen für eine Bahncard. Von den rund 700.000 Bahncard-Kunden sind 40 % Neukunden. Kunden, die früher keine Bahncard hatten. Aber, und das sage ich genau so deutlich und gebe es an dieser Stelle auch zu, wir hätten uns für die Einführung unseres neuen Preissystems andere Rahmenbedingungen gewünscht. Wir hätten uns eine boomende Konjunktur gewünscht, wir hätten uns keinen Eisregen gewünscht, wir hätten uns funktionierende ICE's gewünscht. All das hätten wir uns für die Einführung des neuen Preissystems gewünscht. Aber leider war es nun einmal anders. Wir wissen aber auch, dass die Einführung eines neuen Preissystemes, was Bahnfahren tatsächlich nach 160 Jahren auf den Kopf stellt, länger dauert, als 1 oder 2 Monate.

Hier müssen wir bei der Bahn lernen, hier müssen wir gemeinsam mit unseren Kunden lernen. Was die Änderung am neuen Preissystem angeht sagen wir immer, wir brauchen ein Jahr, um das was hier passiert zu analysieren. Wir tun das nicht, weil wir dogmatisch sind und weil wir uns an das eine Jahr klammern, sondern wir brauchen einfach eine solide Zahlenbasis um beurteilen zu können, wo das neue Preissystem greift und wo es evtl. nicht greift. Wenn wir eher schlauer werden, wenn wir eher eine ausreichende Zahlenbasis zur Verfügung haben, werden wir, wenn es denn Dinge zu ändern gibt, diese natürlich auch eher ändern. Aber, und das muss klar sein, wir können leider nicht jeden Wunsch unserer Kunden umsetzen, denn Bahnfahren muss, wie alles andere im Leben auch, von irgend jemandem finanziert werden und genau an diesem Punkt schweigen sich übrigens einige der Kritiker des neuen Preissystems gerne aus. Auch wenn ich heute weiter mit Ihnen gerne eine Diskussion über das neue Preissystem der Bahn führen würde, werde ich an dieser Stelle meinen Exkurs eben über dieses Preissystem beenden, denn ich denke, und da stimmen sie sicherlich mit mir überein, dass der Verbraucherschutz allein ein so umfassendes Thema ist, dass wir ihn heute in den Mittelpunkt dieser Ausschusssitzung stellen können. Die Deutsche Bahn bekennt sich zu einem umfassenden Verbraucherschutz und dies übrigens aus einem ganz einfachen Grund. Wir möchten, dass sich Menschen für das Bahnfahren und dabei möglichst natürlich für uns entscheiden. Uns ist ganz klar, dass in einem zunehmend liberalisierten Verkehrsmarkt, und den haben wir in Deutschland im Fern- sowie auch im Nahverkehr, letztendlich der Kunde über die Höhe der Servicequalität im Personenverkehr entscheidet. Daher unternehmen wir auch alle vertretbaren Anstrengungen, die Kundenzufriedenheit durch Verbesserung der Qualität unserer Leistungen zu steigern. Insbesondere auch durch die Stärkung der Kundenrechte. Dass wir bei der Deutschen Bahn den Verbraucherschutz sehr ernst nehmen, zeigen auch unsere neuen Beförderungsbedingungen, die es bspw. ab dem 15. Dezember letzten Jahres gibt und hier ist alles geregelt. Es gibt nichts, was wir hier in diesen Beförderungsbedingungen verschweigen und es gibt nichts, was hier drin steht, an das wir uns nicht halten würden. Und nach diesen Beförderungsbedingungen steht jedem Kunden bspw. ein Rechtsanspruch auf Schadenersatz bei Verspätungen, Zugausfall oder Anschlussversäumnis zu. Bislang haben wir das nur auf dem Kulanzweg gewährt. Aber da haben wir das auch schon gewährt. Dabei gilt, der Kunde muss kein Verschulden der DB nachweisen. Im Übrigen verzichten wir, anders, als viele andere Verkehrsunternehmen, in solchen Fällen oftmals auch auf den Nachweis von Gründen, die uns von

der Haftung befreien würden. Uns ist daran gelegen, möglichst kulante und unbürokratische Lösungen für unsere Kunden zu finden, wenn diese mit unserer Leistung nicht so zufrieden sind, wie sie es sich wünschten oder vorstellen können. Auf die weiteren Einzelheiten möchte ich hier nicht eingehen. Wir haben die Fragen des Ausschusses sehr ausführlich und sehr umfassend beantwortet, aber ich denke, das Beispiel macht deutlich, dass wir mit unseren Beförderungsbedingungen beim Thema Verbraucherschutz auf einem guten Weg befinden. Wenn man nun auf Bundes- oder EU-Ebene über weitergehende Regelungen zur Stärkung des Verbraucherschutzes nachdenkt, müssen unserer Ansicht nach zwei Punkte unbedingt berücksichtigt werden:

Die systembedingten Sonderheiten des Eisenbahnsystems, gerade des Deutschen Schienenverkehrs. Wir bieten, anders als viele andere europäische Länder, übrigens auch die eben zitierte Schweiz, unseren Kunden täglich ein stark vernetztes Zugangebot mit vielen schnellen Verbindungen an. In Zahlen gesprochen bedeutet das, dass täglich insgesamt 32.000 Zugfahrten mit 24.000 Systemanschlüssen im Personenverkehr stattfinden. Das schafft kein anderes europäisches Land. Wie sie sich sicher vor diesem Hintergrund vorstellen können, übertragen sich in einem so komplexen System geringe Betriebsstörungen eines Zuges wie durch den Schneeball-effekt auf viele andere Züge und ich habe hierfür ein Beispiel mitgebracht, was aktuell ist. Wir hatten am letzten Freitag eine Streckensperrung auf der Neubaustrecke zwischen Köln und Frankfurt. Dort hatte man eine Leiche gefunden. Es war kein Selbstmord, sondern es war einfach ein Leichenfund und aufgrund dieses Leichenfundes wurde durch die Staatsanwaltschaft die Strecke von 9.20 Uhr bis 12.29 Uhr gesperrt. Es liegt natürlich kein Verschulden der Bahn vor, denn für so etwas sind wir nicht verantwortlich. 10 ICE Züge wurden über die alte Rheinstrecke umgeleitet, sieben ICE's vielen aus. In der Folge kam es zu 17 Teilausfällen. Es wurden drei Ersatzzüge gestellt, auf unsere Kosten übrigens. In der Summe wurden 27 Züge um 1.222 Minuten verspätet. Eine kleine Sache, eine kleine Ursache, mit einer sehr großen Wirkung. Insgesamt waren allein dadurch 25.000 Fahrgäste verspätet. Wer trägt die Schuld, wer erstattet, wer wird zur Verantwortung gezogen?

Der zweite Punkt, der berücksichtigt werden sollte, und das kommt leider auch hier bei den Sachverständigen zu kurz, ist die Wettbewerbssituation. Der Hauptwettbewerber der Bahn ist der Individualverkehr. Deshalb darf bei jeder weitergehenden Regelung die Stellung der Bahn im Verkehrsmarkt nicht weiter verschlechtert werden, denn wir konkurrieren mit dem Auto und dort sind mir Passagierrechte weitge-

hend unbekannt. Auch wenn es die Rechte der Verbraucher zu schützen gilt, und natürlich sind wir dafür und natürlich bin auch ich dafür, denn auch ich bin jeden Tag Verbraucher, warne ich davor, dass überzogener Verbraucherschutz letztendlich zum Nachteil des Kunden werden kann. Dies aus einem ganz einfachen Grund. Jedes Mehr an Verbraucherschutz kostet Geld, und diese Kosten müssen am Ende von der Gesamtheit getragen werden, durch Preiserhöhung. Damit sind wir, und so schließt sich doch wieder der Kreis, beim Thema Preise angelangt. Bei spürbaren Preiserhöhungen würden sich unsere Kunden sicherlich häufiger, als sie das heute tun, gegen die Bahn und für den PKW als Verkehrsmittel entscheiden. Es ist daher auch im Interesse aller Verbraucher und der Bahn, dass die Zahlungsbereitschaft der Kunden nicht überdehnt wird und Verbraucherschutz angemessen bleibt. Unser Ziel ist deshalb Verbraucherschutz ja, wir haben hier bereits den Dialog auf allen Ebenen zur Stärkung der Passagierrechte aufgenommen, aber Verbraucherschutz eben mit Augenmaß, denn Verbraucherschutz muss wirtschaftlich vertretbar sein und er muss wirtschaftlich vertretbar bleiben.

Die Vorsitzende: Vielen Dank meine Herren. Wir kommen jetzt zur ersten Frageunde.

Abg. Jella Teuchner: Ich darf mich ganz herzlich bedanken, dass sie uns hier so umfassend Auskunft gegeben haben. Allerdings nur über den Bereich der Bahnverbindungen und des Personenverkehrs im Bahnbereich. Was mir etwas gefehlt hat ist z.B. der ganze Bereich, was ich bei Taxi-Unternehmen für Rechtsansprüche als ganz normaler Fahrgast habe. Aber das müsste man im Einzelnen noch einmal ausdiskutieren. Aber wir haben uns ja heute nicht getroffen um nur zu kritisieren, sondern auch mal auf Punkte hinzuweisen, die nicht so zur besonderen Zufriedenheit gelaufen sind. Herr Koch, sie haben als erstes Werbung für ihr eigenes System gemacht. Das steht ihnen voll und ganz zu, es gehört zu einem operativen Geschäft eines Unternehmens, für das System Werbung zu machen. Aber ich hätte mir halt gewünscht, dass diese Werbung im eigenen System schon etwas früher stattgefunden hätte, bevor dieses System eingeführt wurde und nicht erst, wenn das ganze System schon mal angelaufen ist. Die Beförderungsbedingungen, die am 15. Dezember letzten Jahres in Kraft getreten sind, in der neuen Form, so wie sie jetzt auch vorgelegt wurden, waren und sind für den allgemeinen Verbraucher nicht so gang und gäbe und er hat sie nicht als Postwurfsendung in seinem Haushalt gehabt, so dass

er z.B. die Beförderungsbedingungen auch mal nachlesen hätte können. Ansonsten bin ich der Meinung, dass sie als Bahn AG natürlich die Aufgabe haben, ihr System auch wirtschaftlich so zu formulieren, dass sie als wirtschaftliches Unternehmen damit umgehen können und damit handeln können. Ich denke, dass der Begriff überzogener Verbraucherschutz deswegen in diesem Zusammenhang nicht so gut gewählt war und dass man auf den Verbraucher hier auch etwas stärker eingehen könnte.

Herr Hilpert hat gerade noch einmal die Beförderungsbedingungen angesprochen und da widerspricht sich meiner Meinung nach das, was sie gesagt haben, mit dem, was Herr Staudinger gesagt hat. Herr Staudinger, sie sind auf das BGB näher eingegangen und sind der Meinung, dass das BGB hier klarere grundlegendere Dinge festlegen soll, die nicht noch einmal zusätzlich über Beförderungsbedingungen eingegrenzt werden sollen. Da würde ich doch einmal gerne wissen, welche Einschränkung es denn bedeuten würde, wenn die Beförderungsbedingungen für die einzelnen Systeme enger gefasst würden, oder ob es nicht sinnvoller ist, hier grundsätzlich auf das BGB zu gehen und zu sagen, dass BGB regelt grundsätzliches und alles andere kann dann im Einzelnen noch geregelt werden. Es gibt natürlich nach wie vor noch Kritikpunkte und von einem der Sachverständigen ist auch angesprochen worden, dass über die Verbraucherzentrale NRW mehr Rechte für Fahrgäste erreicht würden. Wenn ich sehe, dass allein in NRW drei Beschwerdestellen angegeben werden, bei denen man sich Auskunft holen oder Beschwerde einlegen kann, dann kann ich mir schlecht vorstellen, wie das bundeseinheitlich geregelt werden kann. Wenn ich nur alleine in NRW schon drei habe, wie viele brauche ich dann im Bundesgebiet und wie kann ich dem Verbraucher mitteilen, welche Beschwerdestelle denn überhaupt für ihn maßgebend ist. Trotzdem wünsche ich mir, dass gerade auch bei der Bahn AG mehr Kulanz einkehrt, dass noch weiter darüber diskutiert wird und das der Verbraucher hier zufriedengestellt werden kann. Eine Frage hätte ich noch, die auch von den Sachverständigen angesprochen wurde, ich glaube das war Herr Engel. Diese betrifft die gemeinsame Fahrkarte und die Aussichten, eine gemeinsame Fahrkarte für sämtliche Fahrgastssysteme einzuführen.

Abg. Ursula Heinen: Ich bedanke mich für meine Fraktion auch bei allen Sachverständigen, die uns hier wirklich gut informiert haben und uns eine ganze Reihe von Hinweisen gegeben haben. Ich bin mir nur noch nicht ganz sicher, ob wir wirklich zu vielmehr Klarheit in allen Einzelpunkten gekommen sind. Ich glaube, wir haben, wenn wir uns inhaltlich dem Thema noch einmal nähern, drei große Themenbereiche. Das

ist einmal der gesamte Bereiche Auskunft, Information und Reservierungssysteme. Als zweiten Bereich Fragen der Haftung und Entschädigungsregelungen. Als dritten Bereich, den Bereich der Preistarifgestaltung etc. Meine erste Frage betrifft das Thema Information und Auskunftserteilung. Meine Fragen gehen natürlich an die Deutsche Bahn, aber genauso an den Vertreter von Connex, an den VCD und an den VZBV. Welche Möglichkeiten sehen sie, dass wurde gerade von meiner Kollegin schon angesprochen, für eine einheitliche Fahrkarte für alle Verkehrsträger? Welche Möglichkeiten sehen sie, dass wir überhaupt mal zu einem einheitlichen Informationssystem für alle Verkehrsträger kommen? Oder, wenn wir einen Schritt vorher anfangen, wie schaffe ich es denn als Verbraucher mal irgendwie zu erfahren, wie denn überhaupt alle Anschlüsse untereinander passen und diejenigen von uns, die viel Reisen wissen es, vielleicht noch zu erfahren, was besonders schwierig ist, welche Anschlüsse es zu Flugverbindungen gibt. Dann meine Frage an Connex, die ja immer wieder Schwierigkeiten mit der Deutschen Bahn hatten, weil die Connex-Verbindungen nicht im Kursbuch der Deutschen Bahn aufgenommen wurden. Inwiefern sind diese Schwierigkeiten jetzt bereinigt worden bzw. welche Zugeständnisse die Deutsche Bahn macht. Wenn ich beispielsweise einen Zug wähle, von Köln nach Rostock mit Connex, die Verbindung gibt es ja jetzt neuerdings, aber zwischendurch umsteige, in einen Zug der Deutschen Bahn, welche Möglichkeiten habe ich da? Was halten sie hier von einem einheitlichen Informationssystem? Die Fragen zu Haftung und Entschädigung wird Abg. Gitta Connemann noch gleich vertiefen, weil es in den Rechtsbereich geht. Dennoch meine Frage an ProBahn, brauchen wir tatsächlich diese Sondergesetzgebung für die Deutsche Bahn, oder können wir es nicht doch anders machen, so wie wir es bei den anderen Verkehrsträgern auch regeln? Wenn ich mich richtig erinnere, hat die Deutsche Bahn mal gesagt oder orientiert sich in ihrer Preisgestaltung ein Stück weit an der Preisgestaltung, die es im Luftverkehr gibt. Je früher man bucht, desto billiger wird es. Da stellt sich nur die Frage, Herr Koch, warum sind die Stornogebühren dann soviel höher, als im Luftverkehr. Wenn sie sich daran orientieren, bestünde doch auch eine Möglichkeit, dass man sich an den Haftungs- und Entschädigungsregelungen, die für den Luftverkehr gelten, orientiert.

Eine weitere Frage betrifft die Auskunftserteilung. Wir werden jetzt als Abgeordnete seit dem neuen Preissystem so viel mit der Deutschen Bahn befasst, wie nie zuvor. Wir bekommen die kuriosesten Fälle auf den Tisch und man kann sie auch alle nachvollziehen, also man kann es sich richtig vorstellen, wie es abgelaufen ist. Aber

ein ganz besonders kurioser Fall passierte, als ein Journalist seine Erfahrungen mit Internetreservierungen gemacht hat und eingegeben hat, er wolle mit der Deutschen Bahn nach Fehmarn, also zu dem Hauptbahnhof auf Fehmarn fahren, und es wurde keine Verbindung nach Fehmarn angezeigt, sondern nur die nächste, die sich bereits in Dänemark befand. Er sollte bis dahin buchen und könnte dann aber schon in Fehmarn aussteigen. Herr Koch ich empfehle ihnen das mal auszuprobieren, das ist unglaublich, aber man lernt stetig dazu. Also gibt es ein vernünftiges Internetreservierungssystem wirklich auf allen Strecken, oder sind Teilbereiche davon ausgenommen?

Das war es jetzt erst einmal in der ersten Runde.

Abg. Ulrike Höfken: Ich möchte mich auch ganz herzlich bedanken für ihre Ausführungen und auch für die ausführliche schriftliche Beantwortung unserer Fragen. Wir sind der Verbraucherausschuss und haben hier doch einige Jahre Erfahrung in der Diskussion verbraucherpolitischer Anliegen. Auch eine Erfahrung, Herr Koch, die sich insbesondere darauf bezieht, dass Verbraucherschutz eine wichtige Voraussetzung für wirtschaftlichen Erfolg ist. Das haben wir im Lebensmittelbereich erfahren, wo wir schon seit längerer Zeit eine sehr konsequente Qualitätsdiskussion führen und das gilt natürlich in den Bereichen des öffentlichen Verkehrs gleichermaßen. Und insofern haben sie zwar recht, wenn sie sagen, Verbraucherschutz muss auch finanzierbar sein, damit muss ich rechnen, aber die Erfahrungen mit mangelndem Verbraucherschutz führt zu Defiziten, die möglicherweise wesentlich teurer sind, als die Einhaltung von Verbraucherpflichten oder Verbraucherrechten oder, ich sage mal, die Ignoranz gegenüber dem Kunden. Meine Fragen richten sich an die Teilnehmer der Vertretungen des öffentlichen Verkehrs und zwar, was die Situation der EU-Charta, der Qualitätscharta, betrifft. Es soll ja bis zum Sommer eine solche Charta vorliegen. Wieweit ist man denn mit der Bearbeitung und wann wird denn nun diese Qualitätscharta vorgelegt?

Das Zweite, Politik hat ja überhaupt nicht das Ansinnen, oder wir haben das durchaus nicht als Koalitionsfraktionen, in die privaten Unternehmen einzugreifen, in deren Aufgaben und Pflichten. Aber wir haben natürlich politische Rahmenbedingungen zu setzen. Politische Rahmenbedingungen, die im Koalitionsvertrag deutlich verankert sind und die den öffentlichen Verkehr ja auch stark unterstützen möchten. Da haben wir das Ziel formuliert, ein für die Benutzer attraktives öffentliches Verkehrssystem mit flächendeckendem Angebot, Anbieter übergreifendem Fahrplan, Auskunft und

ein Ticket von Tür zu Tür anzubieten. Aber dieses politische Ziel, dieses legitime politische Ziel, heißt natürlich auch, dass wir uns darüber Gedanken machen müssen, wie wir in der aktuellen Situation diese politischen Rahmenbedingungen setzen, dass wir hier nicht in erster Linie über ein Preissystem der Deutschen Bahn diskutieren, sondern die Marktöffnung dieses gesamten Bereiches vor Augen haben müssen. Hier geht es eben um die Entrümpelung des alten Rechtes oder die Neuausrichtung des bisherigen Rechts auf die neue Situation. Und insofern hier noch einmal eine konkretere Frage, wie sie sich denn vorstellen, auf diese im Koalitionsvertrag formulierten Ziele hinzuarbeiten und z.B. ein einheitliches Informationssystem schaffen wollen, was unserer Meinung nach eben die Voraussetzung ist für einen besseren Erfolg des gesamten Bereiches. Eine letzte Frage. Heute ist ja auch der Tag an dem sich Organisationen der Behinderten besonders zu Wort melden. Herr Koch, wir haben ja auch bei der Situation der Behinderten eine deutliche Benachteiligung, auch wenn sie mit Recht darstellen, dass es viele positive Entwicklungen gegeben hat. Genau in diesem Bereich gibt es eine zusätzliche Benachteiligung für Menschen mit Behinderungen, denn die Abschaffung der ermäßigten Bahncard für Senioren und Behinderte und durch den Wegfall bzw. die Ersetzung der InterRegio-Züge sind die behinderten Menschen stark betroffen und da wäre es sicher doch angebracht, schnell zu reagieren.

Abg. Gudrun Kopp: Sehr geehrte Herren und Damen, ich danke ihnen auch recht herzlich für die Darstellungen, die insgesamt natürlich sehr viele weitere Fragen aufwerfen. Ich fasse mich deshalb möglichst kurz, um die Fragen zu präzisieren. Zunächst einmal an sie, Herr Koch, von der Deutschen Bahn AG. Sie haben davon gesprochen, dass sie es ablehnen, überzogenen Verbraucherschutz zu betreiben. Ich wüßte gern von ihnen, was sie unter einem überzogenen Verbraucherschutz verstehen, wo ziehen sie da die Grenze. Und können sie in etwa umreißen, was Schadenersatz oder Haftungsregelungen für wirtschaftliche Auswirkungen für das Unternehmen Deutsche Bahn AG hätten und, ich füge gleich hinzu, dass Thema, das meine Kollegin Frau Höfken eben auch angesprochen hat, Behinderte, die die Bahn nutzen. Ich habe auch in den Stellungnahmen gelesen, dass es zum Beispiel für Rollstuhlfahrer in vielen Fällen kaum möglich ist, Servicepoints oder Fahrkartenautomaten zu nutzen und dass sie statt dessen dann eben im Zug die sogenannten Bordpreise, die höheren Preise, zu zahlen haben. Das halte ich nicht für behindertengerecht und bitte sie darauf eben auch noch mal einzugehen. Und die nächste

Frage geht an Herrn Engel von ProBahn. Herr Engel, würden sie mir zustimmen, wenn ich sage, ich will gar nicht in die einzelnen Feinheiten des Preissystems der Bahn eingreifen, weil ich denke, dass kann nicht mehr vereinfacht, sondern kann eigentlich nur abgeschafft und völlig neu konzipiert werden. Würden sie mir da zustimmen?

Die nächste Frage geht an Herrn Prof. Staudinger. Herr Prof. Staudinger, mir ist daran gelegen, gerade was die rechtlichen Fragen betrifft, hier einmal ein bißchen Klarheit zu bekommen. Der VZBV greift in seiner Stellungnahme die Frage auf, dass die Bahn öffentlich rechtliche allgemeine Beförderungsbedingungen für sich in Anspruch nimmt. Die DB AG bestreitet dies. Können sie uns mal aus ihrer rechtlichen Sicht sagen, wie die Bahn derzeit agiert und wer bei dieser unterschiedlichen Darstellung denn aus ihrer Sicht Recht hat.

Eine Frage darf ich eben noch richten an Herrn Möhrl für die privaten Omnibusunternehmen. Herr Möhrl, wo sehen sie die Chancen und ihre Rolle für die Omnibusunternehmen beim ÖPNV eine größere Rolle zu spielen und kundenfreundlicher zu sein. Und darf ich eine allerletzte Frage stellen, weil mir die gerade einfällt.

Die Vorsitzende: Liebe Frau Koch, wenn sie jetzt vielleicht auch noch die Frage, wo wir die Lufthansa und die Möglichkeiten für ihre spezielle Sparte einbeziehen könnten, dann haben wir es umfassend.

Abg. Gudrun Kopp: Ja von mir aus gerne, aber ich habe noch eine letzte Frage.

Die Vorsitzende: Sie verstehen aber, was ich gemeint habe. Wir sind bei Verbraucheraspekten der Bundesbahn bzw. des öffentlichen Personenverkehrs und da sollten wir auch bleiben.

Abg. Gudrun Kopp: Ja deswegen habe ich den Omnibusverkehr auch angesprochen. Omnibusunternehmen, weil die auch da hinein gehören. Und als letzte Frage an den Vertreter der Connex Regionalbahn, sehr ernst gemeint, aber etwas provokant formuliert. Nehmen wir an, sie würden morgen werben mit einem Slogan „Geld zurück bei nicht Inanspruchnahme der Fahrt“, oder bei ähnlichen Fällen. Was meinen sie, welche Chancen hätten sie im Augenblick noch als David gegenüber Goliath. Welche Chancen hätten sie als private Regionalbahn für die Zukunft.

.Abg. Karin Rehbock-Zureich: Ich möchte mich auch bedanken bei den Sachverständigen und möchte nur kurz eine Frage stellen. Ich möchte noch einmal die europäische Seite aufgreifen, die natürlich auch etwas mit Wettbewerb der Bahnen untereinander zu tun hat und die Frage richten an Connex und an die DB AG. Wie sieht die derzeitige Situation der Fahrgastrechte in Europa aus, wo sind da in welchen EU-Ländern Vorteile und Nachteile und was sollte aus ihrer Sicht die Charta der EU, also die Qualitätscharta, beinhalten. Für mich widersprüchlich war auch der rechtliche Bereich und da möchte ich noch mal beim VDV nachfragen, wo deutlich gemacht wurde, dass man es nicht so gerne sehe, wenn dies alles über das BGB abgewickelt würde. Herr Prof. Staudinger, sie haben dies anders dargestellt, aber doch ein Stück weit relativiert und ich möchte auch in dieser Frage noch mal Herrn Möhrl ansprechen, der hier auch gesehen hat, dass möglicherweise Flexibilität, und das war auch das Petitum der Bahnen, verloren geht. Sollten die Fahrgastrechte wirklich ausschließlich über das BGB abgewickelt werden? Wenn sie da noch mal etwas genauer ihre Bedenken und Vorteile und Nachteile der unterschiedlichen Regelungen darstellen würden.

Abg. Gitta Connemann: Vielen Dank Frau Vorsitzende. Ich bedanke mich bei den Sachverständigen, insbesondere auch für das sachliche Klima der Diskussionen. Ich vermisse aber zum Teil doch Stellungnahmen zu sehr wesentlichen Punkten. Herr Koch, sie sind ja bereits mehrfach zu dem Thema des überzogenen Verbraucherschutzes angesprochen worden. Ich glaube dieses Wort wird sie jetzt verfolgen. Was mir aber bei ihrer Argumentation auffällt, ist so ein bißchen die Erinnerung an eine Rosinentheorie. Wenn es also um die Preisgestaltung, um die Tarifpolitik geht, dann sagen sie: Mischt euch nicht ein, wir sind ein privatwirtschaftliches Unternehmen und agieren am Markt und in dieser Diskussion habt ihr nichts verloren, wir müssen wirtschaftlich arbeiten. Wenn es dann aber um gesetzlichen Rahmenbedingungen geht, dann argumentieren sie, dass sie Schutz brauchen, insbesondere vor dem Individualverkehr, weisen daraufhin, dass der rechtlich besser gestellt sei. Ein kurzer Hinweis: Wenn ich als Individualmensch mit dem Personenkraftwagen unterwegs bin, dann hafte ich für mich selbst in vollem Umfang, also die Bedingungen sind sicherlich nicht zu vergleichen. Sie haben weiterhin gesagt, der Verbraucherschutz müsse finanzierbar sein, das müssen andere Unternehmen auch tragen. Wenn sie sich mit Themen des Verbraucherschutzes beschäftigen, werden sie feststellen, dass jeder andere Wirtschaftsbereich Auflagen erhält, auch im Sinne des Verbraucherschutzes,

die er zu tragen hat. Da kann sicherlich die Bahn nicht anders oder besser gestellt sein. Und sie haben im Übrigen auf die Kulanz verwiesen. Kulanz ist nur dort erforderlich, wo es praktisch keine Rechte gibt. Und die Rechtsverhältnisse stellen sich bei genauerer Betrachtung schon so dar, dass der Fahrgast meiner Empfindung nach nahezu rechtlos ist. Deswegen noch einmal die Grundfrage an sie, entweder sie sind ein privates Unternehmen, oder sie sind es nicht. Wenn sie ein privates Unternehmen sind, müssten sie mir einen Grund nennen, weswegen sie Sonderbedingungen im Bereich gerade der gesetzlichen Rahmenbedingungen brauchen. Der VDV hat hierzu einen Erklärungsversuch gegeben und hat sich in seiner Stellungnahme, die uns ja auch dankenswerter Weise vorliegt, sehr eingehend dazu geäußert. Er hat versucht eine Argumentationskette aufzubauen, weswegen man Sonderregelungen bräuchte. Und da wird dann ausgeführt, sie seien notwendig bzw. sie würden Besserstellungen beinhalten. Z.B. verweisen sie in ihrer Stellungnahme auf das Erfordernis einer Sonderregelung zu § 16 ABB und sagen, dass Ersatzansprüche bei Selbstmördern ausgeschlossen sein müssten. Da sind wir sicherlich auch einer Meinung, da gebe ich ihnen vollkommen Recht. Das kann nicht das Risiko eines öffentlichen Verkehrsunternehmens sein. Aber wieso sollen Erstattungsansprüche z.B. auch bei anderweitigen Betriebsstörungen, bei Betriebsunterbrechung, bei Platzmangel ausgeschlossen sein. Das ist dann doch eine logistische Verantwortung jedes Unternehmens dafür zu sorgen, dass eben ausreichend Platz zur Verfügung steht. Das ist sicher nicht die Sache des Verbrauchers und da besteht auch kein Grund für eine Besserstellung. Sie nehmen in ihrer Stellungnahme überhaupt nicht Stellung zu Themen, wie z.B. § 17 EVO. Ich glaube, dass ist eine Kernvorschrift, die zwar in den letzten Jahren etwas verbessert worden ist, aber nur marginal, weil eben der Anspruch auf Übernachtung nach wie vor ausgeschlossen ist, wenn kein Verschulden besteht. Ferner, das halte ich für viel wesentlicher, dass der vollständige Preis gezahlt werden muss, auch wenn die Beförderung in Folge einer Verspätung mangelhaft ist und in keinem anderen Rechtsbereich, den wir kennen, muss ein Kunde, muss ein Verbraucher, für eine mangelhafte Leistung den vollen Preis bezahlen oder die mangelhafte Ware auch gegen seinen Willen annehmen. Ich sehe darin auch einen Verstoß gegen die EU-Richtlinie über missbräuchliche Klauseln. Aber auch dort können sie mir keinen Grund für eine Besserstellung bzw. für das Erfordernis einer Sonderregelung nennen. Sie haben auch nicht Stellung genommen z.B. zu der Thematik der AGB. Es ist ja so, dass durch die EVO und die AGB die vertragsrechtlichen Beziehungen zwischen Unternehmen und Fahrgast durch

Rechtsnorm konkretisiert werden. Üblicherweise werden ja im Privatrecht Rechte und Pflichten ausgestaltet. Auf diese Weise wird im Prinzip die Kontrolle nach Maßgabe der AGB-Vorschriften in § 305 BGB immunisiert. Da müssten auch sie mir einen Grund für die Flucht in diese Verordnungen nennen. Ich sehe nämlich persönlich keinen. Sie haben auch zu Themen, wie z.B. der Preisangabenverordnung geschwiegen. Es gibt ja dort Regelungen für den Luftverkehr. Auf einem Flugschein ist der vom Kunden zu zahlende Endpreis besonders hervorzuheben und in Angeboten und Werbung von Flügen ist stets der vom Verbraucher zu zahlende Gesamtpreis, also inklusive Steuern und Gebühren, anzugeben. Warum soll so etwas für öffentliche Verkehrsmittel nicht gelten?

Auf das Thema der Diskriminierung von Behinderten ist die Kollegin von der FDP hier bereits eingegangen. Es ist tatsächlich kein Grund zu sehen, dass Behinderte den Bordzuschlag zahlen sollen, obwohl sie tatsächlich nicht in der Lage sind eine Fahrkartenausgabe zu erreichen oder den entsprechenden Automaten zu bedienen. Auf diese Fragen würde ich gerne eine Antwort von ihnen hören. Sie haben dann noch gesagt, sie würden es ausreichend und erforderlich finden, dass man einheitliche Beförderungsrichtlinien hätte, um einen Rechtsanspruch zu haben. Es ist sicherlich richtig, dass der Fahrgast heute so gut wie keinen Anspruch hat. Aber er hätte ihn, wenn man auf der Grundlage des BGB agieren würde, wenn es denn greifen würde. Dem Grunde nach ist ja auch der Personenbeförderungsvertrag ein Werkvertrag im Sinne des BGB und da ist es ja so, dass ein Entgelt für einen ordnungsgemäßen Werkerfolg zu erbringen ist und danach hätte auch der Fahrgast den Fahrpreis erst nach ordnungsgemäßer Leistung zu zahlen. Und im Übrigen hätte er natürlich auch einen Anspruch auf Minderung, auf Nachbesserung, auf Schadenersatz, auf Rücktritt. Ich bin Herrn Prof. Staudinger außerordentlich dankbar, der ja sehr deutlich gemacht hat, dass faktisch diese Rechte nicht mehr existieren. Man hat sie faktisch außer Kraft gesetzt durch den Kunstgriff der gewerberechtlichen Gesetze, durch AEG, EVO und ABB. Deshalb auch noch eine Frage an Prof. Staudinger. Sie plädieren ja auch für ein einheitliches und Verkehrsmittel übergreifendes Personenbeförderungsrecht. Das könnte erfolgen durch eine Integration der bisherigen Vorschriften in das BGB, durch entsprechende Vorschriften dort und dann in näherer Ausgestaltung des Verhältnisses zwischen Verkehrsunternehmen und Kunde durch AGB. Ich konnte ihren Worten entnehmen, dass sie gesetzliche Regelungen wahrscheinlich eher favorisieren. Ich würde aber auch da noch ein bißchen mehr Argumentationsbedarf sehen. Vielen Dank.

Die Vorsitzende: Danke sehr. Ich würde vorschlagen, dass wir jetzt umgekehrt mit der Beantwortung beginnen. Bitte, wenn es irgendwie geht nur die Fragen, die an sie selber gerichtet sind. Wenn sie, und das ist jetzt auch noch eine Neuigkeit, der Meinung sind, sie sollten auch noch etwas hinzufügen, dass sich aus dem ergibt, was ihre Kollegen Sachverständigen gesagt haben, tun sie das bitte. Bitte schön, Herr Koch, fangen sie an.

Hans-Gustav Koch, Deutsche Bahn Reise&Touristik AG: Vielen Dank, ja es waren eine Reihe von Fragen und ich glaube bei fast jeder war die DB AG auf die eine oder andere Art und Weise angesprochen. Zum Thema Werbung für unser System. Ja, wir haben am 15. Dezember eine ganze Menge gemacht. Wir haben einen neuen Fahrplan, ein neues gastronomisches Konzept, neue Preise, neue Uniformen. Ich glaube auch, dass wir da ein bißchen mehr hätten machen können, keine Frage. Es ist nur sehr, sehr schwer, mit ganz Deutschland zu kommunizieren und das müssen wir ja wohl, weil eben über 30 Mio. die Deutsche Bahn benutzen. Aber wir haben erkannt, da haben wir noch Nachholbedarf. Wir müssen gerade Dinge, wie z.B. unsere Beförderungsbedingungen möglicherweise doch als Postwurfsendung in jeden Haushalt bringen, denn eigentlich kann man ja auf dieser Seite der Kommunikation nicht genug machen. Das ist richtig.

Überzogener Verbraucherschutz, das hat mich jetzt begleitet. Wenn ich das irgendwo gesagt habe, dann wollte ich nur vor überzogenem Verbraucherschutz warnen und nicht sagen, dass irgendjemand hier überzogenen Verbraucherschutz fordert. Wir haben ein Problem in dieser ganzen Diskussion um Verbraucherschutz und das ist natürlich auch die Frage, wer hat Schuld. Das Bahnsystem ist ein äußerst komplexes System und wir hatten mehrere Beispiele, wo die Bahn sehr schwer zur Verantwortung gezogen werden kann. Beispielsweise haben wir drei Selbstmorde jeden Tag, 1000 im Jahr und das dauert. Das ist nicht Schuld der Bahn, es ist auch nicht Schuld der Bahn, wenn auf der Rheinseite ein Erdbeben stattfindet, es ist auch nicht Schuld der Bahn, wenn ein Lkw auf einem Bahnübergang stehen bleibt. Es gibt viele Fälle, wo man in die Diskussion käme, wer hat eigentlich Schuld und insofern sind wir mehr für das Thema Kulanz. Wir sind, anders als Herr Jansen sagte, nicht zufällig kulant, sondern wir sind kulant. Man muss auch nicht nach dem Zugchef suchen, wenn ein Zug verspätet ist, sondern der Zugchef gibt Verspätungsgutscheine aus, weil er sich an das hält, was die Regeln sind. Und es gibt da sicherlich manche, von denen

würde ich mir wünschen, dass sie nicht so schnell und so viel ausgeben würden. Ich habe noch nicht gehört, dass wir da zu wenig tun. Eins wurde auch immer wieder angesprochen, was ich auch für richtig halte, die gemeinsame Fahrkarte. Wir kämpfen bei der Deutschen Bahn, und hätten das sehr gerne auch mit der Einführung des neuen Preissystems realisiert für das sogenannte Cityticket. Das ist ein Fahrschein, der von Zuhause nach Zuhause geht. Um dieses Cityticket zu realisieren muss man aber alle an einen Tisch bekommen, dass heißt die Verkehrsverbünde und die Deutsche Bahn und wir haben die Hoffnung überhaupt noch nicht aufgegeben. Wir arbeiten an diesem Cityticket, weil ich das wirklich für eine sehr gute Sache halte.

Auskunfts- und Reservierungssysteme. Connex ist ein Wettbewerber der Deutschen Bahn und so, wie sie bei Mercedes kaum die Preise für BMW erfahren können oder auch wie lange die Lieferzeiten dort sind, würden wir gerne in unserem System unsere Verbindungen darstellen. Das ist ein legitimer Wunsch, weil wir dem Wettbewerber nicht noch auf das Pferd helfen müssen. Aber es gibt ein System Delfi, was übrigens aus Bundesmitteln gefördert wurde und in diesem System kann man tatsächlich auch den gesamten Personenverkehr darstellen. Es müsste nur jemand realisieren: Es kostet Geld und vor diesem Geld scheuen sich alle.

Preisgestaltung Luftverkehr. Wir haben uns mit dem neuen Preissystem nicht am Luftverkehr orientiert. Luftverkehr kennt keine Luftverkehrscard, die 25 % Rabatt gibt. Der Luftverkehr kennt auch nicht die kostenlose Mitnahme von Kindern unter 15 Jahren. Der Luftverkehr kennt auch kein Mitfahrerrabatt. All das kennt der Luftverkehr nicht. Glauben sie mir, ich habe 20 Jahre für eine der größten deutschen Luftverkehrsgesellschaften gearbeitet. Ich wüßte es. Dann sagten sie noch, dass man im Luftverkehr sein Ticket zurück geben kann. Das wäre mir neu. Wenn sie ein Ticket zum Sonderpreis bei der Deutschen Lufthansa oder einer anderen Fluggesellschaft gekauft haben, können sie gegen eine geringe Gebühr von 50 Euro den Flugschein umtauschen. In der Regel können sie ihn aber wegschmeißen. Nur dann, wenn sie den sogenannten flexiblen Business Class Tarif gekauft haben, können sie kostenlos umtauschen. Das können sie bei der Deutschen Bahn auch. Wenn sich da etwas geändert haben sollte, ich lerne gerne dazu, aber ich bin da eigentlich immer auf dem Laufenden. Das Beispiel Burg auf Fehmarn muss ich mir angucken. An sich ist unser Internetreservierungssystem eines der besten der Welt. Es wird übrigens auch sehr frequentiert. Es ist die am Meisten frequentierte Internetseite von den touristischen Internetseiten in Deutschland.

Verbraucherschutz als wichtige Voraussetzung für wirtschaftlichen Erfolg. Das sehe ich ganz genauso. Also nur, wer auf Dauer seine Kunden zufriedenstellt, kann wirtschaftlichen Erfolg haben. Überhaupt kein Widerspruch. Die Frage ist nur, was ist wirksamer Verbraucherschutz und wie weit muss ich gehen und wie stelle ich sicher, das habe ich am Anfang schon gesagt, dass auch derjenige, der diesen Schaden verursacht hat, zur Rechenschaft gezogen wird und nicht der, der die schlechte Nachricht überbringt.

EU-Charta, wie ist der Stand. Wir arbeiten mit allen europäischen Bahnen in unserer gemeinsamen Vereinigung an dieser EU-Charta. Es gibt einen Entwurf. Der Entwurf, der vorliegt, wenn man ihn unkommentiert bewertet, führt er bei der Bahn, je nachdem, wie man rechnet, zu Mehrkosten in Höhe von 56 Mio. Euro, als unterste Grenze, bis hoch zu 350 Mio. Euro. Das ist ungefähr die Breite. Allerdings müssen wir auch sagen, wir haben noch nicht im Detail darüber diskutiert. Wir schicken unsere Vereinigung der europäischen Bahn im Augenblick in den Ring und wir versuchen jetzt gemeinsam etwas vernünftiges herauszubekommen.

Reisen für Mobilitätseingeschränkte. Da muss ich mich einfach nochmal sachkundig machen. Nicht mit dem Thema Mobilitätseingeschränkte, damit beschäftige ich mich laufend. Aber wie es jetzt tatsächlich mit dem Bordpreis für diejenigen ist, die am Automaten oder im Reisezentrum keine Fahrkarte bekommen. Das muss ich einfach mitnehmen. Die Abschaffung der InterRegio's und die Umwidmung in IC's kann da eigentlich nicht zu Verschlechterung geführt haben, weil wir immer dort, wo ein Inter-Regio abgeschafft wurde, ein Regionalexpress einsetzen und die sind mittlerweile genauso komfortabel. Auch diese haben den niederflurigen Einstieg. Was ist überzogener Verbraucherschutz. Frau Kopp ist nicht da, aber ich denke, ich habe das jetzt schon einige Male erklärt. Wichtig ist, dass man die wirtschaftlichen Auswirkungen dieses Verbraucherschutzes kennt. Und Frau Höfken, da gebe ich ihnen Recht, ein Teil kann man sicherlich auch über zusätzliche Erlöse wieder reinholen. Der Meinung bin ich auch und insofern bin ich überhaupt nicht gegen Verbraucherschutz.

Dann war die Frage auch von Frau Kopp, nicht an mich, aber einen meiner Kollegen, durch was man das neue Preissystem, wenn man es denn abschafft, ersetzen könnte. Das wüßte ich auch gerne, weil bei aller Kritik, die zum Preissystem kommt, konkrete Vorschläge immer nur in drei Positionen kommen. Schafft die Stornogebühren ab, führt die Bahncard 50 wieder ein und laßt flexibles Reisen zu. Über alles, nicht über alles, aber über das, was möglich ist, denken wir nach und ich habe schon

mehrere Male gesagt, man braucht da halt Zeit für, um das sinnvoll und richtig zu bewerten.

Fahrgastrechte in Europa. Ich denke, wir sind da als Deutsche Bahn gut aufgestellt, die Fahrgastrechte sind mit Sicherheit nicht besser, komfortabler geregelt in Frankreich oder in Italien oder in Skandinavien, erst recht nicht in England. In der Preisgestaltung möchten wir autonom sein. Wir möchten einfach wie ein Wirtschaftsunternehmen behandelt werden. Wir möchten auch keine Sonderregelungen für die Deutsche Bahn, überhaupt nicht. Das was wir wollen ist Chancengleichheit. Wir wollen einfach nur Chancengleichheit im Wettbewerb mit anderen Verkehrsträgern. Ob es da um Mineralölsteuer, ob es um Ökosteuer, worum es auch geht, Chancengleichheit. Keine Sonderregelung. Eins aber vielleicht noch zur Information. Wir sind in unserer Preisgestaltung zwar formal autonom, nein formal eigentlich nicht, denn wir müssen unsere Preise oder unsere Tarifbedingungen von mittlerweile 17 Stellen genehmigen lassen. 16 im Nahverkehr und eine im Fernverkehr. Insofern hat uns die Bahnreform an der Ecke, vorher mussten wir sie nämlich nur bei einer Stelle genehmigen lassen, beim Bundesverkehrsminister, ein bißchen zusätzliche Arbeit in den Korb gelegt. Das funktioniert aber relativ vernünftig, das muss ich dazu sagen.

Die Vorsitzende: Herr Koch, sind sie bitte so nett und nennen noch einmal, wer ihnen was genehmigen muss.

Hans-Gustav Koch, Deutsche Bahn Reise&Touristik AG: Ja gerne. Der Personenverkehr besteht aus zwei großen Bereichen, einmal der Reise- und Touristik und die Reise- und Touristik muss ihre Tarifbedingungen beim Verkehrsministerium genehmigen lassen. Wir haben beispielsweise eine Aktion im Augenblick, eine Schnupperbahncard. Wir wollen Menschen dazu bringen, dass sie sich eine neue Bahncard kaufen und wir haben dort ein Angebot ersonnen, was mittlerweile in drei Ministerien liegt, zur Genehmigung.

Die Vorsitzende: Auch was die Höhe der Preise angeht?

Hans-Gustav Koch Deutsche Bahn Reise&Touristik AG: Was die konkrete Höhe der Preise angeht müssen wir uns natürlich im Nahverkehr die Preise genehmigen lassen und dann bin ich bei den Ländergenehmigungsbehörden und so kommt diese Vielzahl von Behörden zustande. Dort liegt übrigens immer noch die Genehmigung

zum Schönen-Wochende-Ticket, auf die wir noch warten. Aber wie gesagt, grundsätzlich läuft die Zusammenarbeit sowohl mit den Ländern, als auch mit dem Bund recht gut. So, ich meine damit hätte ich die Fragen, die an mich gestellt sind, beantwortet. Wenn nicht, dann müsste mir der eine oder andere noch Bescheid sagen.

Die Vorsitzende: Also nach unserer Buchführung wäre es das auch, richtig.

Prof. Ansgar Staudinger, Lehrstuhl für Bürgerliches Recht, internationales Privatrecht, Verfahrens- und Wirtschaftsrecht, Universität Bielefeld: Ich darf die Fragen, die an mich gerichtet wurden zusammenfassen. Es ging einmal um den Bereich öffentlich-rechtliche AGB's oder privat-rechtliche AGB's. Wie ist das eigentlich mit dem Zusammenspiel von BGB, EVO und dann diese Beförderungsbedingungen. Und dann zum Schluss, was ist das vielleicht zukunftsweisende Modell. Ich möchte, damit das vielleicht auch für Nichtjuristen etwas anschaulicher wird, ihnen das einfach mal an Hand dieser neuen, von Herrn Koch ja auch gepriesenen kleinen Klausel, die jetzt also seit Dezember das Licht der Welt erblickt hat, vorführen. Wenn sie den Beförderungsvertrag abschließen, haben wir es zu tun mit einer Aktiengesellschaft. Die Bahn ist ein Privatrechtssubjekt. Wenn ich reise, bin ich auch ein Privatrechtssubjekt, das reist und dann greift das BGB. Und da steht im BGB, was man für Rechte hat. Das ist auch hier angeklungen, man hat nicht nur das Recht befördert zu werden, irgendwann, sondern nach Maßgabe des Beförderungsplanes, der dort ausgehängt ist. Das heißt, der Verbraucher, das wird zwar gern abgestritten, muss nicht nach Zufall befördert werden, sondern nach Fahrplan. Wenn das nicht erfolgt, dann ist das, was dort als Leistung angeboten wird, mangelhaft. Und da gibt es jetzt seit der Schuldrechtsreform, auch ich bin ein großer Anhänger der Schuldrechtsreform, bestimmte Rechte, die man hat und zwar auch verschuldensunabhängige Rechte, z.B. eine Minderung. Es wird dann gern von der Bahn vorgebracht, wir gerieren auch etwas unabhängig vom Verschulden, aber das ist eigentlich erst mal im BGB sowieso der Normalzustand. Man hätte auch die Möglichkeit Schadensersatz zu bekommen und da wird das Verschulden vermutet. Wenn von der Bahn gesagt wird, wir müssen uns erst dann Exkulpieren, da kommen wir dem Verbraucher entgegen, das ist eigentlich das was normal das BGB-Modell ist. Dieses ganze Modell ist aber ausgehebelt durch eine Eisenbahnverkehrsordnung. Und diese Eisenbahnverkehrsordnung ist schon ein bißchen angejährt, hat aber eben den Charme, dass sie wie ein Zaubermantel von Harry Potter wirkt. Man ist nämlich wirklich immun, man wird nicht

wirklich angegriffen dahinter, denn in dieser Eisenbahnverkehrsordnung stehen Inhalte, die sie eigentlich im Kleingedruckten vermuten würden. Jedes Kleingedruckte, was abweicht vom BGB, wird kontrolliert. Wie das auch hier dargestellt wurde, nach bestimmten Regeln. Aber diese Regeln greifen nur, wenn wir es zu tun haben mit Kleingedrucktem, nicht mit einer Rechtsverordnung. Deswegen Zaubermantel. Und das möchte ich ihnen jetzt zeigen, nämlich in dieser Eisenbahnverkehrsordnung steht derzeit noch, man bekommt für Verspätung gar nichts. Also das BGB sagt sehr viel, EVO sagt derzeit Null und jetzt gibt es eine neue Bedingung, dass ist jetzt in der Tat Kleingedrucktes, wo die Bahn sagt, nun haften wir aber doch für Ausfall, Verspätung und Anschlussversäumnis. Sie müssen aber genau lesen. Es geht nur darum, dass sie eine Reise nicht mehr Fortsetzen können. Wenn ich heute abend nicht mehr zurückkomme, nach Bielefeld oder Münster, wer haftet dann. Dann denkt man ja, greift ja das BGB. Nein, es ist die Eisenbahnverkehrsordnung, die wieder dagegen steht. Und deswegen, glaube ich, muss man schon fairer Weise sagen, es ist etwas verbessert worden an Rechten, aber es weicht immer noch weit davon ab, was das Bürgerliche Gesetzbuch erst mal vom Grundmodell vorsieht. Und als Zweites achten sie auch mal darauf, was im Kleingedruckten wirklich steht. Es geht um angemessene Kosten von Übernachtung. Also, man haftet nur für einen bestimmten Sektor, nur begrenzt von der Höhe und kann sich noch Exkulpieren in dem man sagt, das waren aber Einwirkungen von Außen. Oder sie haben sich selbst ein Mitverschulden vorzuwerfen. Deswegen habe ich gesagt, es ist ein richtiger Schritt mit dem Kleingedruckten, was dort passiert ist, aber das ist ein ganz kleiner Schritt. Mich würde da mal interessieren, wieviel bislang schon diese Regel überhaupt in Anspruch genommen haben, dieses neue Kleingedruckte. Und das Letzte, wenn immer wieder das Beispiel genannt wird, wir dürfen nicht Haften, wenn ein Suizid passiert und dann noch womöglich ein Geschäftsmann seinen Millionenauftrag nicht paraphieren kann, weil er zu spät kommt. Darum geht es auch, glaube ich, nicht. Wenn ein Suizid sich ereignet, dann kann die Bahn sowieso ihre Haftung ablehnen, was den Schadensersatz anbetrifft, denn dafür steht sie nicht ein. Und das zweite Problem ist dann, wie schafft man es, dass man überhaupt vom Umfang her ein faires Modell schafft. Und damit komme ich jetzt zum Schluss zu der Frage, was können wir richtigerweise tun. Es gibt eben in der Tat eins. Wenn wir eine Eisenbahnverkehrsordnung haben, ein allgemeines Eisenbahngesetz, dann sind das Regeln mit öffentlich-rechtlichem, gewerberechtlichem Gehalt. Und dann steht da auch etwas mit privatrechtlichem Gehalt, das passt aber nicht zusammen. Also entweder das privatrechtliche muss dem an-

gepasst werden, was das BGB nun vorsieht oder man sagt, ist es nicht viel transparenter und fairer, sich erst mal sich hinzusetzen und es durchzumustern, die EVO und das allgemeine Eisenbahngesetz und zu sagen, das gehört da eigentlich nicht rein. Und dann muss man sagen, wenn die Schutzmauer, dieser Zaubermentel nicht mehr da ist, wie greift dann das BGB ein. Das kann vielleicht derzeit zu einer Schiefelage führen und deswegen wäre das Modell, das ich mir vorstellte, das BGB greift, so wie es die Schuldrechtsreform geschaffen hat und dann müsste ja jetzt ein Anbieter sagen, ich will abweichen von diesem Modell, weil das uns sehr stark belastet. Und dann wird er Kleingedrucktes schaffen. Und dieses Kleingedruckte wird aber dann richtig kontrolliert von den Gerichten. Und da müssen wir uns fragen, ob vielleicht nur an diesem kleinen Punkt im BGB Sonderregeln geschaffen werden müssen für das Kleingedruckte. Das ist alles. Also ich glaube, dass der Eingriff nicht so fundamental sein müsste, aber dann würde es mal richtig auf ein normales System umgestellt. Denn ich glaube, ob man nun mit der Bahn fährt oder man mit dem Flugzeug fliegt, ich sehe da nicht den großen Unterschied, der Sonderregime rechtfertigt. Ich hoffe, damit die Fragen beantwortet zu haben.

Holger Jansen, Verbraucherzentrale Bundesverband (VZVB): Ich bin einmal angesprochen worden auf die Information. Dazu ist zu sagen, dass natürlich der derzeitige Zustand, dass Connex und die Deutsche Bahn sich regelmäßig vor Gerichten treffen und es dann darum geht, inwieweit man in die Internetauskunft aufgenommen wird oder auch nicht, oder in andere Medien, nicht hinzunehmen ist. Wir sehen zwei verschiedene Möglichkeiten. Die eine ist, das Ganze dem DB-Netz zu zuordnen und zu sagen, in dem Moment, wo wir den diskriminierungsfreien Trassenzugang gewährleisten, sehen wir es auch als zwingend notwendig an, dass dann die Aufnahme in die Auskunft erfolgt. Und zwar in alle Auskunftsmedien. Es wird ja oft gesagt, bei Station und Service am Bahnsteig, da sind die vertreten, das stimmt auch, aber es gibt eben auch gedruckte Medien oder CD-ROM oder die elektronische Auskunft, wo das dann nicht der Fall ist. Das wäre eine Möglichkeit. Die andere Möglichkeit wäre, das unter irgendeine bundespolitische Aufsicht zu stellen, das heißt Verkehrsministerium oder der VDV beaufsichtigen das Ganze dann aus unabhängiger Sicht und dort werden dann die Fahrplandaten entsprechend gepflegt und weiterentwickelt. Im Übrigen sollten alle Verkehrsbetriebe angehalten sein ihre Daten unentgeltlich in einem bestimmten Standardformat zur Verfügung zu stellen, so dass man das auch entsprechend handhaben kann. Zwei andere kleine Anmerkungen noch zu der euro-

päischen Lage. Zum Einen zu den Fahrgastrechten in anderen europäischen Ländern. Es gibt durchaus bessere Beispiele als hier in Deutschland, z.B. in den Niederlanden. Dort gibt es seit Herbst 2001 eine Regelung, die bei 30 Minuten Verspätung den halben Fahrpreis, bei einer Stunde alles erstattet. Auch anteilige Regelungen für Zeitkarteninhaber und das hat sich dort sehr gut bewährt. Auch in England ist es so, dass sie bei einer Stunde Verspätung Anspruch haben auf 20% und viele Verkehrsbetriebe dort in ihren eigenen Beförderungsbedingungen über dieses landesweite Gesetz hinaus gehen und sagen, 50% oder, das weitestgehende Beispiel geht sogar bis 100%. Also mehr als eine Stunde Verspätung und man bekommt den kompletten Fahrpreis zurück. Also auch dort ist es so, dass sie einmal das landesweite Gesetz haben und das sagt 20% und es bleibt den Verkehrsbetrieben dann aus Marketinggründen unbenommen, dafür auch höhere Entschädigungszahlungen zu leisten.

Noch kurz zu der Europäischen Union. Es gibt in der Tat den Entwurf dieser Charta, aber es gibt auch die Bemühungen der Kommission, einen eigenen Entwurf für eine Verordnung zu erarbeiten und im letzten Herbst war es so, dass der Dachverband der Europäischen Bahn versucht hat, mit dieser freiwilligen Charta diesen Regulierungsentwurf der Kommission gewissermaßen zuvor zu kommen und sie dadurch überflüssig zu machen. Inzwischen ist es so, dass die Kommission an diesem Verordnungsentwurf weiter arbeitet und der ist für Sommer oder Herbst angekündigt. Die Charta wird eventuell noch ergänzt, dann in Kraft treten bzw. den ein oder anderen Punkt aus dieser Regulierung herausnehmen und dann auf freiwilliger Basis Regelungen treffen.. Es wird aber nicht mehr so sein, dass mit dieser Charta der Europäischen Bahn der Regulierungsentwurf der Kommission überflüssig gemacht wird. Der wird also auf jeden Fall auch kommen. Vielen Dank.

Thomas Hilpert, Verband Deutscher Verkehrsunternehmer (VDV): Zuerst zur Frage des Platzmangels, ob wir finden, dass dieser Anspruch bestehen bleiben sollte. Da sage ich ja, klar. Natürlich kann Platzmangel keine Haftung begründen, das sage ich auch eindeutig, denn es ist in anderen Wirtschaftsbereichen ja auch so. Und es gibt ganz grundsätzlich zwei Möglichkeiten. Es gibt entweder die Möglichkeit, man verpflichtet den Kunden vorher, dass er genau sagt, ankündigt, anmeldet, was er will. Dann kann man eine Haftung begründen. Oder man gibt dem Kunden die Möglichkeit zu spontanen Handlungen. Also ich mache das mal beispielhaft an anderen Wirtschaftsbereichen klar. Wenn sie jetzt in einen Laden gehen und wollen Milch

kaufen, dann sind sie bei Plus und zwar um 14 Uhr, samstags, dann bekommen sie keine Milch mehr, oder um 15 Uhr, also zumindest ich nicht. Da müssen sie schon früher dort sein. Dass heißt also, der Platzmangel im ÖPNV ist das Nichtvorhandensein, das nicht mehr anbieten können der Leistung, weil eben schon so viele andere Kunden die Leistung nachgefragt haben. Und im Supermarkt haben sie keinen Anspruch, wenn die Ware ausverkauft ist. Und insofern kann natürlich auch nicht der Anspruch hier gegeben sein. Man kann es aber eben auch so machen, dass der Kunde vorher den Anspruch anmelden muss. Das ist dann im Flugverkehr so. Also, wenn sie z.B. sagen, der Kunde muss vorher buchen, muss einen Platz reservieren, dann sage ich, o.k., dann kann man auch dafür eine Haftung begründen. Wenn der Kunde vorher genau gesagt hat, ich reserviere für diesen Zug, diesen Platz. Dann sehen wir da auch kein Problem, Haftung zu begründen. Aber wenn man vorher gar nicht weiß, wieviel Kunden kommen, dann kann man auch keine Haftung begründen. Oder wenn eben systemimmanent eine Überbuchung da ist oder zu viele Kunden. Wenn Hertha BSC oder FC Bayern München oder der HSV spielen, dann können sie nicht sagen, wenn das Spiel zu Ende ist, um 17.15 Uhr, dann muss jeder Kunde einen Anspruch auf einen Platz haben. Das können wir nicht leisten. Und bei der Bahn ist das genauso. Wenn jetzt der Kirchentag zu Ende ist, dann stehen die Leute auf dem Bahnsteig und die Bahn kann dann nicht alle auf einmal transportieren. Dann muss man eben ein bißchen warten. Einen Anspruch kann man, wie gesagt, nur dann geben, wenn man vorher etwas reserviert hat. Aber wenn man die Möglichkeit hat zum Spontankauf, dann muss auch der Kunde zur Kenntnis nehmen, dass es auch noch andere Kunden gibt.

Abg. Ulrike Höfken: Entschuldigung, aber die nicht vorhandene Milch, die ist dann auch nicht bezahlt worden. Darauf wollte ich nur hinweisen.

Thomas Hilpert, Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV): O.k. und das Gleiche hat man natürlich dann auch beim Taxi zu klären. Also, wenn sie sagen, ich will jetzt im Taxi fahren und es ist Karneval in Köln, dann bekommen sie eben kein Taxi mehr. Als Beispiel.

Zum Bezahlen kann ich natürlich auch etwas sagen. Das ist einfach das Problem, das man es auch ermöglicht, vorher zu bezahlen. Also, wenn ich eine Abo-Karte habe, dann habe ich da eben Vorteile. Dann habe ich den Vorteil, dass es billiger ist und das ich mich nicht mehr darum kümmern muss. Dann weiß aber trotzdem das

Verkehrsunternehmen noch nicht, wann ich fahren will. Wenn ich eine Abo-Karte habe, dann kann ich immer fahren. Das ist der Grund für den Platzmangel.

Mit der Preisangabe, das sehen wir eigentlich relativ unproblematisch, auch diese auf bestimmten anderen Medien noch zu veröffentlichen. Im Moment gibt es im Personenbeförderungsgesetz den § 39 (7), das ist dann eine Verpflichtung der Verkehrsunternehmen, das öffentlich bekannt zu machen und es besteht eine solche Verpflichtung in den Bereichen, wo die Fahrgäste Aufenthaltsräume haben, also in einem Warteraum oder größerem Bahnhof. Auch das noch über andere Medien bekannt zu machen sehe ich relativ unproblematisch. In diesem Zusammenhang empfehle ich natürlich immer die Homepage des VDV. www.vdv.de. Da kommen sie dann auch zu den Websites von den anderen Verkehrsunternehmen und ich sage mal, jedes größere Verkehrsunternehmen, wobei größer jedes kommunale Verkehrsunternehmen ist, das ein bisschen mehr Leute befördert, ist im Internet vertreten und zwar mit den Preisen und auch mit Beförderungsbedingungen. Auch auf der Homepage des VDV finden sie die Beförderungsbedingungen. Also es ist alles da. Auch bei der Bahn AG finden sie die Beförderungsbedingungen. Also jeder der Internet hat, kann sich darüber informieren. Das ist da relativ einfach.

Zum BGB, Zivilrecht, öffentliches Recht. Es geistert ja immer die Vorstellung herum, dass ein Beförderungsvertrag im öffentlichen Verkehr irgendwie öffentliches Recht ist. Das ist Quatsch. Das ist pures, reines Zivilrecht. Es gibt immer mal wieder Klagen gegen Verkehrsunternehmen wegen allen möglichen Dinge. Davon wird keine einzige Klage vor dem Verwaltungsgericht geführt. Ich meine man kann den Leuten das empfehlen, aber dann wird die Klage abgewiesen. Also das läuft natürlich immer vor dem Amtsgericht. Deswegen ist es mir etwas unverständlich, dass immer dieser Gedanke, es sei öffentliches Recht, ins Spiel kommt. Das öffentlich bei öffentlichem Personenverkehr bezieht sich weder auf das öffentliche Recht noch bezieht es sich auf die öffentliche Eigentümerschaft, sondern es bezieht sich einfach darauf, dass der Verkehr sich an die Öffentlichkeit richtet. Also es ist pures Zivilrecht, deswegen gilt natürlich auch grundsätzlich zunächst das BGB. Das gilt für alle Verkehre und dann gibt es aber eben Ausnahmegestimmungen und ergänzende Bestimmungen und da gibt es natürlich dann auch Anleihen im öffentlichen Recht. Das gibt es eigentlich überall. Also ich sage mal, wenn sie jetzt eine Payback-Karte haben, dann ist diese Payback-Kartenorganisation verpflichtet, bestimmte Datenschutzbestimmungen einzuhalten. Datenschutz ist öffentliches Recht. Also natürlich wird dann auch ein Rückgriff auf öffentliches Recht genommen. Aber trotzdem ist dieser Ver-

trag mit der Payback-Kartenorganisation reines Zivilrecht. Wir sagen also, das ist Zivilrecht, das soll auch so bleiben und das BGB gilt grundsätzlich. Es gibt dann eben Spezialregelungen, die eben sinnvoll sind und wo das auch so bleiben soll. Ob das jetzt ein Gesetz ist oder eine Verordnung, da sind wir relativ leidenschaftslos. Man muss eben immer nur auf die Inhalte schauen und warum wir sagen, es soll eine spezielle Regelung sein, ist eben erstens wegen der Flexibilität, zweitens wegen der Kompetenz des Bundesverkehrsministeriums, das ist an dem Thema näher dran und dann natürlich auch, weil es dort viele Kleinregelungen gibt, bei denen ich mir jetzt schon sicher bin, dass es wegen der Details nicht im BGB geregelt werden wird. Es kommt ja auch immer die Anleihe zum Reiserecht und dann zur Frankfurter Tabelle. Wir vom VDV sind da bestrebt etwas zu machen, was sich von der Gestaltung her an diese Frankfurter Tabelle anlehnt, aber wenn dieses Beispiel kommt muss ich auch sagen, die Frankfurter Tabelle ist von Richtern geschaffen worden, die ist nicht vom Gesetzgeber geschaffen und ich bin mir ziemlich sicher, dass das Bundesjustizministerium da auch, ich sage es mal vorsichtig, nicht den Bedarf sehen würde, das im BGB zu regeln. Vielen Dank.

Abg. Gitta Connemann: Sie hatten gesagt, dass es also Gründe gebe für Sonderregelungen, die hier nach ihren Worten nur ganz marginal sind. Ich möchte von ihnen einen Grund hören, weswegen es eine Vorschrift wie § 17 EVO geben sollte.

Thomas Hilpert, Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV): Also wir können über den § 17 EVO lange diskutieren und er wird so, wie er jetzt besteht, ja auch abgewandelt. Der ist ja jetzt auch nicht in der Fassung, die noch lange bestehen bleibt und man kann über jede Regelung gerne diskutieren. Es geht also nicht um einen bestimmten Wortlaut von § 17 EVO. Man könnte ja z.B. den § 17 EVO auch ähnlich formulieren, wie den §16 der Verordnung über die allgemeinen Beförderungsbedingungen. Also wie im Bus und Bahnbereich auf kommunaler Seite. Es geht um das grundsätzliche, dass eben etwas in einer Spezialregelung sein soll und nicht in das BGB überführt werden soll. Also es geht nicht darum, dass wir am Wortlaut des § 17 EVO hängen. Das ist nicht das Thema.

Die Vorsitzende: Gut, wenn ich da vielleicht noch mal Nachfragen darf. Wenn ich das richtig verstanden habe, war der Grund, dass es so verstanden wurde, dass sie eine Besonderheit darin sehen würden, dass es Ausnahmeregelungen gebe, die in

vernünftig formulierter Form ein weiterbestehen des § 17 sinnvoll erscheinen ließen. War das so zu verstehen oder war das eher ein Mißverständnis.

Thomas Hilpert, Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV): Ich meine eher, dass die Verordnung über die allgemeinen Beförderungsbedingungen und die Eisenbahnverkehrsordnung in ihrer Gesamtheit einen Sinn machen. Über die einzelnen Paragraphen kann man natürlich immer diskutieren, ob man einen Paragraphen ändert oder auch nicht. Nur die Summe der Spezialregelung, das meine ich.

Die Vorsitzende: Danke sehr. Bitte schön, Herr Lottsiepen.

Gerd Lottsiepen, Verkehrsclub Deutschland (VCD): Zunächst zur Frage nach dem einen Ticket für eine Reise. Selbstverständlich setzt sich der VCD dafür ein und selbstverständlich sollte so etwas so schnell wie möglich durchgeführt werden, auch bevor es elektronisch möglich ist. Das geht selbstverständlich auch mit ausgedruckten Fahrscheinen. Ein Hinderungsgrund, der immer noch genannt wurde, warum das nicht funktionieren könnte, war ja, dass wir unterschiedliche Mehrwertsteuersätze haben. Jetzt haben die Koalitionsparteien in ihrem Koalitionsvertrag ja festgelegt, dass der Mehrwertsteuersatz für den Fernverkehr der Bahn auf 7%, also auf gleiches Niveau wie für den Nahverkehr sinken soll. Damit ist dieser Hinderungsgrund beseitigt und ich bitte die Beteiligten dort ganz schnell zu einer Lösung zu kommen.

Die nächste Frage war die nach der einheitlichen Information. Hier könnte die Antwort identisch sein: Selbstverständlich und zwar sofort. In unserer Stellungnahme steht, dass ist sicherlich nicht unbestritten und mag möglicherweise auch hier noch zu einer Widerrede führen, dass die Fahrplanauskunft der DB AG und der Verbände heute beinahe komplett mit öffentlichen Mitteln finanziert ist. Also auch da gibt es keinen Hinderungsgrund, dass die Unternehmen sagen könnten, nein, wir nehmen einen Konkurrenten nicht auf. Also hier sollte im Sinne moderner Verbraucherrechte Connex selbstverständlich sofort in den Fahrplänen der Bahn auftauchen und es dürfte auch nicht allzu kompliziert sein, auf den CD's den ÖPNV dranzuhängen. Das ist alles machbar und sollte schnell passieren. Der Gesetzgeber müsste letztendlich dafür sorgen, über welches Recht, ob er das Kartellrecht bemühen muss oder welches andere Recht, sei ihm überlassen. Nur hier haben wir wirklich dringenden Handlungsbedarf. In einem Punkt möchte ich Herrn Koch beistehen. Die Bahn ist tatsächlich, oder war tatsächlich auch in den letzten Monaten nach Einführung des

neuen Preissystems, kulant. Sie war in vielen Fällen kulant, kulanter auch als in manchen Beiträgen die heute angedeutet wurden. Ein Beispiel, wir hatten die Anfrage eines Fernsehmagazins Leute zu benennen, die sich beschwert haben, dass sie zu unrecht diese 45 Euro Stornogebühr in Zügen bezahlen mussten. Es gibt Fälle, wo das passiert ist, aber, so unsere Informationen, in aller Regel, wenn man sich an den DB-Dialog, also an die Beschwerdestelle gewandt hatte, wurden diese Probleme in den ersten Monaten relativ einfach zur Zufriedenheit der Kunden geregelt. Es gibt sicherlich noch zwei, drei Extremfälle, wo das nicht funktioniert hat. Aber trotzdem, an dem Punkt reicht uns nicht aus, dass die Bahn kulant ist. Da ist einfach zu viel Spielraum und das wollen wir als Recht haben. Noch eine Kleinigkeit, die schnell zu Verbesserungen führen könnte. Auf die Fahrscheine, die Fahrscheine der DB sind ja relativ groß, paßt auf die Rückseite eine Menge drauf. Man sollte die wichtigsten Rechte dort rauf schreibt und eben auch ganz klar die Telefonnummer, die Adresse, an wen man sich wenden kann. Das sollte auch für alle ÖV-Unternehmen gelten. Transparenz dort, lieber Kunde hier können sie sich hinwenden, hier bekommen sie ihr Recht.

Rainer Engel, ProBahn Ihr Fahrgastverband: Meine Damen und Herren, das Meiste haben meine Vorredner jetzt schon gesagt, deswegen will ich auf ganz wenige Dinge eingehen, die mir noch offen zu sein scheinen. Zum Einen das Beispiel der Niederlande und der Entschädigungspraxis dort. Aus dem Geschäftsbericht der niederländischen Eisenbahnen geht hervor, dass ein vernünftiges Erstattungssystem 0,3 % des Umsatzes im Personenverkehr kostet. 0,3 %. Ich weiß nur noch nicht, was die Deutsche Bahn AG ausgerechnet hat, aber wir sollten uns über folgendes klar sein: Auch die Fahrgäste sind eine Solidargemeinschaft. Nehmen wir das Beispiel der vierstündigen Streckensperrung. Da sind 25.000 Fahrgäste betroffen gewesen, die nach dem derzeitigen Gesetz nicht mal ihr Fahrgeld wieder bekommen, obwohl sie stundenlange Verspätung in Kauf nehmen mussten. Das müssen aus unserer Sicht eben die anderen Fahrgäste mit bezahlen, damit das System des öffentlichen Personenverkehrs leistungsfähig bleibt. Wohl gemerkt, Erstattung der Fahrgelder. Und jetzt komme ich zu dem Punkt und insofern deckt sich das ein bißchen mit dem, was Herr Koch sagte, überzogener Verbraucherschutz. Überzogener Verbraucherschutz, hier ist aus meiner Sicht tatsächlich die Frage, ob man denn wohl 10 oder 20.000 Mark Schadensersatz bekommt, weil einem ein Geschäft entgangen ist oder weil ein Flieger vor der Nase weg geflogen ist, weil man den Anschluss zu knapp

kalkuliert hatte. Uns geht es wirklich im Kern zunächst einmal um die Grundleistungen, das heißt die Aufwendungen für die man bezahlt hat, weil man ankommen möchte. Das ist der Punkt und der muss als allererstes geregelt werden. Über das, was darüber hinaus geht reden wir dann eigentlich erst in einem zweiten Schritt und wenn ich mir jetzt also auch die Beiträge aus der Richtung VDV anschau und auch aus den anderen Verbraucherschutzorganisationen, dann müssten wir nur am runden Tisch zusammensitzen und würden wahrscheinlich relativ schnell mit einem praktikable Ergebnis wieder zum Vorschein kommen und vielleicht der Politik die eine oder andere Kernfrage stellen und auch formulieren können, das bleibt offen, das entscheidet ihr in dieser Situation. Ein letztes Wort zum Preissystem, weil das einfach die Gemüter sehr bewegt. Was relativ wenig in der Diskussion des Preissystems zum Vorschein kommt ist der Umstand, dass bereits das Grundpreissystem der Deutschen Bahn, also die Bildung der Grundpreise, von dem sich alles andere ableitet, katastrophal ist. Das sind 12 – 14 Fahrpreise für praktisch ein und dieselbe Verbindung, die ich vorhin schon nannte. Ein solches System kann einfach nicht auf Dauer marktfähig und konkurrenzfähig sein. Wenn wir über das Preissystem der DB AG reden, reden wir dort über ein Rabattsystem, was auf diese Grundpreise aufsetzt. Dieses Rabattsystem hat positive Aspekte. In der Tat wird sehr wenig über die Familienermäßigung geredet, aber es hat eben auch gravierende negative Effekte beim Kunden und darüber wird zu diskutieren sein. Nur, wie gesagt, das Grundpreissystem in seiner exorbitanten Kompliziertheit ist problematisch.

Robert Kohl, Connex Regiobahn GmbH: Hier ist die Frage gekommen nach der derzeitigen Entwicklung bezüglich Veröffentlichung des Fahrplans. Zwischenstand ist, dass es eine einstweilige Verfügung gegen die Deutsche Bahn AG gibt, die teilweise erfüllt wurde. Aufgrund dieser einstweiligen Verfügung sind wir gehalten beim Landgericht Klage zu erheben, das haben wir auch getan. Ein entsprechender Termin steht aber noch aus. Zum Fahrplansystem selbst dürfte ihnen auch hinlänglich bekannt sein, dass dieses System eben tatsächlich zu 29/30 aus Steuergeldern finanziert wurde. Der Aufbau wurde aus Steuergeldern finanziert, der Betrieb wurde aus Steuergeldern finanziert. Dementsprechend läge es natürlich am Gesetzgeber, hier eventuell auch entsprechend die Voraussetzung zu schaffen, um es freizügig nutzen zu können. Herr Koch sagte, die Internetseite zur Deutschen Bahn AG ist sehr stark frequentiert. Es sei eventuell oder es ist wahrscheinlich sogar die am stärksten frequentierte touristische Seite in Deutschland, eventuell sogar in Europa.

Dass heißt der Bahnkunde geht derzeit eben im überwiegenden Teil auf die Seite der Deutschen Bahn AG und hofft hier eine vollständige Information vorzufinden. Die bekommt er aber eben nicht komplett, sondern er wird bewußt fehlinformiert, bewußt desinformiert, weil eben ein, zwei Züge, die zwar in Deutschland verkehren, die auch günstig sind wahrscheinlich auch entsprechend schnell sind im Vergleich zur Deutschen Bahn, nicht dargestellt werden. Wir sind, dies hatten wir auch in unserer Stellungnahme schon geschrieben, der Meinung, das Informationssystem ist an für sich ein elementares Gut, das jedem Bürger auch zur Verfügung gestellt werden sollte. Die DB ist nach deutschem Recht eben ein Monopolist. Wer mehr als 40 % Marktanteil hat, für den gelten eben andere Spielregeln, als für einen Teilnehmer an einem offenen Markt. Ähnliches, was zurzeit Connex erfährt, gab es auch in der Vergangenheit bereits im Telekommunikationsmarkt und da hat auch der Gesetzgeber eingegriffen, durch Schaffung entsprechend neutraler Institutionen, um eben für neutrale oder gleichberechtigte Spielregeln zu sorgen.

Ein kleines Wort noch zum Thema Vertrieb. Sie wissen, der Inter-Connexfahrtschein wird nicht über die Vertriebsmedien der Deutschen Bahn verkauft. Wir hatten die Deutsche Bahn darum gebeten, unsere Fahrscheine doch bitte zu verkaufen. Es wurde aus grundsätzlichen Erwägungen abgelehnt. Prinzipiell, denken wir, ist die Deutsche Bahn durchaus dazu in der Lage es zu tun. Sie tut es bei allen anderen Bahnen auch, außer eben beim Inter-Connex.

Zum Thema Tarif, Herr Koch erwähnte einen einheitlichen Fahrschein. Auch hier haben wir die Deutsche Bahn angeschrieben. Wir wollten der Vorschrift des § 12 AEG genüge tun. Dies wurde auch aus grundsätzlichen Erwägungen abgelehnt. Damit soll es zu dem Thema genug sein.

Frau Kopp hat die Frage gestellt: Geld zurück bei nicht Inanspruchnahme der Fahrt. Wir haben ein anderes Tarifsysteem. Bei uns gibt es keine Zugbindung, bei uns gibt es keine Vorbuchungspflicht. Man kann Vorbuchen, man muss aber nicht Vorbuchen. Es gibt das Motto einsteigen und losfahren. Man kann jederzeit kommen, kann in den Zug einfach einsteigen, ohne Fahrschein und dann kommt jemand und kassiert. Er kassiert auch ohne Aufpreis, wir nehmen keine Aufpreise. Sollte er einen gebuchten Fahrschein einschließlich einer Platzreservierung nicht in Anspruch nehmen können, verfällt die Platzreservierung, die kostet 2,50 Euro, aber der Fahrschein kann natürlich in jedem anderen Inter-Connex, wohlgermerkt nur Inter-Connexzug, freizügig genutzt werden. Sollte er binnen der Gültigkeit von einem Monat nicht genutzt werden,

wird selbstverständlich das Geld zurückerstattet, mit einer Bearbeitungsgebühr von fünf Euro.

Fahrgastrechte. Fahrgastrechte in der EU, das ist in der Tat ein Problem. Wir, wie auch die Deutsche Bahn und wie sehr viele andere Bahnen auch, haben uns mangels vorhandener Standards, mangels definierter Standards, eine eigene Fahrgastcharta selbst auferlegt. Die gilt zwar bei Connex weltweit, aber eben nur bei Connex. Und die Deutsche Bahn hat sich wieder andere Standards selbst auferlegt und jedes andere Verkehrsunternehmen eben auch. Ein Thema ist hier noch nicht angesprochen worden, bei den Fahrgastrechten, nämlich eine sehr häufige Ursache für Verspätungen, die tatsächlich nicht das Eisenbahnverkehrsunternehmen, sondern sehr häufig das Eisenbahninfrastrukturunternehmen zu vertreten hat. Das eben Strecken gesperrt werden, aus irgendwelchen baulichen Gründen, das sonst irgendwelche Störungen vorhanden sind, die zum Großteil auf das Eisenbahninfrastrukturunternehmen zurück zu führen sind. Wenn wir als Eisenbahnverkehrsunternehmen dem Kunden gegenüber entsprechend kulant sein müssen, müssen wir eben auch die Möglichkeit haben, den tatsächlichen Verursacher in Regress zu nehmen. Ich hatte Eingangs im ersten Statement schon gesagt, sehr vieles, nicht alles, wird gesetzlich geregelt. Wir sind nach wie vor der Meinung, dass eben mit einem funktionierenden Wettbewerbsmarkt, mit der Schaffung von funktionierenden Wettbewerbsmärkten mit entsprechenden Zugangsregeln, die natürlich der Gesetzgeber definieren kann, vieles für den Kunden über die Nachfrage geregelt wird, weil der Kunde sich letztlich für das Produkt entscheidet, dass auch für ihn das Beste ist. Hier das schöne Beispiel Milch, wenn ich keine Milch kriege, ja dann gehe ich in den nächsten Laden, da kriege ich eben eine Milch. Im Eisenbahnverkehr gibt es so etwas nicht, da gibt es keinen nächsten Laden.

Gunter Mörl, Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmer e.V. (BDO): Frau Vorsitzende, meine Damen und Herren, Frau Kopp hat nach mehr Chancen im ÖPNV für private Busunternehmen gefragt. Sie haben als Vorsitzende gesagt, was hat das eigentlich mit Verbraucherfreundlichkeit zu tun. Sehr viel denke ich, nur ein paar Stichworte hierzu. Private Busunternehmen im öffentlichen Personennahverkehr, sehr kostengünstig, besonders flexibel und vor allen Dingen vor Ort ansässig, arbeiten sehr kundenbezogen und sie können es sich auch gar nicht anders erlauben. Ich habe das vorhin auch schon ausgeführt. Wir haben im öffentlichen Nahverkehr bei uns regionale Strukturen. In Städten, Landkreisen, dort sind die Unterneh-

men tätig. Also keine nationalen oder europaweiten Strukturen. Und wenn man jetzt über die Frage nachdenkt, mehr Chancen für private Busunternehmen, das heutige Gesetz, die heutigen Regelungen bieten das schon. Die Privaten können, soweit sie das wollen und in der Lage sind, sich da ausweiten. Es wird aber zurzeit sehr intensiv, ausgehend von der europäischen Ebene, ein völlig neues System diskutiert, und zwar ein Ausschreibungswettbewerbssystem. Das hätte aus verbraucherrechtlicher Sicht, wenn es so umgesetzt würde, natürlich auch große Gefahren für die Verbraucher. Wenn sie nämlich anstelle von bisher mehreren 100, man muss schon sagen 1000 Unternehmen, die wir im deutschen Nahverkehr haben, auf einmal, wie in Schweden oder in Großbritannien, nur noch vier oder fünf haben, dann können sie sich vorstellen, dass diese mächtigen Oligopolisten auch an den Bedingungen ein erhebliches Gewicht haben. Insbesondere was die Preise angeht. Dass heißt, wir plädieren eigentlich dafür, dass sie uns seitens der Politik Unterstützung dafür geben, dass wir möglichst regionale Strukturen, diese mittelständischen Strukturen, weitestgehend erhalten können. Das ist das verbraucherfreundlichste System. In der Zusammenarbeit zwischen den Verkehrsunternehmen läuft es ja gut. Es ist über die Verbände gesprochen worden, über einheitliche Fahrpreise. Also diese regionale, diese kleinräumige Struktur schließt das andere ja nicht aus. Wir haben aber doch Unterschiede. Private Busunternehmen arbeiten mit kommunalen Busunternehmen in der Regel sehr gut zusammen. Vor Ort flexibel. Leider ist das in Bezug auf Bahn-Busgesellschaft nicht immer so der Fall, da haben wir größere Schwierigkeiten und das was von Connex angesprochen wurde, trifft auch für unseren Bereich zu. Stellen sie sich vor, sie kommen am Hauptbahnhof Stuttgart an und wollen dann mit einem privaten Busunternehmen nach Calv fahren. Dann finden sie dieses private Busunternehmen mit seiner Linie eben nicht in dem Informationssystem. Das hat sein eigenes Informationssystem. Und wenn sie jetzt versuchen dieses private Busunternehmen mit seinen Linien in das bestehende System einzugliedern, stoßen sie auf riesen Widerstände und da muss was dran geschehen, da gibt es auch keine direkte Konkurrenz, sondern es geht um eine Anschlussverbindung, die der Fahrgast erwartet. Also hier fehlt es oftmals an Flexibilität. Wir sagen auch, es ist oftmals auch sehr hochnäsiger, was vor Ort stattfindet. Also da gibt es schon noch so ein sehr hoheitliches Denken, das vor Ort bei der DB vielfach anzutreffen ist. Das Thema Preise ist natürlich hoch interessant, meine Damen und Herren. Wir haben auf der einen Seite das Preissystem der DB AG, wie es zurzeit ist, sehr intensiv diskutiert und auch kritisiert. Wir würden sagen, laßt die Bahn das doch machen. Da sind gute Kaufleute,

da sind Strategen, die müssten eigentlich wissen, was dem Kunden am Markt gut tut und vor allen Dingen, was dem Unternehmen am Markt gut tut. Nur der entscheidende Punkt ist, und da liegt der Hase im Pfeffer, wenn die dann mit ihrem System auf den Bauch fallen und machen erhebliche Defizite, dann dürfen sie dies als Politiker aber bitte schön auch nicht abdecken. Ich weiß ganz genau von was ich rede Es geht hier vor allen Dingen auch um die Transparenz. Sie brauchen Transparenz bei diesen Sachen. Das können sie als Eigentümer von ihrer Bahn verlangen, dass die Zahlen transparent auf den Tisch legen. Denn das gleiche Unternehmen, das dieses System für die Fahrgäste macht, macht uns im Mietomnibusverkehr, im Städtereisenverkehr, im Ausflugsverkehr mit extremen Dumpingpreisen ganz gezielt auf die Busunternehmen ausgerichtet Konkurrenz. Auch hier fragen wir, wie rechnet sich das und wer kommt dafür auf, wenn das Ding in die Hose geht. Also das ist für uns ein ganz wichtiges Anliegen, dass unternehmerisch, aber dann auch konsequent unternehmerisch, gehandelt wird. Dann die Frage BGB oder allgemeine Beförderungsbedingungen, Spezial- Bedingungen. Dazu möchte ich folgendes sagen: Frau Vorsitzende, ich bin Kaufmann, ich bin kein Jurist und auch sonst von mäßigem Verstand, ich kann es nicht genau beurteilen. Das BGB, so würden wir es sehen, soll die Rahmenbedingungen schaffen. Wir haben hier auch Beispiele, dass Reiseveranstalter-Vertragsgesetz. Spezialregelungen sind auch dort aufgeführt, aber das BGB soll den Rahmen schaffen und die Spezifika, die regeln wir für unsere Bereiche selber. Das wäre aus meiner nichtjuristischen Sicht das Praktikable und auch das kundenbezogene. Wir haben spezielle Verkehre, z.B. Mietomnibusverkehr, hier gibt es spezielle Beförderungsbedingungen. Wie wollen sie die in einer Gesamtregelung unterbringen. Wir haben spezielle Regelungen für Ausflugsverkehre, wir haben spezielle Reisebedingungen für alle möglichen Formen des Verkehrs, die wirklich speziell sind. Also die Grundlagen, die für alle gleich sind, im BGB regeln und die Spezifika in besondere Regeln. Das wäre unsere Empfehlung.

Hans-Gustav Koch, Deutsche Bahn Reise&Touristik AG: Eigentlich bin ich mit meinen Kollegen hier sehr zufrieden, denn sie sind sehr sachlich, bis auf das von der Busfraktion eben gehörte, dass wir zu Dumpingpreisen fahren. Auf der anderen Seite habe ich gehört, dass wir zu teuer fahren, also müssen unsere Preise im Mittel ganz in Ordnung sein. Das Zweite ist auch, wir werden nicht subventioniert. Wer sich mit dem Thema Altlastenerstattung beschäftigt hat, weiß, dass das zu Ende geht. Und natürlich stehen wir für das, was wir als Kaufleute bei der Bahn machen auch gerade.

Wenn es gelingt, dann freuen wir uns und wenn es nicht gelingt, dann werden wir andere Dinge machen müssen. Informationssysteme bezahlen wir noch selber. Also ich wüßte nicht, wo öffentliche Mittel in unsere Informationssysteme fließen, zumindest kenne ich das Konto nicht. Unser Vertriebssystem, über das wir unsere Reisen verkaufen, bezahlen wir selber. Das eine, was Herr Engel gesagt hat, und insofern gebe ich ihm auch gerne Recht, wir können nicht acht verschiedene Preise auf einer Verbindung haben, da hat er vollkommen Recht. Das hat es aber immer schon gegeben, das ist keine Erfindung des neuen Preissystems, nur vorher hat man das nicht gemerkt. Insofern werden wir genau an dieser Stelle nacharbeiten und dann dazu kommen, dass wir auf der einen Strecke nicht mehr acht oder sechzehn Preise haben, sondern vielleicht noch so viel Preise, wie wir unterschiedliche Produkte haben. Das ein ICE teurer ist, als ein Regionalexpress, ich denke da sind wir uns alle einig. Aber genau an diesen Stellen müssen wir halt arbeiten. So, damit bin ich fertig.

Die Vorsitzende: Vielen Dank. Ich darf jetzt die Leitung an Frau Höfken übergeben und einfach noch ganz kurz sagen, wen ich jetzt noch auf der Liste für die zweite Fragerunde habe. Das ist Herr Schmitt, Herr Zöllmer, Frau Heinen und Frau Connemann. Also bitte schön.

Die amtierende Vorsitzende: Ja, dann, glaube ich, ist Herr Schmitt jetzt dran.

Abg. Heinz Schmitt: Ja, danke schön. Frau Vorsitzende, liebe Kolleginnen und Kollegen, sehr verehrte Sachverständige, die Kernfrage auf die sich die ganze Diskussion heute zuspitzt heißt doch, soll es diesen Zaubermantel, den Herr Dr. Staudinger ins Gespräch gebracht hat, weiterhin geben oder nicht. Also wenn es zutrifft, dass wir auf der einen Seite, was sie ja ausgeführt haben, Herr Hilpert vom VDV, zivilrechtliche Regelungen haben, auf der anderen Seite aber wesentliche Einschränkungen dieser Regelungen erfahren über die Eisenbahnverkehrsordnung von 1938 und über die Beförderungsbedingungen von, ich weiß nicht, 1978 oder irgend so etwas, dann ist doch jetzt die Frage, ob man im Interesse der Fahrgäste und der Kundinnen und Kunden, die jeden Tag den öffentlichen Verkehr nutzen einfach diese verbesserten Verbraucher- und Kundenschutzrechte schafft oder nicht. Das ist der ganze Punkt um den es heute geht. Und es wird unsere Aufgabe sein das auszuwerten, was sie uns dankenswerter Weise zur Verfügung gestellt haben. Das wir von unserer Fraktion her natürlich präferieren, eine sinnvolle und ich will auch sagen maßvolle

Verbraucherschutzregelung zu bekommen, die den öffentlichen Verkehr nicht so weit in den Kosten in ein Risiko begibt, dass dann allenthalben die Fahrpreiserhöhungen unvermeidlich werden, die aber zugleich die nötige Transparenz und Zuverlässigkeit für die Fahrgäste schaffen, so dass man auch die Attraktivität des Systems damit verbessert, also das wir diesen Weg präferieren, ist, glaube ich, in den letzten Tagen ohnehin klar geworden. Ich will deswegen in wenigen kurzen Abfragen vielleicht noch mal nachhaken. Was ist der von ihnen vorgeschlagene präferierte Weg. Herr Engel hat ja gesagt, wenn wir uns zusammensetzen würden an einen Tisch, vielleicht würde man sich sogar sehr schnell einig werden. Vielleicht gelingt es, diesen Konsens jetzt schon in Konturen zu zeigen. Herr Hilpert und Herr Staudinger, sie vor allem will ich da noch mal fragen, als die beiden Juristen. Es gibt ja zwei Möglichkeiten. Entweder man macht eine universale gesetzliche Regelung nach Schweizer Vorbild, da gibt es ein Transportgesetz, das haben sie in ihrer Stellungnahme auch erwähnt, oder man lässt die Regelwerke wie sie sind, aber novelliert sie. Also bliebe es bei dieser Mischung aus BGB, EVO, AEG und Personenbeförderungsgesetz und was es da noch gibt und man novelliert da herum, um diese Konsistenz herzustellen. Was spricht für den einen Weg, den sie präferieren, Herr Staudinger, die große Lösung haben sie es genannt. Was spricht für den anderen Weg, Herr Hilpert, den sie offenbar favorisieren. Können sie diese Vorteile noch mal herausstellen, die sie zu sehen glauben. Zweiter Punkt, den ich ansprechen möchte, ist die Frage des Fahrpreissystems, wiewohl mir genauso klar ist, wie allen hier im Raum, dass dies eigentlich nicht Gegenstand gesetzlicher oder verordnungstechnischer Regelungen sein kann und wird. Aber, Herr Koch, sie haben das so schön auf den Punkt gebracht, dass ich es mir nicht verkneifen kann, kurz dazu Stellung zu nehmen. Sie haben nämlich gesagt, ich habe es mitgeschrieben, wir haben nach 160 Jahren das Fahrpreissystem der Bahn auf den Kopf gestellt. Sehen sie, und genau das ist das Problem. Das ist das Problem oder die Chance. Man muss aber sehr wach schauen, was jetzt, und wie schnell, überhand nimmt. Die problematische Entwicklung oder die Chancenentwicklung. Es war eben seit 100 und mehr Jahren so, dass man auf den Bahnhof gegangen ist und ist losgefahren. Das ist ja der Systemvorteil dieses Verkehrsträgers, anders als beim Flugzeug, wo ich mich immer vorher anmelden, buchen, festlegen musste. Das ist weiterhin möglich, das spontan Fahren, aber es kostet eben mehr, als bisher und in einigen Fällen deutlich mehr, als bisher. Der Regional-Express von Ingolstadt nach München hat in der Tat eine Steigerung von 50 % im Vergleich zum Status vor dem 15. Dezember. Und es betrifft selbstverständlich

Teilzeitpendlerinnen und –pendler. Wenn ich in Cottbus und, weiß ich, in Rostock einsteigen will und nach Berlin fahren will, dann habe ich eben nicht den ICE vor der Haustür. Ich kann gar nicht Plan & Spar buchen. Ich muss also den Regional-Express nehmen und damit 50 % Fahrpreissteigerung hinnehmen. Und das dies die Fahrgäste nicht erfreut ist doch kein Wunder, das kann man sich ausrechnen und da nützt es auch nichts darauf zu verweisen, dass sie aber stattdessen besonders günstig am Wochenende von München nach Hannover fahren könnten, weil da gerade ein Schnäppchenpreis gilt. Da will der ja gar nicht hin, der Fahrgast. Verstehen sie. Man muss irgendwie schon versuchen, allen Fahrgästen in allen Regionen in möglichst verschiedenen Kundenprofilen auch attraktive Preisangebote zu machen. Und deshalb ist nur meine Anregung oder mein freundschaftlicher Rat, mehr kann man von der Politik sinnvoller Weise nicht machen, lassen sie doch, wo immer es möglich ist, die Fahrgäste entscheiden. Die wissen doch am besten, was sie wollen und was nicht. Und das könnte bedeuten, dass es Fahrgäste gibt, die sind gierig nach der neuen Bahn-Card, weil sie sagen, die gibt mir super Vergünstigungen für die Familie, die gibt mir super Vergünstigungen, wenn ich mich vorher festlege und meine Preisbindung und Zugbindung mache, die gibt mir Vergünstigungen, wenn ich Mitfahrer mitnehme usw., das ist ein Angebot, das ich annehme. Und warum soll da nicht auch ein Spontanreisender und ein Geschäftsmann, der sagt, es nützt mir alles nichts, ich muss spontan fahren und trotzdem attraktiv, ich will eine Bahn-Card Premium oder eine Bahn-Card Gold, oder wie immer sie die nennen und die kostet meinetwegen nicht 60 Euro, sondern das doppelte oder vielleicht sogar 200 Euro, aber das ist es mir Wert, weil ich mit dieser Bahn-Card in jeden Zug einsteigen und zu Rabattwirkungen fahren kann, die vielleicht vergleichbar sind mit der früheren Bahn-Card. Nicht 50 %, weil man ja auf langer Distanz den Grundpreis gesenkt hat, das wissen wir, vielleicht 40 %, wie auch immer. Und dann kann sich doch der Kunde selber das raus suchen. Genau so, wie ich mir heute als Telefonnutzer raus suchen kann, ob ich im Mobilfunk einen Tarif als Vieltelefonierer wähle, wo ich einen hohen Grundpreis habe, aber niedrige Einzelgebühren zahle, oder einen Gelegenheitstelefonierer-Tarif wähle. Da habe ich ein ganz anderes Preissystem. Ich könnte beides auswählen. Also warum nicht die Fahrgäste entscheiden lassen, im Sinne einer Ergänzung des jetzigen Systems. Das man alles einstampft, das will doch gar keiner. Das ist nur eine freundschaftliche Anregung, mehr kann es nicht sein. Aber zu einem Punkt, glaube ich, müssen wir ernsthafter miteinander reden und das ist diese Stornoregelung. Das betrifft uns jetzt schon, weil ich denke, dass auch im Sinne von

Verbraucherschutz für alle Verkehrsunternehmen Stornoregelungen irgendwo nachvollziehbar sein müssen. Und ich will jetzt auch mal ein Beispiel nehmen, das wir in diesen Tagen selber erlebt haben. Wir waren zu einer Verkehrskonferenz in Kassel, Grüne Verkehrspolitik, und bei unseren Konferenzen geht es inzwischen sehr effizient zu. Wir waren zu schnell fertig, zu früh, nicht zu spät. Wir saßen da nicht um 13.48 Uhr, sondern um 12.48 Uhr in dem Zug von Kassel zurück nach Berlin. Einer unserer Mitarbeiter hatte unglücklicherweise ein Plan & Spar Ticket, sie wissen was jetzt kommt. Da kommt die Mitarbeiterin der DB AG und wir haben gehofft, das vielleicht auf dem Wege der Kulanz zu regeln. Sie sagt, sie dürfen hier nicht sitzen mit diesem Ticket, ihr Zug fährt eine Stunde später. Also, was tun, der Zug fuhr ja schon. Dann: Sie müssen jetzt ein neues Ticket lösen. Dann ging es hin und her, da haben wir gesagt, der Zug ist doch halb leer. Es ist doch Samstag mittag und der Zug, der eine Stunde später kommt, wird wieder halb leer sein. Das sieht der Fahrgast nicht ein, warum er jetzt Storno zahlen muss, 45 Euro. Da hat sie uns als Alternative angeboten, sie können ja am nächsten Bahnhof aussteigen und eine Stunde warten, bis der Zug, in dem sie eigentlich sitzen kommt und dann können sie da wieder einsteigen und nach Berlin fahren. Am Ende des Liedes hat uns die unheimlich freundliche und sehr höfliche Mitarbeiterin vor die Alternative gestellt, ein neues Ticket für 52 Euro zu kaufen. Der Rückfahranteil des Rückfahrtickets verfällt, das Ticket hat 52 Euro gekostet, also praktisch Storno 45 Euro oder neues Ticket. Das kommt auf das Gleiche heraus. Ich sage ihnen, das macht ein Fahrgast ein, zweimal mit und dann wirft er diese Bahn-Card in die Ecke und sagt, die ist für mich nicht brauchbar. Darauf muss man reagieren und wenn nicht im Wege der Kulanz, dann im Wege der sonstigen Regelungen, das versteht ein Fahrgast sonst nicht. Und das ist der eigentliche Punkt, warum wir sagen, auch bei Stornoregelungen muss es bei allen Verkehrsunternehmen ein nachvollziehbares Verhältnis zwischen dem Aufwand und eine einigermaßen einsichtige Begründung der Kosten, die damit verbunden sind, geben. Ansonsten ist es eine Schikane oder wird so empfunden und das ist das Problem. Deswegen wäre mein Anliegen, dass wir auch hier bei dieser Frage uns noch mal sehr sorgfältig unterhalten, wie das geht.

Zum Fahrgastauskunfts- und Informationssystem. Herr Koch, es ist nicht einzusehen für mich, warum ich auf der Website der Bahn, Bahn.de, sämtliche Inlandsflüge von München nach Frankfurt abrufen kann. Lufthansa und alle möglichen anderen Fluggesellschaften, aber den Connex-Zug finde ich nicht. Das verstehe ich nicht. Wie können sie mir denn erklären, das sei ein Wettbewerbsnachteil für die Bahn. Denn

selbstverständlich will der Fahrgast, der z.B. mit dem Connex-Zug von Gera über Berlin nach Hannover fährt, der also umsteigt, auch wissen, wann kommt der Connex-Zug an, um in den DB Zug in Berlin nach Hannover einzusteigen. Wenn zwei Unternehmen, die auf Teilstrecken miteinander in Konkurrenz sind, aber auf dem aller größten Teil gar nicht Konkurrenten sind, ihre Informationen miteinander koppeln, ist es doch eine Verbesserung im Sinne beider Unternehmen. Das verstehe ich auch nicht. Da würde ich sie auch bitten mal zu überlegen, ob unter der Voraussetzung die Politik nicht handeln muss. Zugauskunftssysteme oder Informationssysteme sind eigentlich Infrastruktur und müssen allgemein zugänglich sein. Wer so etwas betreibt, muss es nicht bezahlen und könnte Deckungsbeitrag verlangen. Jeder, der an so einem System partizipiert, kann ja dafür auch seinen Obolus entrichten.

Letzter Punkt, den ich noch ansprechen wollte, ist eigentlich noch mal die Geschichte mit dem Auto. Sie haben richtigerweise gesagt, der Hauptwettbewerber ist das Auto und infolge dessen, glaube ich, sollten wir aus verkehrspolitischer Sicht auch alle Maßnahmen in dieser Richtung prüfen und bewerten, was es bringt. Und wenn sie sagen, wir haben 700.000 Kunden, die die neue Bahn-Card gekauft haben, davon 400.000 Neukunden, dann frage ich sie, wieviele 100.000 gibt es, die ihre alte Bahn-Card jetzt haben fallen lassen, die sie verloren haben. Die den Weg zu den Nichtkunden gegangen sind. Wäre auch mal interessant. Oder haben wir überhaupt noch 3 Millionen Bahn-Card Besitzer, wir wüßten das gerne, verkehrspolitisch. Denn wir sind uns alle darin einig, der Erfolg einer solchen Maßnahme ist letztlich das Ergebnis in der Transportleistung und im Umsatz. Und wenn es zutrifft, was wir hören, dass pro Monat 50 Millionen Euro im Schnitt Umsatzeinbuße im Fernverkehr, im Personenfernverkehr stattfindet, und wir rechnen das jetzt über 12 Monate im Jahr, dann wären das am Ende des Jahres 600 Millionen Euro. Und das interessiert uns dann als Eigentümer des Unternehmens schon politisch, ob man sich da 12 Monate Zeit läßt darauf zu reagieren oder ob man nicht schneller reagieren muss, bzw. wer nachher am Ende, wie sie sagten Herr Mörl, die Rechnung bezahlt.

Abg. Manfred-Helmut Zöllmer: Frau Vorsitzende, meine Damen und Herren. Ich glaube auch, das ist der wichtige Punkt, das was mein Vorredner zuletzt angesprochen hat. Herr Koch, sie haben es formuliert, Ziel muss es sein, mehr Verkehr auf die Schiene zu bringen. Das ist das Ziel der Deutschen Bahn, das ist aber auch Ziel dieser Bundesregierung und damit hätten wir sozusagen ein Benchmarking um einmal zu überprüfen, ob das, was an Reformen eingeleitet worden ist, richtig ist, in die rich-

tige Richtung geht. Und meine Bitte an sie wäre, einmal deutlich zu machen, wie sozusagen die Halbzeitbewertung ist. Sie haben gesagt, nach einem Jahr wollen sie eine ausführliche Bewertung machen. Ich gehe aber davon aus, dass ihr Unternehmen ein regelmäßiges Controlling betreibt, ein vernünftiges Benchmarking betreibt, so dass auch nach einem halben Jahr eine Aussage zu treffen ist, ob dieses Ziel, mehr Verkehr auf die Schiene zu bringen, bis jetzt erreicht worden ist, weil auch das, denke ich, Rückschlüsse zulässt über die Reform und über die Wirksamkeit der eingeleiteten Maßnahmen. Und aus unserer Sicht gehört dazu auch ein vernünftiger Verbraucherschutz. Ich glaube wir haben heute hier gemerkt, dass es in diesem Bereich noch sehr, sehr viel zu verbessern gibt, denn nur wenn der Verbraucher sich ernst genommen fühlt, wird er auch bei der Verkehrsmittelwahl, die er ja hat, zu dem Verkehrsmittel greifen, das sie hier vertreten. Ich hätte deswegen noch eine abschließende Frage. Wir haben ja gehört, dass es in eine Reihe europäischer Länder andere Regelungen gibt im Zusammenhang mit Fahrgelderstattung, wenn bestimmte Verspätungsgrenzen überschritten sind. Regelungen, die bisher in Deutschland so nicht gelten. Meine Frage wäre, halten sie das für einen akzeptablen Verbraucherschutz oder halten sie das auch für einen überzogenen Verbraucherschutz. Vielen Dank.

Abg. Gitta Connemann: Herr Zöllmer, mich freut es, dass sie das sagen, weil ja noch in der Antwort der Bundesregierung auf die kleine Anfrage, die unsere Fraktion gestellt hat im Juni 2001, kein Handlungsbedarf gesehen worden ist zur Verbesserung der Verbraucherrechte. Ich freue mich sehr, dass wir uns jetzt angenähert haben, um zu sehen, dass es erforderlich ist. Vielleicht ein Hinweis noch an Herrn Koch. Sie haben gesagt, die Situation der Behinderten hat sich durch die Umwidmung der InterRegios nicht verschlechtert. Das ist schon der Fall, weil bisher Behinderte den InterRegion innerhalb eines Verkehrsverbundes benutzen konnten, kostenlos oder mit preisgünstigem Zuschlagticket und seit dem das eben zu einem InterCity aufgewertet worden ist, ist das Bahnfahren für Behinderte deutlich teurer geworden und insbesondere eben mit häufigem Umsteigen verbunden, was Behinderte vor besondere Herausforderungen stellt. Sie haben gesagt, wir wollen nur Chancengleichheit, wir wollen keine Besserstellung. Wenn sie nur Chancengleichheit, wenn sie keine Besserstellung wollen, könnten sie nichts gegen eine Aufhebung der Regelungen der EVO haben. Denn dies ist ja eine deutliche Besserstellung der Bahn gegenüber nicht nur anderen Verkehrsunternehmen, sondern eben auch gegenüber

privaten Verkehrsunternehmen, insbesondere auch gegenüber anderen wirtschaftenden Unternehmen. Der Hintergrund der EVO ist ja mal gewesen, dass es sich um ein staatliches Unternehmen handelt, das einen gewissen Schutz erfahren sollte, und man wollte durch diese Besserstellung auch garantieren, dass es einen öffentlichen Nahverkehr, nicht nur Nah- sondern auch Fernverkehr, gibt, auf den jeder Kunde zugreifen kann. Das habe ich ja leider nicht mehr, wenn ich sehe in welchem Bereich auch Strecken stillgelegt werden. Es gibt also keinen Grund mehr für die EVO und wenn sie Chancengleichheit einfordern, dann würde sicherlich auch dazu gehören, eine Stellungnahme zum Bundeszuschuss abzugeben, den die Bahn AG ja nach wie vor in nicht unerheblicher Höhe erhält.

Ich habe darüber hinaus eine Frage an Prof. Staudinger. Sie haben gesagt, dem Grunde nach wäre die Musterlösung, dass das BGB greift, die Abweichung in Form eben des Kleingedruckten, das was wir allgemeine Geschäftsbedingungen nennen. Für dieses wäre aber eine Sonderregelung erforderlich. Der Grund ist mir noch nicht ganz einsichtig. Wenn sie dazu vielleicht noch etwas sagen könnten.

Dann hatte Herr Hilpert sich geäußert. Dass das Beispiel mit Milch und Taxi hinkt ist bereits dargestellt worden, weil der Kunde in diesem Fall nicht zahlt. Sie sind sehr eingehend auf den Platzmangel eingegangen. Der § 16 ABB umfaßt aber auch Betriebsstörungen und Betriebsunterbrechungen und zwar nicht nur in Folge von Selbstmördern, sondern auch z.B. wenn ein Motorschaden vorliegt. Wieso soll da der Kunde keine Erstattungs-, keine Ersatzansprüche haben, dass ist ein ganz normales wirtschaftliches Risiko, das jedes andere Unternehmen tragen müsste. Da sind sie noch Erklärungs-pflichtig. Ihre Erklärung zu § 17 EVO hat mich doch relativ schmunzeln lassen. Wenn sie sagen, es geht uns hier nicht um Einzelvorschriften, sondern es geht uns um die Diskussion im Ganzen, muss ich ihnen sagen, es geht auch schon um Einzelvorschriften. Wir führen diese Anhörung auch für Einzelvorschriften durch und hier gibt es gerade in § 17 EVO eine Kernaussage, nämlich den Ausschluss jeglicher Haftung. Das ist eine Kernaussage, da geht es nicht nur um eine kleine Vorschrift. Auch dort haben sie für mich keine ausreichende Begründung nennen können, weswegen das dort im Bereich der Eisenbahn gelten soll.

Die amtierende Vorsitzende: Dann werden jetzt noch die zur Beantwortung aufgerufen, die angefragt worden sind. Und zwar als erstes Herr Koch.

Hans-Gustav Koch, Deutsche Bahn Reise&Touristik AG: Zunächst, Herr Schmitt, es ist sicherlich, im Nahverkehr für den einen oder anderen teurer geworden und wir von der Deutschen Bahn sind aufgefordert, mit unseren Bestellern gemeinsam im Nahverkehrpreissystem etwas zu überlegen. Das tun wir auch. Das geht aber nur zusammen mit den Bestellern, weil das ja eben subventionierter oder bestellter Verkehr ist.

Dann ihr Wunsch, ihre Bitte, zur Bahn-Card 50. Natürlich hört sich das sehr einfach an. Und natürlich muss es vielleicht auch keine 50 sein, sondern eine 40, aber sie soll flexibles Reisen ermöglichen. Damit wäre diese Bahn-Card wie ein weißer Elefant im neuen Preissystem, weil immer dann, wenn man die vorlegt, wird automatisch von unseren Verkäufern geschlossen, der will flexibel reisen. Das kann man sicherlich in allgemeinen Geschäftsbedingungen fest schreiben, gerade zur Bahn-Card, aber in einem Jahr wird sich keiner daran erinnern und Stiftung Warentest wird uns in einem Artikel vorführen, dass der Kunde die Bahn-Card vorgelegt hat und ihn kein Verkäufer darauf hingewiesen hat, dass es einen günstigen Plan & Spar Tarif gibt. Nicht einfach, aber ich habe gleich am Anfang gesagt, wir denken über alles nach. Ob wir es dann tun, ist etwas anderes. Stornogebühr. Diese Antwort wird sie jetzt verwundern, auch mir ist die Stornogebühr zu hoch, weil ich auch glaube, dass sie Menschen davon abhält, das System Bahn zu nutzen. Aber die Frage ist, wie hoch muss eine Stornogebühr sein, die beispielsweise große Firmen davon abhält, in großem Stil Fahrkarten zu kaufen, die dann der privaten Nachfrage nicht mehr zur Verfügung stehen. Weil, Herr Schmitt, weil damit beispielsweise zwischen Darmstadt und Bonn kein Privater mehr ein Plan & Spar Preis kriegen würde, denn den würde die Telekom aufkaufen. Und die würde ihren gesamten Verkehr, der zwischen Darmstadt und Bonn extrem ist, über Plan & Spar Preise abwickeln, was auch nicht unser Ziel ist, ehrlich gesagt. Aber wir denken natürlich auch über die Stornogebühr nach. Keine Frage, weil wir über alles nachdenken und nichts dogmatisch betrachten.

Das Zweite, warum stellen wir auf unserer Bahnseite die Lufthansa dar und die innerdeutschen Flugverbindungen der Lufthansa. Ganz einfach, weil die Lufthansa auf ihrer Seite die Bahnverbindungen darstellt. Es ist einfach ein Geschäft, das auf Gegenseitigkeit beruht und wir beide sehen uns als Verkehrsträger nicht dogmatisch, sondern wir sagen, die Mobilitätsprobleme Deutschlands kann kein Verkehrsunternehmen alleine lösen, sondern wir sind da zwischen allen Verkehrsträgern auf Kooperation angewiesen. Connex ist Wettbewerber und da möchten wir selber entscheiden. Da möchten wir selber entscheiden können, wen wir in unser Informations-

system rein nehmen oder nicht. Wir kooperieren ja auch mit Connex im Nahverkehr und stellen dann natürlich auch die Connex-Verbindungen dar, aber wir möchten als Bahn selber entscheiden könne, was wir darstellen oder nicht.

Umsatzeinbußen im Fernverkehr. Natürlich wird dieses Thema mit unserem Eigentümer diskutiert, aber in dem Forum, in das es rein gehört, nämlich im Aufsichtsrat. Dort muss es diskutiert werden, dort wird es diskutiert. Wir haben einen InterRegio umgestellt und diese Leute sind in den Nahverkehr abgewandert und das muss ich einfach auch berücksichtigen, wenn ich über den Personenverkehr rede. Was mich ärgert ist die Auffassung, bei der Bahn arbeiten Trottel, wohin gegen eine Lufthansa, eine TUI und andere unter der Konjunktur leiden. Auch wir bei der Deutschen Bahn leiden unter der Konjunktur. Wir haben auch gar keine 20 % Umsatzrückgang, die haben wir auch gar nicht. Wir haben übrigens einen Zug, der heißt Metropolitan und fährt zwischen Köln und Hamburg, der hat überhaupt kein neues Preissystem, der hat gar nichts. Aber der hat größere Umsatzrückgänge, als wir sie haben, weil eben auf dieser Linie beispielsweise die Hapag Lloyd Express und die Germanwings jetzt fliegt. Und da müssen wir uns mit dem Preissystem übrigens nicht auf das Auto einstellen, sondern auf das Flugzeug. Tun wir auch. Wir haben bei Metropolitan jetzt ein neues Preissystem, was auf die Angebote der Billigflieger reagiert. Wir haben eine Busgesellschaft, Deutsche Touring heißt die, die hat die gleichen Umsatzrückgänge, wie wir. Die gleichen Umsatzrückgänge, aber kein neues Preissystem und ich finde man muss in dieser Diskussion um das neue Preissystem einfach nur fair bleiben und sagen, dass auch eine Deutsche Bahn unter der Konjunktur und den Billigfliegern und solchen Dingen leidet. Und wenn wir das alles in Ruhe analysiert haben, auseinander gefusselt haben, dann sind wir bereit auch die Änderungen, über die wir nachdenken, umzusetzen.

Wie ist die Halbzeitbewertung. Das war die Halbzeitbewertung und eine detaillierte Halbzeitbewertung wird dort diskutiert, wo sie das Gesetz vorsieht, im Aufsichtsrat. Die findet übrigens in der nächsten Aufsichtsratssitzung statt.

Frau Connemann, ja wir haben entschieden, wir fahren keine InterRegios mehr, wir widmen sie, wie wir im Bahnerdeutsch sagen, um, in IC's, oder aber wir lassen dort RegionalExpresse fahren. Es ist richtig, dass wir in unseren IC's dann keine Nahverkehrsfahrkarten mehr anerkennen. Das war eine Entscheidung, die wir treffen mussten. Hätten wir auf diesen Strecken Nahverkehrsfahrscheine anerkannt, hätten wir sie überall im IC-System anerkennen müssen. Das wäre uns teuer zu stehen gekommen. Insofern gibt es aber sehr, sehr gute RE's, ganz besonders in Nordrhein-

Westfalen, die auch lang laufen, wie wir auch im Bahnerdeutsch sagen, und wo auch Behinderte ohne viel umsteigen reisen können. Lassen sie mich eins sagen. Mobilitätseingeschränkte liegen uns am Herzen, das ist überhaupt keine Frage. Es ist immer nur sehr schwer, sie in Gruppen verreisen zu lassen, weil wir natürlich nicht so viele Plätze in unseren Zügen haben. Wir haben aber unsere Mobilitätszentrale, an die sich jeder wenden kann, der Mobilitätseingeschränkt ist und verreisen will. Das ist eine Telefonnummer, die auch die meisten kennen.

Das Thema Bordpreise, wie gesagt, nehme ich noch mal mit. Ob es einen Grund oder keinen Grund für die EVO gibt, kann ich nicht beurteilen, ich bin kein Jurist und ich möchte es deshalb auch nicht beurteilen.

Dann eins noch zum Abschluss. Wir kriegen keinen Bundeszuschuss. Der Bund kommt, was die Bahn angeht, seinen Infrastrukturaufgaben nach und er investiert in die Infrastruktur, in das Netz. Aber wir, die sogenannten Transporteure, sind da, und da können wir uns mit Connex die Hand reichen, eigentlich in der Situation, dass wir unsere Trassenentgelte bezahlen und insofern sind wir im Fernverkehr frei von allen Bundeszuschüssen und im Nahverkehr wird Verkehr bestellt. Das ist aber Länderaufgabe, geschieht über die Regionalisierungsmittel, die der Bund den Ländern zur Verfügung stellt. Und da verhandeln wir über Verkehrsverträge, aber das ist dann bestellter, nicht subventionierter Verkehr. Ich glaube, jetzt habe ich alle Fragen beantwortet.

Thomas Hilpert, Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV): Ich beginne noch mal mit dem Platzmangel. Das scheint ja doch ihr Lieblingsthema zu sein. Also, wenn die Fahrt bezahlt ist, dann, meine ich, sollte der Kunde auch einen Anspruch darauf haben, dass er da was bekommt. Wenn er also ganz konkret die Fahrt bezahlt hat und dort auch eine Platzreservierung hat, dann muss man wirklich darüber nachdenken, wenn es nicht bereits schon so ist, dass er dann einen Anspruch hat. Aber nicht, wenn er sagt, ich kaufe einen Fahrschein von Köln nach Berlin irgendwann. Dann kann nicht garantiert sein, dass er immer zu jeder Zeit, in jedem Zug dort einen Platz hat. Das ist das Erste.

Zum Motorschaden. Gut, ich gebe ihnen Recht. Wenn das ausgeschlossen ist, sollte man darüber nachdenken, ob das nicht rein sollte. Das ist aber nicht die Mehrheit der Fälle. Die meisten Fälle sind eben Suizide im schienengebundenen Verkehr oder es ist das Zuparken bei Straßenbahnen usw. Wenn ein Motorschaden vorliegt, dann muss natürlich das Unternehmen, sei es jetzt das Busunternehmen oder sei es das

Bahnunternehmen, sich an die eigene Nase packen und sagen, da müssen wir was tun, das ist unsere Verantwortlichkeit. Insofern kommen wir zu dem Bogen, zu § 17. Wenn der § 17, ich sag es jetzt einfach mal so ins Freie, irgendwie ergänzt würde indem Sinn, dass man sagt, Haftungsausschluss gilt nicht, soweit die Ursache durch das Eisenbahnverkehrsunternehmen selbst gesetzt wurde, dann ist das eine Sache, wo man zumindest ernsthaft darüber diskutieren sollte. Da gebe ich ihnen absolut Recht. Wo die Unternehmen selbst das Problem setzen, sollen sie auch für das Problem verantwortlich sein. Das ist überhaupt nicht das Thema. Das Thema, wo wir eben nicht wollen, dass man da herein gezogen wird, ist, wenn von dritter Seite ein Problem auftritt. Ich glaube, da sind wir uns auch viel einiger, als es in der öffentlichen Diskussion manchmal den Anschein erweckt. Also, wenn ich Herrn Prof. Staudinger höre oder den VZBV oder Pro Bahn, die sind ja nicht unvernünftig. Die haben schon auch gute Ansätze und ich glaube, wenn wir uns mit denen an einen runden Tisch setzen, zusammen mit Connex, zusammen mit der DB AG, wir würden auch vernünftige Lösungen finden. Und dann bin ich sozusagen wieder bei dem Bogen mit dem BGB und der Frage, wie sehen wir das, was wäre uns am Liebsten. Also, bei einer Änderung des BGB, da wären wir dann bei einer Anhörung im Gesetzgebungsverfahren und wären dann die Nummer 326 oder vielleicht die Nummer 469, die irgendwas zum BGB sagen will und wenn es dann um Änderungen ginge, dann würde es heißen, ja, also nur wegen euch machen wir das nicht. Deswegen sagen wir nein, wir wollen schon so wichtig genommen werden, dass wir dann eigene Regelungen haben. Wir sehen den öffentlichen Verkehr wirklich als wichtig an, das ist ja auch eine Form der Nichtgeringschätzung. Und dann die Frage, was wir meinen, sollte man die alte EVO novellieren und die VOABB, oder sollte man eine neue Verordnung schaffen, die vielleicht einheitlich ist, also den PBFG Verkehr und den Eisenbahnverkehr in eines packt, oder sollte man ein Gesetz schaffen, wo das im Sinne eines Transportgesetzes geregelt ist. Ich glaube, da sind wir relativ offen, das soll nicht das Thema sein. Ob man das in einer Verordnung regelt oder in einem Gesetz, das ist eine Frage, ob der Bundesrat darüber zu entscheiden hat. Das ist nämlich bei einer Verordnung so, das ist die Kompetenz des Bundesrates und ansonsten ist es eben erst mal die Kompetenz des Bundestages und wenn sie als Bundestagsabgeordnete sagen, also das finden wir so wichtig, deswegen wollen wir das selbst regeln, dann tendieren wir zu einem Gesetz. Das ist in Ordnung, aber das ist eben nicht das Entscheidende. Man kann natürlich auch hingehen und kann die alten Vorschriften der EVO und der VOABB nehmen und kann überlegen, was ändern wir.

Soll man nicht z.B. die beiden Verordnungen so existieren lassen und dann sozusagen allmählich annähern, also relativ gleiche Regelungen schaffen und nur dort, wo eben Eisenbahnverkehr und ÖPNV unterschiedlich sind, auch unterschiedliche Regelungen lassen. Das sind alles mehr technische Fragen, wo wir sehr offen sind.

Prof. Ansgar Staudinger, Lehrstuhl für Bürgerliches Recht, internationales Privatrecht, Verfahrens- und Wirtschaftsrecht, Universität Bielefeld: Also ich werde auf jeden Fall aus dieser Veranstaltung mit einer großen Zufriedenheit raus gehen, denn in der Vergangenheit hatte ich immer den Eindruck, dass gerade was den Fortbestand der EVO angeht, mit allen möglichen Kräften gekämpft wird. Ich höre, dass man nicht unbedingt so viel Herzblut vergießen würde, um daran vielleicht festzuhalten bzw. auch an den einzelnen Regeln vom Inhalt her.

Noch einmal zu den Fragen, die an mich heran getragen wurden. Zum Einen, was spricht für eine kleine und was spricht für eine große Lösung. Die kleine Lösung heißt, es bleibt alles so, wie es derzeit aussieht. Dieser Status Quo wird nur ein bißchen verändert. Dass heißt ein bißchen wird die EVO aufgepeppt, man macht irgendwas im allgemeinen Eisenbahngesetz. Was sind die Nachteile. Die Nachteile sind weiterhin, dass wir einen Quellpluralismus haben. Der Verbraucher muss ins allgemeine Eisenbahngesetz gucken, in die Eisenbahnverkehrsordnung, das Bürgerliche Gesetzbuch und in das Kleingedruckte, die Geschäftsbedingungen. Das sind sehr viele Quellen. Meines Erachtens eine Lage, die intransparent ist. Daher eine große Lösung. Und bei der großen Lösung, das habe ich bei der Stellungnahme schriftlich niedergelegt, gibt es zwei Wege. Man schafft ein Sondergesetz, wie in der Schweiz, wie das hier angeklungen ist, ein Reiserechtsgesetz. Muss man das aber tun? Wir haben jetzt gerade im Zivilrecht durch die Schuldrechtsreform die Tendenz gehabt, möglichst wenig Gesetze zu haben. Deshalb sollte man fragen, was steht denn schon im BGB drin und brauchen wir jetzt noch Sonderregeln. Deswegen große Lösung, aber anders. Ich glaube, da gibt es auch hier zum Teil ein Mißverständnis. Große Lösung nach meinem Befürworten heißt, wir nehmen das BGB so wie es ist, da müssen wir im Werksvertragsrecht, denn Beförderung ist Werkvertrag, gar nicht viel regeln. Wir würden dann z.B. die Eisenbahnverkehrsordnung durchmustern nach dem privatrechtlichen und nach den öffentlich-rechtlichen Inhalten trennen. Denn, wie sie sagen, da steht so eine Mischung in der Eisenbahnverkehrsordnung. Vieles gehört da nicht rein. Jetzt nehmen wir das aus der Eisenbahnverkehrsordnung raus und sagen uns, jetzt haben wir nur noch das BGB. Und das, was in der Eisenbahn-

verkehrsordnung steht, würde ja gern Herr Koch demnächst als Kleingedrucktes schreiben. Nämlich er würde, wie jetzt in § 17 geregelt, gerne rein schreiben, wir haften erst mal gar nicht für Verspätungen und Ausfall von Zügen. Und das geht nicht. Da steht nämlich jetzt im BGB drin, man darf abweichen durch Kleingedrucktes bis zu einer bestimmten Schranke, aber da steht dann in den 305 ff, das darf man nicht, wenn man selbst grob fahrlässig oder vorsätzlich gehandelt hat. Und jetzt nehmen sie nur mal das, was Herr Hilpert gerade angeführt hat. Es scheinen ja alle dafür zu sein, dass man für den Fall, dass der Lokscha den grob fahrlässig herbeigeführt wurde, auch einstehen will. Da muss ich sagen, dann können wir auf § 17 EVO verzichten und stellen den Inhalt von § 17 EVO wie folgt ein: Wir haften nicht für Ausfall und Verspätung, es sei denn, wir haben selbst grob fahrlässig gehandelt. Das ist eine Lösung, da müssen wir nicht viel tun im BGB, das ist vereinbar. Aber, sie sehen es schon, da regt sich Widerstand, es sind dann Folgeprobleme, die sich anknüpfen, und jetzt werde ich das ansprechen, was ja auch noch aufgeworfen wurde, denn man muss vielleicht doch etwas nachbessern im BGB. In der Tat, man will ja nicht, wenn man ein altes System aufhebt, auf einmal damit volkswirtschaftlich einen Flurscha den anrichten. Also muss man sich fragen, was wollen wir, wenn es demnächst nur noch das Bürgerliche Gesetzbuch und das Kleingedruckte gibt. Ist es dann interessengerecht, nur noch die Schranke zu haben, grob fahrlässig und schuldhaft? Dann muss die Bahn für alles einstehen, auch für sämtliche Folgeschäden. Und das andere Problem ist, ob man demnächst dann auch für jede Art von Verspätung, egal welche, irgendeinen bestimmten Betrag zurückzahlen muss. Das sind die zwei Problempunkte und die müssen geklärt werden. Ich glaube, man muss differenzieren, ob ich nun mit dem Metropolitan gebucht fahre und erwarte in Hamburg das Musical Cats zu besuchen, dann ist das ein Folgeschaden und wenn wir jetzt nicht einen Suizid haben, sondern da ist grob fahrlässig ein Lokscha den entstanden und ich habe im Fernverkehr eine Buchung vorgenommen, dann frage ich mich, ist es dann nicht interessengerecht, dass man auch den Folgeschaden bezahlt. Punkt eins. Aber muss man vielleicht eine Obergrenze vorsehen. Sie wollen auch nicht für Millionen haften. Also wäre die Frage, wie kann man das regeln, eine Folgeschädenhaftung mit Deckelung. Und das zweite Problem, wenn man differenziert, wie ist es dann, wenn ich nicht gebucht habe. Also, wenn ich jetzt vielleicht im Nahverkehr reise, muss man da eine unterschiedliche Lösung vorsehen. Das ist der Komplex Folgeschäden, aber noch mal, ich glaube, dass das Preissystem, so, wie es heute ausgestaltet ist, nicht fair ist. Man wird auf einen Zug festgenagelt, hat hohe

Stornogebühren. Wenn ich dann aber sage, ich habe darauf vertraut, dass ich mit dem Zug, den ich vorher gebucht habe, in drei Stunden in Hamburg bin und dann das Musical besuchen kann, da sagt man mir, entschuldigen sie, das haben wir so nicht verstanden, als unsere versprochene Leistung. Das ist nicht ausgewogen. So und der zweite Komplex ist die Frage, wenn ich zu spät komme, wie sieht das aus, gibt es vielleicht einen Abschlag vom Reisepreis und gibt es hier Staffelungen. Da wurden jetzt Länder wie die Niederlande angesprochen, oder Frankreich. Es gibt aber Modelle, z.B. beim Eurostar, die das auch kommerziell anbieten. Da muss man sich fragen, was ist da die faire Lösung. Das alles führt aber nur zu einem Punkt. Noch mal, es würde das BGB existieren und daneben Kleingedrucktes und sie würden jetzt sagen, wenn wir das Kleingedruckte fair gestalten, dann ist vielleicht das Bürgerliche Gesetzbuch teilweise nicht interessengerecht für den besonderen Bereich Bahnbeförderung. Dann muss man in den 305 ff BGB vielleicht nur an marginalen kleinen Stellen hineinschreiben, es sind Besonderheiten zu berücksichtigen. Ich will ein Beispiel aufgreifen. Die Schuldrechtsreform hat Arbeitsverträge komplett der Klauselkontrolle unterstellt und man hat rein geschrieben, dass den Besonderheiten des Arbeitsrechtes Rechnung zu tragen ist. Damit sie mich nicht falsch verstehen, ich will nicht, dass das Unternehmen für jede Art von Störung in jedem Umfang haften, sondern es soll zurück gefahren werden auf ein ganz normales System. Zwei Privatrechtssubjekte schließen einen Vertrag, das ist bürgerliches Recht, Bürgerliches Gesetzbuch. Daneben wollen sie Abweichen durch Geschäftsbedingungen und jetzt muss das fair sein. Vielleicht sind augenblicklich die 305 ff BGB nicht ganz interessengerecht. Das ist aber weit von dem entfernt, was hier immer angeklungen ist, nämlich das wir jetzt das ganze Kleingedruckte ins BGB schreiben wollten. Das ist nicht die große Lösung. Das wäre ja Unsinn. Also, wir haben das Beförderungsrecht schon kodifiziert und wir haben eine Klauselkontrolle im BGB stehen. Vielleicht muss man da nachjustieren. Jetzt habe ich lang genug ihre Aufmerksamkeit in Anspruch genommen.

Die amtierende Vorsitzende: Ich danke ihnen ganz herzlich. Damit wären wir auch am Ende unserer Anhörung angekommen. Ich denke auch, ich gehe jetzt mit Zufriedenheit aus dieser Anhörung heraus. Ich denke es hat sich gelohnt hier erstmals ihre Beiträge zu hören und auch diese ganze Diskussion gemeinsam zu führen und vielleicht ist es so, wie Viele gesagt haben, man ist sich im Grunde näher, als nach Außen getragen wird, mit möglichen Ansatzpunkten und Lösungen. Herrn Prof.

Staudinger verdanken wir auch sogar sehr konkrete Vorschläge in einzelnen Punkten, die für uns natürlich als Gesetzgeber eine interessante Grundlage bieten, um hier das weitere Verfahren zu gestalten. Ich wünsche ihnen einen guten Nachhauseweg und danke ihnen noch mal herzlich für ihre Beiträge.

Ende der Sitzung: 14.30 Uhr

Prof. Dr. Herta Däubler-Gmelin, MdB
Vorsitzende

Ulrike Höfken, MdB
Stellv. Vorsitzende