

Arbeitspapier der Europäischen Kommission über „Fahrgastrechte im internationalen Reise- und Linienbusverkehr“ - Position des UITP-Komitees „Europäische Union“ -

11. Oktober 2005

Allgemeine Anmerkungen

Das UITP-Komitee „Europäische Union“ vertritt ÖPNV-Unternehmen, die Schienen-, Straßen- oder Wasserverkehrsdienste im Nah- und Regionalverkehr anbieten. Dies beinhaltet auch grenzüberschreitende Schienen- und/oder Busverkehrsdienste im Nah- und Regionalverkehr, die von einigen unserer Mitglieder betrieben werden. Das UITP-Komitee „Europäische Union“ begrüßt alle Initiativen der Europäischen Kommission, die darauf ausgerichtet sind, die Attraktivität des öffentlichen Verkehrs zu steigern, und möchte anbieten, die Erfahrungen des Sektors in die Diskussion über die Fahrgastrechte im ÖPNV mit einzubringen.

Aus diesem Grund hat das UITP-Komitee „Europäische Union“ die Konsultation zum Arbeitspapier der Europäischen Kommission über „Fahrgastrechte im internationalen Reise- und Linienbusverkehr“ mit großer Aufmerksamkeit zur Kenntnis genommen.

Stellungnahme zu einer möglichen Regulierung der Fahrgastrechte im internationalen Reise- und Linienbusverkehr

1. Unterscheidung zwischen verschiedenen Arten von Verkehrsdiensten

Das UITP-Komitee „Europäische Union“ möchte darauf hinweisen, dass das sich auf „internationale Reise- und Linienbusdienste“ bezogene Konsultationspapier völlig verschiedene Verkehrsdienste vermengt, zwischen denen klar unterschieden werden sollte:

- a. **Internationale Fernlinien- und Fernreisebusdienste**, die mit Flügen und Schienenfernverkehrsdiensten verglichen werden könnten (z.B. Eurolines Brüssel – London):
 - Betrieb ausschließlich auf rein kommerzieller Basis,
 - Einsatz ausschließlich von Reisebussen (nur Sitzplätze),
 - Sitzplätze werden gewöhnlich im Voraus über ein Reisebüro oder das Internet gebucht,
 - wenige Halte, in der Regel nur an großen Busbahnhöfen in Städten,
 - viele Fahrgäste reisen mit Gepäck;

Das UITP-Komitee „Europäische Union“ vertritt nur Unternehmen, die öffentliche Verkehrsdienstleistungen im Nah- und Regionalverkehr anbieten und kann daher zur Notwendigkeit von Maßnahmen auf EU-Ebene für **kommerzielle Reisebusdienste im Fernverkehr** keine Stellung nehmen.

- b. **Lokale und regionale grenzüberschreitende Busdienste**, die die gleichen Merkmale aufweisen wie andere ÖPNV-Dienste im Nah- und Regionalverkehr, die nicht eine Grenze überschreiten:
- Verkehrsdienste mit kurzen Entfernungen (maximale Linienlängen 50 km) und/oder mit gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen,
 - kein „Buchen im Voraus“ für einen garantierten Sitzplatz und eine Einzelfahrt,
 - häufig integrierte und lokale Tarife und Fahrpläne (zusammen mit Schienen- und Wasserverkehrsdiensten im Nahbereich), zahlreiche Haltestellen,
 - es werden häufig Linienbusse eingesetzt (Sitz- und Stehplätze), gelegentlich Reisebusse,
 - viele Pendler und Fahrgäste, die über Zeitfahrausweise (Wochen-, Monats-, Jahreskarten) verfügen,
 - normalerweise führen Fahrgäste kein Gepäck mit sich etc.

Die Erwartungen der Kunden derartiger Dienste sind keineswegs dieselben wie die von Kunden kommerzieller Fernreisebusdienste.

Falls die Kommission beschließt, mit einem Vorschlag für Reisebusdienste fortzufahren, sollte sie deshalb aus den obengenannten Gründen Busdienste im Nah- und Regionalverkehr ausnehmen – ob diese eine Grenze überschreiten oder nicht.

Unangemessene Regelungen, die auf kommerziell betriebene internationale Fernreisebusdienste abzielen, könnten das wirtschaftliche Gleichgewicht grenzüberschreitender Busdienste im Nah- und Regionalverkehr gefährden (man denke beispielsweise an das Erfordernis, jede einzelne Bushaltestelle „auf dem Land“ mit Informationssystemen auszurüsten, die Verspätungen anzeigen). Sie könnten dazu führen, dass sich Unternehmen und/oder Aufgabenträger dazu entscheiden, derartige Dienste einzustellen. Dies wäre eine kontraproduktive Entwicklung, die weder im Interesse der Kunden, noch im Interesse des öffentlichen Nah- und Regionalverkehrssektors ist.

2. Anstrengungen des Sektors zur Verbesserung von Fahrgastrechten und Kundenorientierung

Das UITP-Komitee „Europäische Union“ möchte die Europäische Kommission informieren, dass vor dem Hintergrund zunehmend knapper werdender öffentlicher Mittel für den ÖPNV unsere Mitglieder – öffentliche und private Unternehmen zusammen mit zuständigen Behörden – in den letzten zehn Jahren beachtliche Anstrengungen zur Verbesserung ihrer Effizienz unternommen haben. Dabei verfolgten sie zwei Strategien:

- a) **Senkung der Kosten** durch die Einführung neuer Prozessabläufe und die Optimierung der Produktion, neue Instandhaltungsstrategien, die Senkung des Energieverbrauchs, Kooperationen etc.
- b) **Steigerung der Einnahmen** durch die Gewinnung neuer Kunden dank besserer Fahrgastinformation, verstärkter Marketingaktivitäten, eines verbesserten Komforts in den Fahrzeugen und an Haltestellen einschließlich einer Verbesserung der Zugänglichkeit, einer stärkeren Serviceorientierung des Personals, eines aktiven Beschwerdemanagements, zusätzlicher Dienstleistungsangebote etc.

Aufgrund dieser Anstrengungen hat der öffentliche Nah- und Regionalverkehr in zahlreichen Mitgliedstaaten eine hohe Qualität erreicht. Die ÖPNV-Unternehmen sind sich sehr bewusst, dass nur eine eindeutig kundenorientierte Strategie eine solide wirtschaftliche Grundlage gewährleisten kann – dies gilt vor allem in

einem Umfeld, in dem die für den ÖPNV bereitgestellten öffentlichen Mittel eher ab- als zunehmen. Die UITP und ihre Mitglieder stehen heute für Kundenorientierung!

Daher möchte das UITP-Komitee „Europäische Union“ darauf hinweisen, dass jeglicher Beitrag, den wir zur Diskussion über die Fahrgastrechte leisten, von der Philosophie getragen ist, den größtmöglichen Nutzen für **all** unsere Kunden zu erzielen. Aus unserer Sicht sollten diesem Prinzip alle Maßnahmen folgen, die möglicherweise diskutiert werden. Dies macht für die Unternehmen ein ausgewogenes Verantwortungsgefüge erforderlich. Ferner erfordert dies, dass im Hinblick auf die Rechte von Kunden mit besonderen Bedürfnissen oder auch auf die von jedem anderen die Verhältnismäßigkeit gewahrt bleibt und dass für den Fall, dass etwas nicht in Ordnung ist, keine unangemessenen Ausgleichszahlungen zu leisten sind, die zu einer Belastung für andere Kunden werden.

Angesichts der beachtlichen Qualitätsverbesserung im öffentlichen Nahverkehr – erzielt überwiegend durch freiwillige Maßnahmen der verschiedenen Akteure (Unternehmen und zuständige Behörden) - sieht das UITP-Komitee „Europäische Union“ keine Notwendigkeit, Fahrgastrechte im öffentlichen Nah- und Regionalverkehr auf europäischer Ebene zu regulieren. Dies schließt grenzüberschreitende öffentliche Nah- und Regionalverkehrsdienste mit ein, die sich ihrem Wesen nach in der Regel nicht von Diensten unterscheiden, die keine Grenzen überschreiten.

Das UITP-Komitee „Europäische Union“ empfiehlt freiwillige Lösungen, die entsprechend dem Subsidiaritätsprinzip zwischen Unternehmen und zuständigen Behörden auf lokaler und regionaler Ebene vereinbart werden. Hinsichtlich Zugänglichkeit, Fahrgastinformation oder Kompensationsregelungen für Verspätungen, etc. gibt es solche freiwilligen Vereinbarungen (z.B. Fahrgastcharta, Ombudsmann etc.) bereits in vielen Städten und Regionen. Sie haben sich dort im Hinblick auf die Verbesserung der Qualität im ÖPNV und die Stärkung der Kundenorientierung als sehr wirksam erwiesen.

Eine weitere Regelung der Fahrgastrechte auf europäischer und nationaler Ebene in Form von Gesetzestexten birgt das Risiko einer Überregulierung. Bei jeder Maßnahme in dieser Richtung müssen die Kosten für die Unternehmen/Aufgabenträger geprüft und dem **realen Nutzen für alle Kunden** gegenübergestellt werden. Dabei ist zu berücksichtigen, dass diese Kosten möglicherweise an die Kunden weitergegeben werden müssen oder zu Einschränkungen des Serviceangebots führen könnten. Alternative Optionen wie freiwillige Vereinbarungen zur Steigerung der Attraktivität des ÖPNV müssen in vollem Umfang in Betracht gezogen werden.

Die Europäische Kommission könnte helfen, die Qualität des ÖPNV zu verbessern und die Ursachen für Kundenbeschwerden zu reduzieren, indem sie die Mitgliedstaaten dazu anhält, den ÖPNV beispielsweise durch die Einführung von Vorrangmaßnahmen für den öffentlichen Verkehr und Investitionen in die Infrastruktur wie etwa in gesonderte Fahrwege für Busse und Straßenbahnen, in Betriebsleitstellen oder computergestützte Fahrzeugsteuerungssysteme zu fördern.

Das UITP-Komitee „Europäische Union“ ist selbstverständlich offen für Gespräche und bietet dazu an, die Erfahrungen des Sektors zur Steigerung der Attraktivität des ÖPNV mit einzubringen.