

CT: A5

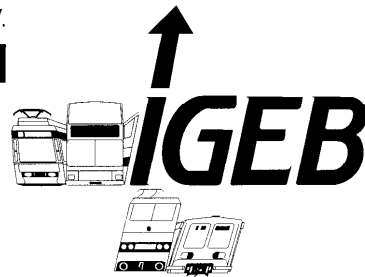
Interessengemeinschaft Eisenbahn, Nahverkehr und Fahrgastbelange Berlin e.V.

Berliner Fahrgastverband

IGEB e. V. - S-Bahnhof Jannowitzbrücke - G 9 - 10179 Berlin

European Commission
Directorate-General for Energy and Transport
For the attention of Mr. Peter Faross
Head of Unit A5
Rue de la Roi 200

B - 1049 Brussels



Registe

MD,

DG TREN		CODE:	
A/		32985	
21.12.2005		15.12.2005	
ACTION:		ECHEANCE:	
A	B	C	D
H	I	J	01
DE	ABS	DGA	AAE
			ANX

Stellungnahme EU-Buskonsultation für Berliner Fahrgastverband IGEB e.V.

I. Generelle Anmerkung zum Gegenstand der Konsultation:

Aus dem Konsultationspapier wird für uns nicht vollständig deutlich, was Gegenstand der Betrachtung und späteren Regulierung sein soll: In der Einleitung und dem Titel ist von „international bus and coach transport“ die Rede, in Teil 2 dagegen nur von „international coach transport“. Wir halten es für sinnvoll, den Busverkehr in zweierlei Hinsicht zu gliedern:

a) Linien- und Gelegenheitsverkehr:

Linienverkehre sind öffentlich zugänglich, verkehren nach einem festgelegten Fahrplan und können von jedermann auch auf Teilstrecken benutzt werden. Sie sind somit dem Großteil des Eisenbahn-Personenverkehrs vergleichbar und erfüllen Verkehrsaufgaben, die dem alltäglichen Leben dienen (Arbeits-, Ausbildungs-, private Erledigungs- und Freizeitwege, Individualreisen).

Gelegenheitsverkehre umfassen dagegen andere, freiere Formen der Angebotsgestaltung. Sie unterliegen keinen Betriebspflichten u.ä. Auflagen, sondern werden nach Auftrag bzw. als auf unternehmerisches Risiko erbracht. Sie dienen insbesondere dem Tourismus im Rahmen von Einzel- und Gruppenpauschalreisen, daneben gehört aber auch die Anmietung von Bussen zu verschiedensten anderen Zwecken dazu. Die Fahrzeuge stehen nur den Reiseteilnehmern bzw. Mietern zur Verfügung. In aller Regel umfaßt die Leistung Hin- und Rückfahrt zugleich.

b) Nah- und Fernverkehr:

Ebenso wichtig ist die Unterscheidung nach Entfernungsbereichen. Im Nah- und Regionalverkehr (wo der Linienverkehr eindeutig dominiert) dienen Busverkehre alltäglichen Wegen auf Kurzstrecken, während im Fernverkehr seltener auftretende Fahrtmotive überwiegen und der Gelegenheitsverkehr einen höheren Anteil hat. Entsprechend unterschiedlich sind Fahrtendichte, Fahrzeuge, Haltestellenabstand, Gepäckaufkommen und andere Parameter.

Angesichts dieser Unterschiede halten wir es für sinnvoll, eine differenzierte Analyse vorzunehmen und auch ggf. zu entwickelnde Maßnahmen des Verbraucherschutzes nach diesen Segmenten zu gliedern. Die Frage, ob ein Busverkehrsdienst im Binnenverkehr oder international eingesetzt wird, halten wir gegenüber den vorgenannten funktionalen Unterschieden für nachrangig. Zwar werden mit dem Stichwort „international“ vielleicht eher Fernverkehre assoziiert; es ist jedoch nicht zu vergessen, daß auch im Nah- und Regionalverkehr zahlreiche grenzüberschreitende Verbindungen bestehen.

Gegründet am 03.07.1980
Eingetragen VR 6373 Nz
(AG Charlottenburg)
Steuer-Nr.: 27/668/52530
FinA Körperschaften I

Vorstand: Christfried Tschepe (Vors.),
Matthias Horth (stv. Vors.),
Jens Wieseke (stv. Vors.),
Klaus Koltz, Florian Müller,
Artur Frenzel, Christian Schultz

Tel (030) 78 70 55 11
Fax (030) 78 70 55 10
www.IGEB.org
IGEB@IGEB.org

Konto 13 76 330
Sparda-Bank Berlin eG
BLZ 120 965 97
Die IGEB ist gemeinnützig
und förderungswürdig.

Die IGEB ist Mitglied im
Deutschen Bahnkunden-
Verband und in der
Deutschen Gesellschaft
für Eisenbahngeschichte.

Fahrverbindungen:
S- und U-Bahnhof
Jannowitzbrücke,

II. Hintergrund

Als Berliner Fahrgastverband befassen wir uns seit 25 Jahren damit, die Interessen der Nutzer öffentlicher Verkehrsmittel gegenüber Politik, Verkehrsunternehmen und Behörden zu vertreten. Neben eigenen Konzepten und Diskussionsbeiträgen sind wir auch Ansprechpartner für die einzelnen Fahrgäste und haben lange Zeit ein eigenes Beschwerdemanagement betrieben. Unsere Aktivitäten richten sich überwiegend auf den Verkehr in Berlin sowie zwischen Berlin und dem Umland. Bus-Fernverkehr spielt dabei nur eine geringe Rolle, hatte aber in den 80er Jahren als Teil der Verbindungen von West-Berlin in die Bundesrepublik eine größere Bedeutung für unsere Arbeit. Diese Verkehre bestehen weiterhin und repräsentieren nun einen Großteil des innerdeutschen Bus-Fernverkehrs.

Wir beteiligen uns aus zwei Gründen an dieser Konsultation. Zum einen sehen wir dies als Gelegenheit, Fahrgastinteressen zum Ausdruck zu bringen, die für Nah- und Fernverkehr gleichermaßen betreffen. Zum anderen ist zu vermuten, daß neue Bestimmungen für den internationalen Verkehr mittelfristig einen Handlungs- bzw. Harmonisierungsdruck entfalten, der auch Binnenverkehre erfaßt. Wir beschränken uns in unserer Stellungnahme allerdings auf die Aspekte, zu denen wir aufgrund unserer Erfahrungen begründete Aussagen machen können.

III. Antworten zu den Fragen

1) Gegenwärtig ist der Verbraucherschutz im öffentlichen Verkehr lückenhaft. Insbesondere fehlen Verpflichtungen der Anbieter zur Kompensation bei Leistungsmängeln (Verspätung und Ausfall von Fahrten). In Deutschland haben allerdings zahlreiche Unternehmen und Verbünde für den Nahverkehr in den letzten Jahren freiwillige „Reisegarantien“ eingeführt, die aber eine gesetzlich verbindliche Regelung nur zum Teil ersetzen. Grundsätzlich ist der öffentliche Verkehr als Gesamtsystem zu betrachten und zu planen. Dies gilt im Nah- und Regionalverkehr in besonderem Maße. Auch im Verbraucherschutz sollte vermieden werden, dem Fahrgast einen „Mischmasch“ unterschiedlicher Regelungen zu präsentieren. Wenn mit einem Fahrschein Busse und Bahnen verschiedener Unternehmen benutzt werden können - so wie es in Deutschland vielfach Realität ist - so ist es aus Kundensicht nicht nachvollziehbar, wenn verkehrsmittel- oder unternehmensbezogen verschiedene Schutzbestimmungen gelten.

Unterschiedliche Regelungen haben nur dann ggf. eine Berechtigung, wenn deutliche Unterschiede in wesentlichen Angebots- oder Nachfragemerkmalen bestehen, die verschiedene Qualitätsniveaus zur Folge haben. Ein Beispiel dafür wäre eine höhere Verspätungsanfälligkeit des Fernbus-Linienverkehrs durch Nutzung stauanfälliger Autobahnen gegenüber dem Schienenverkehr.

Dementsprechend sind verkehrsmittelbezogene Regelungen kritisch zu prüfen; die Grundzüge des Verbraucherschutzes sollten einheitlich sein. Wenn für Flug- und demnächst Bahnreisende (so wie es sich derzeit abzeichnet) Regelungen getroffen werden, dann sollte der Busverkehr ebenso behandelt werden.

2) Die EU sollte hierzu einen Rahmen vorgeben, der sicherstellt, daß europaweit die gleichen Tatbestände von der Regulierung erfaßt sind und die Verfahren zur Lösung von Streitfällen transparent und zugänglich sind. Wir halten eine Verbesserung des Verbraucherschutzes im öffentlichen Verkehr für zwingend erforderlich, um den ÖV an den Standard anderer Branchen anzupassen. Ebenso wichtig ist aus Fahrgastsicht jedoch, daß überhaupt ausreichende und hinreichend attraktive Verkehrsangebote bestehen. Dies darf daher nicht dazu führen, daß Verkehrsangebote durch übermäßige Regulierungsansprüche gefährdet bzw. verhindert werden oder der ÖV in seiner Existenz gefährdet wird. Daher sollte - auch im Sinne einer möglichst effektiven Regulierung - genug Freiraum für die Ausgestaltung des EU-Rahmens bestehen, um auf örtliche Bedingungen eingehen zu können.

Organisation und Standard des öffentlichen Verkehrs sind in der EU noch immer sehr unterschiedlich; ähnliches gilt für Lebensstandard, räumliche Verhältnisse und die daraus entstehenden Erwartungen an das Verkehrsangebot. So ist es in Mitteleuropa üblich, die Abfahrtszeiten für jede Haltestelle zu definieren und dort auch zu veröffentlichen, in anderen Ländern wird dagegen nur die Abfahrt von der Endstelle festgelegt, und an

Unterwegshaltestellen sind lediglich diese oder gar keine Informationen vorhanden. Entsprechend unterscheiden sich die Erwartungen an Pünktlichkeit sowie die Möglichkeiten, Verspätungen überhaupt zu definieren. Eine Angleichung dieser Qualitätsniveaus ist realistischerweise nur mittel- bis langfristig zu erwarten. Hinsichtlich der daraus folgenden unterschiedlichen Erwartungen der Kunden an den Verbraucherschutz sehen wir noch Forschungsbedarf.

3) Eine Regulierung sollte eher anhand der verkehrlichen Funktion differenziert werden als anhand der „Internationalität“ (vgl. I.).

4) Reisebusverkehre (Linien- wie Fernverkehr) werden nach unserer Kenntnis eher getrennt von anderen Verkehrsmitteln geplant und betrieben, obwohl sie in manchen Fällen durchaus eine sinnvolle Ergänzung von Eisenbahn und öffentlichem Nahverkehr sein können. Eine bessere Verknüpfung wäre daher möglicherweise von Nutzen. Allerdings ist dies nach unserem Eindruck weniger eine Frage der Regulierung als der Angebots- und Infrastrukturplanung. Geeignete Instrumente hierzu wären ggf. in einer Pilotstudie zu ermitteln.

6) Ja (vgl. Frage 1)

14) Im Nah- und Regionalverkehr werden meist Fahrzeuge eingesetzt, in denen Stehplätze vorhanden sind. Ein „Zurückweisen“ von Fahrgästen tritt nur bei sehr hoher Besetzung auf und kommt nach unserer Erfahrung recht selten vor. Zwar lassen sich kurzzeitige Nachfragespitzen nicht immer vorher erkennen, die Verkehrsunternehmen sollten aber durch geeignete Regulierungs- bzw. Aufsichtsbehörden gehalten sein, ihre Kapazitäten entsprechend der erwarteten Nachfrage zu dimensionieren. Hierzu könnte es sinnvoll sein, diese Behörden und/oder Fahrgastverbände mit dem Recht auf Einsicht in die Betriebsprogramme oder zu Stichproben auszustatten.

Abgesehen davon entsprechen die Auswirkungen eines überfüllten Fahrzeugs auf die Betroffenen denen eines Ausfalls oder einer Verspätung. Die Entschädigung sollte sich nach dem erlittenen Schaden (Zeitverlust, Aufwand für notwendig gewordene alternative Beförderung, ggf. Folgeschäden) richten, der wiederum wesentlich von den verfügbaren Alternativen (Dichte des Verkehrsangebots) abhängt. Im Nah-/Regionalverkehr halten wir die Einführung einer Bagatellgrenze (Mindestverspätung) für einen tragbaren und transparenten Weg, wie sie in den meisten deutschen (freiwilligen) Garantieregelungen enthalten ist.

Die Höhe der Entschädigung sollte zunächst die Kundenreaktion auf die Störung berücksichtigen. Entsteht lediglich Zeitverlust, weil die nächste Fahrmöglichkeit genutzt wird, so sollte die Entschädigung die Höhe des Fahrpreises berücksichtigen. Hierbei scheint uns eine Staffelung ähnlich der für die Bahn diskutierten Form vorstellbar, die besten Schwellenwerte sollten in einer genaueren Untersuchung ermittelt werden. Im Stadtverkehr ist zudem zu beachten, daß angesichts des relativ geringen Preisniveaus auch ein Mindestwert der Entschädigung nötig ist, um diese sinnvoll erscheinen zu lassen.

Ist die Benutzung anderer Verkehrsmittel (Taxi, eigener Pkw) mit entsprechenden Zusatzkosten verbunden, sollten diese aus Gerechtigkeitsgründen den Betroffenen erstattet werden. Um die Kostenbelastung für das Unternehmen zu begrenzen, könnte dies mit einer Mitwirkungspflicht der Betroffenen an möglichst geringen Folgekosten verbunden werden (z.B. gemeinsame Taxinutzung durch mehrere Fahrgäste, Taxinutzung nur bis zum nächsten Bahnhof, an dem wieder regelmäßiger Verkehr stattfindet). Dies ist jedoch nur akzeptabel, wenn die entsprechenden Regelungen im Voraus klar kommuniziert werden.

Die Erstattung von Folgeschäden ist aus Sicht der Betroffenen grundsätzlich wünschenswert, setzt das Unternehmen aber erheblichen finanziellen Risiken aus. Wir möchten hier kein abschließendes Votum geben. Es scheint uns jedoch sinnvoll, im Rahmen einer separaten Untersuchung Nachweispflichten, Haftungsobergrenzen und die Erfahrungen aus anderen Wirtschaftsbereichen als mögliche Randbedingungen zu betrachten.

Für die Inhaber von Zeitkarten, die im Stadtverkehr die Mehrzahl der Fahrgäste stellen, können separate Regelungen sinnvoll sein, um sie für wiederholt erfahrene Qualitätsmängel zu entschädigen.

15) Ja, wobei die angegebenen Beispiele vor allem für den Fernverkehr von Bedeutung sind. Dies ist dort um so wichtiger, wenn die Fahrgäste im Ausland betroffen sind und sich nicht gut verständigen können.

16) Ja, vgl. Frage 14.

17) Ja, vgl. Frage 14.

18) Aus Sicht der Betroffenen ist der Grund für eine Verspätung zunächst einmal ohne Belang. Sie nehmen bereits mit der Wahl eines öffentlichen Verkehrsmittels in Kauf, sich in ihrer Reiseplanung nach dem Fahrplan richten zu müssen und erwarten umgekehrt, daß dieser Fahrplan dann auch eingehalten wird. Von daher sind jegliche Ausnahmen des Unternehmens von der Haftung zu minimieren. Andererseits ist der ÖV zweifellos teilweise anfällig für Störungen, die außerhalb der Verantwortung des Unternehmens liegen; für den Bus gilt dies in besonderem Maße. Folgende Eckpunkte sollten nach unserer Ansicht bei einer Regelung berücksichtigt werden:

- Unvorhersehbare Elementarereignisse (Naturkatastrophen, Unwetter, Anschläge), die nicht nur den ÖV betreffen, liegen zweifellos außerhalb der Verantwortung des Unternehmens, eine Haftungsbefreiung ist angemessen.
 - Den Unternehmen ist die Möglichkeit zur Abhilfe bzw. Minderung des Schadens zu geben, d.h. bereitgestellte Ersatzverkehre sind zu nutzen (vgl. auch Frag 14).
 - Regelmäßige Behinderungen des Verkehrsablaufs sollten im Fahrplan berücksichtigt werden, auch wenn sie nicht in der Verantwortung des Unternehmens liegen (z.B. Staus). Dies gilt übrigens auch für die Vermeidung von verfrühten Abfahrten durch Kürzen der Planfahrzeiten etwa im Abendverkehr.
 - Über vorhersehbare Störungen (etwa durch Bauarbeiten und Staatsbesuche) sollte so früh wie möglich informiert werden, dabei ist eine allein internetbasierte Information zwar positiv, aber nicht ausreichend, da sie nicht alle Nutzer erreicht. Vor allem im Stadt- und Regionalverkehr ist davon auszugehen, daß regelmäßige Nutzer nicht vor jeder Fahrt eine Fahrplanauskunft einholen. Insofern sollte in solchen Fällen über eine reduzierte Kompensation für die (übriggebliebenen) Betroffenen nachgedacht werden, statt dies ganz auszuschließen.
 - Die Auswirkungen unvorhersehbarer Störungen (externer wie innerbetrieblicher Ursache) hängen wesentlich vom Störungsmanagement des Unternehmens ab. Das Vorliegen geeigneter Pläne und Ressourcen könnte etwa zum Gegenstand von Verkehrsverträgen gemacht werden, um im Interesse der Fahrgäste ausreichende Vorkehrungen sicherzustellen.
 - Das Verkehrsunternehmen sollte gegenüber dem Fahrgast für die Erstellung des Angebots wie für die Behandlung von Reklamationen verantwortlich sein. Dies gilt unabhängig von dem tatsächlich verursachenden Akteur (z.B. Fahrpersonal, andere Unternehmen, Straßenverkehrsbehörde). Ein Haftungsausschluß mit Verweis auf die Zuständigkeit solcher „Erfüllungsgehilfen“ ist aus Fahrgastsicht unakzeptabel; bei Bedarf sollten die Unternehmen Entschädigungen vorstrecken und vom Verursacher einfordern.
- Diese Aspekte basieren zum Teil auf Regelungen anderer Wirtschaftsbereiche und gelten im Prinzip für Nah- und Fernverkehr in gleicher Weise. In letzterem sind allerdings die Pünktlichkeitserwartungen evtl. weniger hoch, so daß sich einige der o.a. Fragen hier weniger deutlich stellen.

22) Die barrierefreie Gestaltung des Busverkehrs hat in den letzten ca. 10 Jahren deutliche Fortschritte gemacht; der Stadtverkehr ist dabei den Regional- und Fernbusverkehren deutlich voraus. Handlungsbedarf besteht nach unserer Meinung vor allem an den Haltestellen, die durch ungünstige Gestaltung und/oder den Pkw-Verkehr nicht in behindertengerechter Weise angefahren werden können. Dies ist allerdings nur teilweise durch die Busunternehmen zu lösen.

27) Ja, dies gilt allerdings für die Organisationen nicht beeinträchtigter Nutzer bzw. der Fahrgäste allgemein in gleicher Weise.

31) Im Nahverkehr ist die Menge der auf einem Fahrschein darstellbaren Informationen begrenzt. Vorrang sollte dabei haben:

- Angabe des ausgebenden Unternehmens
- zeitlicher, verkehrsmittel-/unternehmensbezogener und räumlicher Gültigkeitsbereich
- Angabe, ob eine Entwertung oder die Eintragung von Daten erforderlich ist, um den Fahrschein gültig zu machen
- Hinweis auf Fundstelle der vollständigen Beförderungsbedingungen
- vereinfachte Kontaktdaten des Unternehmens (Telefon, Post- oder Internetadresse)

32) Siehe Frage 31.

33) Etwa durch verpflichtende Veröffentlichung im Internet an klar definierter Stelle, Aushang in Verkaufsstellen, Bereithalten eines Exemplars beim Fahr-/Bordpersonal zur Einsicht, Newsletter an Stammkunden bei Neuerungen.

36) Siehe Frage 2. Es erscheint sinnvoll, Eckpunkte eines solchen Dienstes vorzugeben und aus Kundensicht einheitliche Modalitäten vorzusehen.

37) Die entsprechenden Stellen der einzelnen Staaten sollten die beste Arbeitsteilung untereinander vereinbaren. Fahrgäste sollten sich an die zuständige Stelle in ihrem Heimatland wenden können, die dann den Fall bei Bedarf weiterleitet.

38) Vier Wochen erscheinen uns als sinnvolles Ziel, wir würden allerdings eine umfassende Auseinandersetzung mit der Beschwerde und eine fundierte Antwort an die Betroffenen als wichtiger ansehen als das Einhalten einer konkreten Bearbeitungszeit. Bei aufwendigeren Fällen sollte eine Zwischennachricht allerdings selbstverständlich sein.

39) Diese Frage scheint uns zumindest für den Nahverkehr unklar gestellt. Da die Kunden keine Rechtsmittel gegenüber den Unternehmen haben, sind sie auf eine Reaktion von deren Seite angewiesen. Dies wäre auch im Falle gesetzlich oder freiwillig angebotener Kompensationsleistungen der Fall. Sinnvoll erscheint es uns allerdings, den Kunden explizit das Recht zu geben, nach Verstreichen eines definierten Zeitraums ohne Reaktion seitens des Unternehmens eine Schlichtungsstelle oder Aufsichtsbehörde einzuschalten. Dies müßte in den Beförderungsbedingungen geregelt sein.

40) Für den Linienverkehr kann dies sinnvoll sein, da dies einen Anreiz für die Unternehmen bietet, das Beschwerdemanagement ernsthaft zu betreiben. Dies kann auch als Kriterium der Zuverlässigkeit im Rahmen von Ausschreibungen dienen. Es ist allerdings sicherzustellen, daß diese Daten in konsistenter Weise erfaßt und publiziert werden und daß bei der Interpretation das Beschwerdeaufkommen in Beziehung zur Größe des Verkehrsgebiets gestellt wird.

41) Verbraucher- bzw. Fahrgastverbände können Beschwerden in dreifacher Weise nutzen: Zum einen können sie ihnen Informationen zu Problemen im Angebot liefern, die sie im Rahmen ihrer politischen und planerischen Arbeit aufgreifen können. Als alleiniger Indikator hierfür sind sie indessen nicht immer geeignet, da sie - zumindest bei geringen Fallzahlen - möglicherweise kein repräsentatives Bild vermitteln. Zweitens können sie die an sie gerichteten Beschwerden nutzen, um die Absender für eine Mitarbeit zu werben. Drittens können sie Beschwerden einzeln oder in aggregierter Form den Unternehmen vorlegen, um - quasi als Anwalt der Fahrgäste - eine Kompensation oder eine Lösung des Problems zu erreichen.

Unser Verband hat in den 80er und 90er Jahren aus eigener Initiative ein solches Beschwerdemanagement betrieben und dies in regelmäßigen Gesprächen mit den Unternehmen thematisiert. Inzwischen nutzen wir dies nur noch begrenzt, da sich zum einen das unternehmenseigene Beschwerdemanagement verbessert hat, zum anderen uns die nötigen Ressourcen nicht mehr zur Verfügung stehen. Wir sehen dies als ein sinnvolles Tätigkeitsfeld an, das jedoch für den Erfolg zweier Randbedingungen bedarf:

- Bereitschaft zum Dialog seitens der Verkehrsunternehmen (insbesondere solange dieser Service wie in unserem Fall ohne formale Grundlage erfolgt)
- Ressourcen zur Bearbeitung der Fälle beim Verband selbst (Aufnahme, Klassifikation, Recherchen, Lösungsentwicklung, Klassifikation)

Daneben führen wir bis heute in Zusammenarbeit mit den in Berlin und Brandenburg tätigen Verkehrsunternehmen einmal pro Jahr „Fahrgastsprechtage“ durch, bei denen von Bürgern direkt Fragen und Vorschläge zur Sprache gebracht werden können.

42) Siehe Frage 41. Alle genannten Themen erscheinen als Gesprächsgegenstand sinnvoll; ebenso wäre eine formale Grundlage solcher Gespräche sinnvoll, um Mitspracherechte zu sichern. Angesichts des im Vergleich zum Nahverkehr geringen Verkehrsaufkommens im Fernbus-/Gelegenheitsverkehr stellt sich aber die Frage, ob eigene Gesprächsforen nur für diesen Bereich sinnvoll sind.

43) Siehe Frage 41. Abgesehen von unserer früheren Tätigkeit betreiben die Fahrgastverbände in Deutschland nach unserer Kenntnis keine weitere Bearbeitung schriftlicher Fahrgastbeschwerden auf individueller Ebene. Sie sind allerdings offen für Zuschriften und Anregungen von Außenstehenden, die in ihre sonstigen Arbeiten einfließen. Daneben besteht seit einigen Jahren die von der Verbraucherzentrale betriebene „Schlichtungsstelle Nahverkehr“ in Nordrhein-Westfalen und seit einem Jahr die „Schlichtungsstelle Mobilität“ beim Verkehrsclub Deutschland. Letztere ist auch für Fernbusverkehre zuständig.

44) Wir halten außergerichtliche Schlichtungsverfahren für grundsätzlich sinnvoll, da sie eine einfach zugängliche, kostengünstige und zügige Bearbeitung erwarten lassen. Dies gilt unabhängig von der Frage, ob der Verbraucherschutz im ÖV gesetzlich geregelt wird oder nicht, da durch die geringen Streitwerte (so lange keine Folgeschäden betrachtet werden) in jedem Fall ein Gerichtsprozeß wenig attraktiv ist.

45) Anhand der sehr begrenzten bisherigen Erfahrungen in Deutschland können wir keine Aussagen zu konkreten Modellen abgeben. Wichtig erscheint uns in jedem Fall, daß die zuständigen Stellen genug Ressourcen haben, um die Fälle umfassend analysieren und betreuen zu können und daß die Unternehmen sie als ernstzunehmenden, neutralen Partner betrachten.

46) siehe Frage 41/45.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Horth', with a long, sweeping horizontal stroke extending to the right.

Matthias Horth
Stellv. Vorsitzender
Horth@IGEB.org