

Dresdner Verkehrsbetriebe AG · Postfach 10 09 55 · D-01079 Dresden

Europäische Kommission  
Generaldirektion Energie und Verkehr

Herrn Peter Faross  
Leiter des Referates A5

per e-mail: mariussz.daca@cec.eu.int

Ihre Zeichen, Ihre Nachricht vom

Unsere Zeichen  
VB02-oe

Telefon, Name  
(+49 351) 8 57-12 05  
Herr Oelmann

Dresden,  
2005-10-14

**COMMISSION STAFF WORKING PAPER**  
**Rights of passengers in international bus and coach transport**  
**Public Consultation**

Sehr geehrte Damen und Herren,

dem Fragenkatalog zum oben genannten Arbeitspapier entnehmen wir, dass sich die Konsultation nicht nur auf den grenzüberschreitenden Busverkehr, sondern auch auf den Stadtverkehr bezieht. Da wir somit ebenfalls betroffen sind, erlauben wir uns, Ihnen die nachfolgenden Bemerkungen zum Arbeitspapier und zum Fragenkatalog zu übermitteln.

Zugleich möchten wir betonen, dass wir die Ihnen zugegangene Stellungnahme des Verbandes Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) vollinhaltlich mittragen.

Die Dresdner Verkehrsbetriebe AG (DVB AG) trägt die Hauptlast des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) im Großraum der sächsischen Landeshauptstadt Dresden. Täglich befördern wir in etwa 150 Straßenbahnzügen und ebenso vielen Bussen, in Bergbahnen und auf Fähren insgesamt circa eine halbe Million Fahrgäste.

Die DVB AG sieht sich als umfassender Mobilitätsdienstleister und stellt damit an sich selbst hohe Ansprüche hinsichtlich Qualität, Pünktlichkeit, Stabilität des Angebotes und Anschlusssicherung, Sicherung der intermodalen Reisekette im Rahmen des Verkehrsverbundes Oberelbe, Barrierefreiheit, Beschwerdemanagement etc. Insofern stehen wir den Entwicklungen im Bereich der Fahrgastrechte aufgeschlossen gegenüber.

Anstoß für die von uns selbst seit mehreren Jahren eingeleiteten Maßnahmen waren aber nicht nationale oder internationale Vorschriften und Regularien, sondern der Anspruch, im Wettbewerb mit dem privaten Pkw unseren Fahrgästen einen attraktiven Verkehr zu bieten, damit eine hohe Nachfrage zu generieren und so letztlich das Unternehmensergebnis positiv zu beeinflussen.

So sind wir wie viele andere Verkehrsunternehmen des ÖPNV-Sektors in Deutschland und Europa zu der Erkenntnis gelangt, dass Attraktivität, Qualität, Barrierefreiheit etc. entscheidende Wettbewerbsvorteile bringen, die den regionalen Bedingungen angepasst und die keinen bürokratischen Vorgaben und Auswertungen unterworfen sein sollten. Daher möchten wir Ihre **Fragen 3 und 22** zur Notwendigkeit der Regulierung inländischer Verkehrsdienste bzw. des Stadtverkehrs eindeutig verneinen.

In Bezug auf die in den **Fragen 14 bis 16** angesprochenen Ausgleichsleistungen möchten wir die Forderung des VDV nach der Verhältnismäßigkeit unterstreichen. Das heißt, es sind in diesem Zusammenhang die vergleichsweise niedrigen Fahrpreise und das in der Regel umfangreiche Fahrtenangebot zu beachten.

Hinsichtlich der Qualitäts- und Zuverlässigkeitsstandards sehen wir keinen weiteren europäischen Regulierungsbedarf (**Frage 28**). Hier bilden die internationalen und europäischen Normen, wie z.B. die ISO 9001 und die EN 13816 eine ausreichende Grundlage, auf der die Unternehmen ihre eigenen Qualitätsstandards auswerten und kommunizieren können. Eine zentralisierte Überwachung nach den in **Frage 30** genannten Indikatoren sehen wir weder als praktikabel noch als sinnvoll an. Zum einen würde dadurch ein zusätzliches aufwändiges und kostenintensives Berichtswesen initiiert werden, das zum Zwecke einer scheinbaren Vergleichbarkeit strengen Regularien unterworfen werden müsste. Zum anderen sind die in der Frage genannten Leistungsindikatoren wie Zufriedenheit und Komfort stark differierenden Randbedingungen unterworfen, so dass eine Standardisierung und zentrale Offenlegung nicht zielführend ist.

In diesem Zusammenhang möchten wir auch darauf hinweisen, dass in zahlreichen Verkehrsverträgen, Nahverkehrsplänen usw. bereits Qualitätskriterien für die ganz speziellen örtlichen Gegebenheiten und Ansprüche verankert sind. Weiterhin werden in zahlreichen Unternehmen regelmäßig Kundenbefragungen durchgeführt. So lässt die DVB AG gemeinsam mit weiteren Verkehrsunternehmen jährlich ein Kundenbarometer durch ein renommiertes Meinungsforschungsinstitut erstellen, um eigene Stärken und Schwächen zu erkennen. Selbstverständlich kommunizieren wir die entsprechenden Ergebnisse in der Öffentlichkeit.

Auch das Beschwerdemanagement nutzen wir, um uns selbst weiterzuentwickeln, um attraktiver zu werden und unsere Prozesse den Erfordernissen anzupassen. So sprechen wir auch nicht von Kundenbeschwerden („customer complaints“) sondern von Kundenanliegen („customer requests“). Die in den **Fragen 36 bis 45** angesprochenen Regulierungen und Standardisierungen lehnen wir daher ab. Die Zahl der eingehenden Beschwerden ist zwischen den Unternehmen nicht vergleichbar und kann unterschiedlichste Ursachen haben. Eine Offenlegung ist demzufolge als geschäftsschädigend abzulehnen (**Frage 40**). Zu **Frage 43** ist zu ergänzen, dass es in zahlreichen deutschen Verkehrsunternehmen so genannte Fahrgastbeiräte als unabhängige Interessenvertreter der Kunden gibt.

Insgesamt sehen wir also den Schwerpunkt im Bereich Kundenrechte eher auf lokaler bzw. Unternehmensebene. Eine zentrale europaweite Regulierung ist abzulehnen. Von den Verkehrsunternehmen werden Qualität, Pünktlichkeit, Stabilität des Angebotes, Sicherung von Reiseketten, Barrierefreiheit, Management der Kundenanliegen zunehmend als Wettbewerbsfaktor erkannt. Insofern kann die Europäische

Kommission Selbstregulierungssysteme am Besten dadurch fördern, indem sie best practices unterstützt und propagiert (**Frage 47**).

Die DVB AG steht mit ihren Maßnahmen und Erfahrungen dahingehend gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Dresdner Verkehrsbetriebe AG

gez. Créde

gez. Zieschank