



Ass. jur.

Stefan Dernbach

BDO–Fernbus–Forum Berlin 26.11.2013

Leiter

Nationale
Durchsetzungsstelle
Fahrgastrechte

Bus – Eisenbahn – Schiff

Heinemannstraße 6

53175 Bonn

Tel.: (02 28) 30795 – 100

Fax.: (02 28) 30795 – 499

E-Mail: dernbachs@eba.bund.de

Vorstellung des Eisenbahn-Bundesamtes
- Organisation
- Aufgaben

**Vorstellung der „Nationalen Durchsetzungsstelle
Fahrgastrechte“**
Aufgabenschwerpunkte



Vorstellung des Eisenbahn-Bundesamtes

**Eisenbahn-
Bundesamt
Heinemannstr. 6
53175 Bonn**



Organisatorische Einordnung

- ▶ Selbständige deutsche Bundesoberbehörde zur Erfüllung der Aufgaben der Eisenbahnverkehrsverwaltung des Bundes
- ▶ Unterliegt der Fach- und Rechtsaufsicht des Bundesministeriums für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung
- ▶ Fachliche, personelle und organisatorische Führung des Eisenbahn-Bundesamtes durch die Zentrale in Bonn
 - Wahrnehmung aller Aufgaben mit überregionalem oder grundsätzlichem Charakter
- ▶ Das Eisenbahn-Bundesamt ist mit 12 Außenstellen an 15 Standorten in der Region vertreten.
 - Bearbeitung des operativen Geschäftes



Vorstellung des Eisenbahn-Bundesamtes

**Eisenbahn-
Bundesamt
(EBA)**



Aufgaben

- ▶ Organisatorisch sind dem EBA angegliedert:
 - Die Untersuchungszentrale der Eisenbahn-Unfalluntersuchungsstelle des Bundes (EUB)
 - Die Benannte Stelle Eisenbahn-Cert (EBC)

- ▶ Aufsichts-, Genehmigungs- und Sicherheitsbehörde für Eisenbahnen, Infrastruktur und Eisenbahnverkehrsunternehmen in Deutschland



Vorstellung des Eisenbahn-Bundesamtes

Aufgaben- schwerpunkte

- ▶ **Planfeststellung**
 - für Betriebsanlagen der Eisenbahnen des Bundes

- ▶ **Eisenbahnaufsicht**
 - Aufsicht über die Eisenbahnunternehmen bei Erstellung, Betrieb und Instandhaltung ihrer Infrastrukturanlagen und Fahrzeuge (bzgl. geltender rechtlicher Vorschriften und Sicherheitsanforderungen)
 - Aufsicht über den Eisenbahnbetrieb
 - Überwachung von Gefahrguttransporten

- ▶ **Zulassung von Fahrzeugen und Infrastruktur**
 - Abnahme und Inbetriebnahmegenehmigung für Neu- und Umbaufahrzeuge von Eisenbahnen des Bundes unter Beachtung nationaler (EBO) bzw. internationaler (TEIV) Regelungen.
 - Handlungsrahmen zur Verfahrensabwicklung für alle an der Zulassung beteiligten Parteien: Handbuch Eisenbahnfahrzeuge (Leitfaden mit Prozess- und Zeitvorgaben)



Vorstellung des Eisenbahn-Bundesamtes

Aufgaben- schwerpunkte

▶ Finanzierung

- Bewilligung von Bundesmitteln zur Förderung des Schienenverkehrs

▶ Internationales

- Vor dem Hintergrund der Realisierung eines einheitlichen europäischen Eisenbahnraumes erfolgt/e eine gemeinschaftsweite Harmonisierung des Eisenbahnrechtes.
- Hierbei wirkt das Eisenbahn-Bundesamt aktiv mit.

▶ Fahrgastrechte

- In der Europäischen Union als erstem Gemeinschaftsgebiet weltweit gibt es für alle Verkehrsträger einen umfangreichen Katalog an Fahrgastrechten
- Seit dem 01.03.2013 vervollständigen die Fahrgastrechte für den Kraftomnibusverkehr die bereits bestehenden Passagierrechte im Luft-, Eisenbahn - und Schiffsverkehr



Rechtliche Grundlagen Fahrgastrechte

VO (EG) 1371/2007

Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr

(Inkrafttreten 03.12.2009)

VO (EU) 1177/2010

Fahrgastrechte im

See- und Binnenschiffsverkehr

(Inkrafttreten 18.12.2012)

VO (EU) 181/2011

Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr

(Inkrafttreten 01.03.2013)

Allgemeines Eisenbahngesetz (AEG)

Eisenbahnverkehrsordnung (EVO)

EU-Fahrgastrechte-Schiffahrt-Gesetz

(EU-FahrgRSchG)

EU-Fahrgastrechte-Schiffahrtverordnung

(EU-FahrgRSchV)

EU-Fahrgastrechte-Kraftomnibus-Gesetz

(EU-FahrgRBusG)

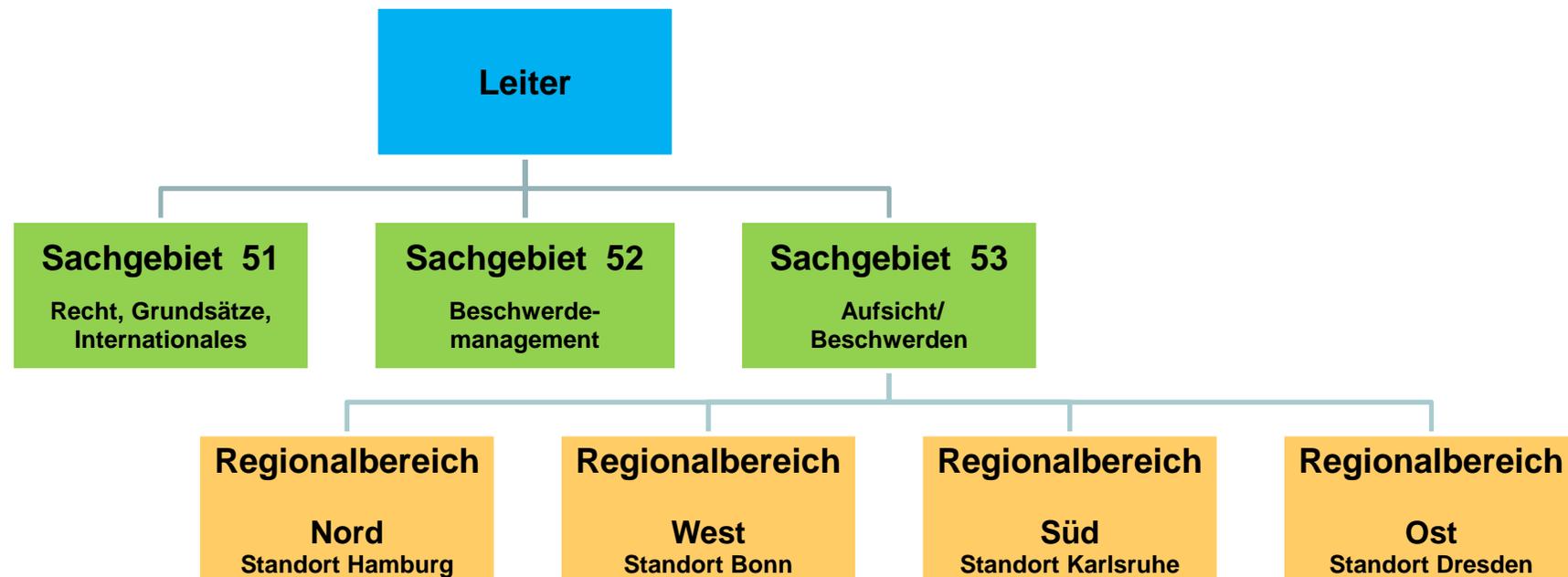
EU-Fahrgastrechte-Kraftomnibus-Verordnung

(EU-FahrgRBusV)



Nationale Durchsetzungsstelle

Organisation





Grafische Übersicht der aktuellen Zuständigkeiten der Nationalen Durchsetzungsstelle



Ablauforganisation

- Die Ablauforganisation folgt der Aufbauorganisation hinsichtlich ihrer regionalen Zuständigkeit
- Als Gliederungsprinzip werden die EBA-Außenstellen verwendet:
 - Hamburg (Hamburg/Schwerin, Berlin, Hannover, Halle, Dresden)
 - Bonn (Bonn, Essen/Köln, Frankfurt/Saarbrücken/Erfurt)
 - Karlsruhe (Karlsruhe/Stuttgart, München, Nürnberg)
- Die Zahl der Adressaten wird aus einer Access-Datenbank errechnet (Bahn)
- Nach Einrichtung des Regionalbereiches Ost werden die Bereiche neu geschnitten



Nationale Durchsetzungsstelle

Aufgaben- schwerpunkte

▶ Durchsetzung der Fahrgastrechte aus den genannten Fahrgastrechteverordnungen

- Das gewählte Mittel hierfür ist die **Fahrgastrechteaufsicht**:

stichprobenartige Überwachung der Einhaltung der Fahrgastrechte durch vorbeugende sowie anlassbezogene Kontrollen (offen oder inkognito) bei den Adressaten der Fahrgastrechteverordnungen

- Adressaten:
 - Beförderer (Eisenbahnverkehrsunternehmen, Reeder, Busunternehmen)
 - Infrastrukturbetreiber (Bahnhofbetreiber, Busbahnhofbetreiber, Terminalbetreiber)
 - Fahrkartenverkäufer
 - Reiseveranstalter, Reisevermittler



Nationale Durchsetzungsstelle

Aufgaben- schwerpunkte

► Bearbeitung von Beschwerden

- Erteilen allgemeiner Auskünfte zu Fahrgastrechten
- Unabhängige Beschwerdebearbeitung bei Eingaben zu einem mutmaßlichen Verstoß gegen die genannten Verordnungen
- Die nationale Durchsetzungsstelle dient als Beschwerdeinstanz (zweistufiges Beschwerdeverfahren)
- Kontaktdaten:

✉ Eisenbahn-Bundesamt
Heinemannstraße 6
53175 Bonn

📄 +49 228 30795-499

✉ fahrgastrechte@eba.bund.de

Bürger-Hotline „Fahrgastrechte“

☎ +49 228 30795-400

- Favorisierte Eingabe mittels web-basiertem Beschwerdeformular
 - für jeden Verkehrsträger konzipiert
 - im Internetportal unter www.eba.bund.de/fahrgastrechte



Nationale Durchsetzungsstelle

Aufgaben- Schwerpunkte

Befugnisse

- ▶ **Tarifaufsicht im Schienenpersonenfernverkehr**
 - Verpflichtung der EVU zur Aufstellung durchgehender Tarife im Personenverkehr
 - Veröffentlichung der Tarife
 - Anwendung gegenüber jedermann in gleicher Weise

- ▶ **Klärung von Rechtsfragen als Durchsetzungs- und Beschwerdestelle**

- ▶ **Zusammenarbeit mit zuständigen nationalen und internationalen Aufsichtsbehörden sowie mit der EU-Kommission und mit Schlichtungsstellen**

- ▶ **Ergreifen der notwendigen Maßnahmen**, um sicherzustellen, daß die Rechte der Fahrgäste gewahrt werden



Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr

**Aufgaben
der
Nationalen
Durchsetzungsstelle
im Kontext der
VO(EU) 181/2011**

► **Bearbeitung von Beschwerden**

- zweistufiges Beschwerdeverfahren
- Einreichung von Beschwerden im Zusammenhang mit den Passagierrechten zunächst unmittelbar beim Beförderer (§ 3 Abs. 2 EU-FahrgRBusG)
- Bei einem mutmaßlichen Verstoß gegen die VO (EU) 181/2011 kann sich der Reisende mit einer Beschwerde an die Durchsetzungsstelle wenden (Beschwerdeinstanz, Art. 28, Abs.3, Satz 2))
- Prüfung der ankommenden Beschwerden dahingehend, ob ein Rechtsverstoß vorliegt
- Ggf. Einleitung eines Verwaltungsverfahrens und/oder Owi-Verfahrens



Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr

**Aufgaben
der
Nationalen
Durchsetzungsstelle
im Kontext der
VO(EU) 181/2011**

▶ Fahrgastrechteaufsicht bei den Adressaten der VO (EU) 181/2011:

- Beförderer (Busunternehmen)
 - Infrastrukturbetreiber (Busbahnhofbetreiber)
 - Fahrkartenverkäufer
 - Reiseveranstalter, Reisevermittler
-
- Durchführung von geeigneten objekt- und unternehmensbezogenen Stichproben (ohne konkreten Anlass) vor dem Hintergrund des den einzelnen Adressaten auferlegten Pflichtenkataloges
 - Anlassbezogene Aufsichtsmaßnahmen (Anknüpfungspunkte für Aktivitäten können auch Eingaben der Beschwerdeführer sein)



Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr

Rechtliche
Ausgestaltung
der
Durchsetzungsstelle

- Fahrgastrechte werden mit Hilfe von Verwaltungsverfahren durchgesetzt

▶ **Verwaltungsrechtliches Instrumentarium** (Öffentliches Recht)

- Ahndung bestimmter Verstöße als Ordnungswidrigkeiten
→ EU-FahrgRBusV
- Bei Vorliegen eines Rechtsverstößes wird durch Bescheid zu rechtskonformem Verhalten angehalten
- Durchführung von Widerspruchs- und Verwaltungsstreitverfahren
- Zielrichtung: generelle und vom Einzelfall unabhängige Umsetzung der abstrakten Regelungen



Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr

Rechtliche
Ausgestaltung
der
Schlichtungsstelle(n)

► Schlichtungsstelle

- Klärung **zivilrechtlicher** Ansprüche
- Außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten, die aus Leistungsstörungen aus dem Beförderungsvertrag resultieren
- Ziel: **konsensuale Konfliktlösung**
- Hinweis auf die Möglichkeit der Schlichtung bei der Beschwerdebearbeitung im Kontext der Fahrgastrechteverordnung obligatorisch für den Beförderer



Ass. jur.

Stefan Dernbach

***Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit***

Leiter

**Nationale
Durchsetzungsstelle
Fahrgastrechte**

Bus – Eisenbahn – Schiff

Heinemannstraße 6

53175 Bonn

Tel.: (02 28) 30795 – 100

Fax.: (02 28) 30795 – 499

E-Mail: dernbachs@eba.bund.de