

Bundesministerium der Justiz und für  
Verbraucherschutz  
Mohrenstraße 37  
10117 Berlin

Per E-Mail: IIIA4@bmjv.bund.de

**Unaufgeforderte Kurz-Stellungnahme  
des Deutschen Tourismusverbandes DTV e.V.  
zum Vorschlag der EU-Kommission für eine Verordnung über die Rechte und  
Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (Neufassung)**

Mit der neugefassten Verordnung über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr sollen Bahnreisende in der EU besser geschützt werden. Dieser Schutz soll u.a. durch mehr Rechte in Bezug auf Informationen, Buchungen und Fahrkarten, Hilfeleistungen, Betreuung und Entschädigung bei Verspätungen oder Zugausfällen, unentgeltliche Hilfeleistung (für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität), Unfallentschädigungen sowie eine zügige und zugängliche Beschwerdebearbeitung erfolgen.

Der Deutsche Tourismusverband ist von dem Verordnungsvorschlag der EU-Kommission betroffen, da eine nicht unerhebliche Anzahl von Touristinformationen als DB-Ticketagenturen Fahrkarten verkaufen oder SPNV-Fahrkarten anderer privatrechtlicher Schienenunternehmen anbieten. Weitere Touristinformationen planen den Verkauf von Fahrkarten, da Verkaufsstellen der DB nicht oder nicht mehr zur Verfügung stehen und ein Kartenautomat als Service für die Urlauber als nicht ausreichend bewertet wird. Die Touristinformationen tragen damit neben anderen Verkaufsstellen (z.B. Reisbüros) zur Sicherung eines breiten Angebots an Fahrkartenverkaufsstellen bei.

Der Deutsche Tourismusverband e.V. ist der föderal aufgebaute touristische Dachverband kommunaler, regionaler und landesweiter Tourismusorganisationen und finanziert sich ausschließlich über Mitgliedsbeiträge. Der DTV hat als Dachverband des Deutschlandtourismus rund 100 Mitglieder: Zu diesen zählen Landes- sowie regionale Tourismusorganisationen und Stadtstaaten. Ferner sind Städte, die drei Kommunalen Spitzenverbände sowie Fördernde Mitglieder, die dem Deutschlandtourismus nahe stehen, im DTV vertreten. Damit repräsentiert der Deutsche Tourismusverband nahezu alle touristischen Akteure im Deutschlandtourismus.



Eine zentrale Aufgabe des DTV ist die Qualitätssicherung im Deutschlandtourismus. Dazu gehört unter anderem auch die Qualität der Touristinformationen in den Kommunen. Als zentrale Anlaufstellen bieten die Touristinformationen den Urlaubern umfassende Informationen aus einer Hand. Der DTV hat mit der i-Marke im Jahr 2006 ein Qualitätssiegel für Touristinformationsstellen eingeführt. Etwa 730 Touristinformationen sind aktuell mit dem Qualitätssiegel i-Marke ausgezeichnet.

Link: <https://www.deuschertourismusverband.de/qualitaet/i-marke.html>

### **Bewertung**

Mit dem Verordnungsentwurf der EU-Kommission wird das Ziel, die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr besser zu schützen, nicht erreicht. Sollten Fahrkartenverkäufer in die Verordnung einbezogen werden, wird dies zu einer weiteren Ausdünnung des Angebots an Fahrkartenverkaufsstellen auch in den Touristinformationen führen, da die vorgesehenen Pflichten nicht leistbar sind. Im Ergebnis würden Gäste und Urlauber weniger Service und Qualität vorfinden.

1. Fahrkartenverkäufern ist es wirtschaftlich nicht zuzumuten, die im Verordnungsentwurf vorgesehenen Vorschriften umzusetzen. Nutzen und Aufwand des Vorschlages stehen in keinem maßvollen Verhältnis. Schon jetzt erfolgt der Fahrkartenverkauf in vielen touristischen Orten nicht mehr durch die Bahnunternehmen.
2. Aus Sicht des DTV sind nicht die Fahrkartenverkäufer, sondern die Bahnunternehmen verantwortlich für Fahrgastinformation, Hilfeleistungen, Hinweispflichten und Beschwerdeverfahren. Die Bahnunternehmen verfügen dafür über die entsprechenden technischen und wirtschaftlichen Möglichkeiten. Fahrkartenverkäufern ist es nicht möglich:
  - Reisenden nach Reiseantritt Informationen über Dienstleistungen im Zug, nächste Haltebahnhöfe, Verspätungen, Anschlussverbindungen und Sicherheit zu geben.
  - Reisenden umfassende Hilfeleistungen im Fall von Verspätungen zu geben.
  - einen Beschwerdemechanismus vorzuhalten sowie die Rechte und Pflichten der Fahrgäste auf der Fahrkarte darzustellen.

Dies sind Aufgaben der jeweiligen Bahnunternehmen.

3. Es ist auch nicht erforderlich, die Fahrkartenverkäufer in den Anwendungsbereich der Verordnung einzubeziehen, da Vertragspartner der Reisenden das jeweilige Bahnunternehmen ist.