



Bundesministerium für Digitales und Verkehr • 11030 Berlin

Herrn
Julian Pascal Beier



nur per E-Mail an:



Invalidenstraße 44
10115 Berlin

Postanschrift
11030 Berlin

Tel. +49 30 18-300-0
Fax +49 30 18-300-1920

Ref-Z25@bmdv.bund.de
www.bmdv.bund.de

Betreff: Informationsfreiheitsgesetz des Bundes (IFG) - Bescheid

Bezug: Ihr Antrag vom 25.06.2022, hier eingegangen am 25.06.2022,
Aktenzeichen: Z25/286.2/1-1295 IFG
Datum: Bonn,
Seite 1 von 2

Sehr geehrter Herr Beier,

mit E-Mail vom 25.06.2022 beantragen Sie nach dem Informationsfreiheitsgesetz des Bundes (IFG) Zugang zu folgenden Informationen:

„Den Erlass des BMVI WS 20/6272.6/2-9, LA 11/5123.2/3, LA 25/7382.6/5-1 vom 21.07.2016 betreffend das Beschwerdemanagement des EBA, vorzugsweise in digitaler Form (z.B. als PDF).“

Es ergeht folgender Bescheid:

1. Ihrem Antrag wird stattgegeben und im Anhang werden Ihnen die Unterlagen übersendet. Der von Ihnen genannte Erlass tritt zum 31.12.2022 außer Kraft. Daher wird zusätzlich der ab 01.01.2023 geltende Erlass mitübersandt.
2. Der Bescheid ergeht auslagen- und gebührenfrei.

Mit freundlichen Grüßen



Anlagen: 2



Seite 2 von 2

Rechtsbehelfsbelehrung:

Gegen diesen Bescheid kann innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe Widerspruch erhoben werden. Der Widerspruch ist beim Bundesministerium für Digitales und Verkehr, Invalidenstraße 44, 10115 Berlin einzulegen.



Eisenbahn-Bundesamt
- Durchsetzungsstelle Fahrgastrechte -
Heinemannstr. 6
53175 Bonn

HAUSANSCHRIFT
Robert-Schuman-Platz 1
53175 Bonn

POSTANSCHRIFT
Postfach 20 01 00
53170 Bonn

TEL +49 (0)228 99-300-
4600/4110/4350

ref-ws20@bmvi.bund.de
ref-la11@bmvi.bund.de
ref-la25@bmvi.bund.de
www.bmvi.de

**Betreff: Verwendung des Begriffs der Beschwerde durch die
Durchsetzungsstelle Fahrgastrechte**

Bezug: Ihre Schreiben vom 20.11.2015 und 31.03.2016

Aktenzeichen: WS 20/6272.6/2-9

LA 11/5123.2/3

LA 25/7382.6/5-1

Datum: Bonn, 14.07.2016

Seite 1 von 2

Zu dem im Koordinierungskreis Flug- und Fahrgastrechte des Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur diskutierten Begriff der Beschwerde haben Sie Stellung genommen, zuletzt mit Schreiben vom 31.03.2016.

Um eine Vergleichbarkeit sowohl zwischen den einzelnen Verkehrsträgern als auch mit anderen EU-Mitgliedstaaten sicherzustellen, bitten wir Sie, in den Berichten an die Europäische Kommission, dem nationalen Tätigkeitsbericht und bei sonstigen Anfragen zu fahrgastrechtlichen Beschwerden einheitlich nachfolgenden Beschwerdebegriff zugrunde zu legen:

1. Inhaltlich sind Eingaben nur dann als fahrgastrechtliche Beschwerde im Sinne der jeweiligen EU-Fahrgastrechteverordnungen zu erfassen, wenn sie eine Verletzung der jeweiligen EU-Fahrgastrechteverordnung rügen und das Eisenbahn-Bundesamt (EBA) in einem hierauf folgenden Verwaltungsverfahren in der Sache entscheidet.

Dieses bedeutet beispielsweise, dass Beschwerden, die an eine andere zuständige Aufsichtsbehörde weitergeleitet werden, statistisch nicht als fahrgastrechtliche Beschwerde des EBA zu erfassen sind.

Gleiches gilt für bloße Verweisungen des Fahrgasts an den Beförderer, ohne dass das EBA weitere Maßnahmen ergreift.



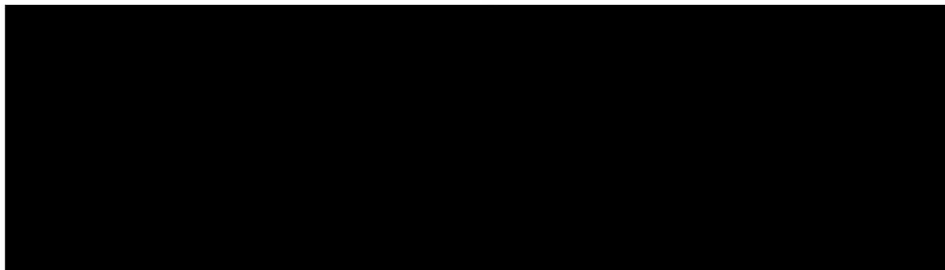
Seite 2

Im Bereich Eisenbahn ist zusätzlich eine eindeutige Unterscheidung zwischen Beschwerden wegen eines Verstoßes gegen die VO (EG) Nr. 1371/2007 und Beschwerden, die der EVO zuzuordnen sind, vorzunehmen. Obwohl beide gemäß § 5a Abs. 8 AEG in die Zuständigkeit des EBA fallen, sind als fahrgastrechtliche Beschwerde nur Verstöße gegen die VO (EG) Nr. 1371/2007 zu erfassen. Damit fallen insbesondere die Fälle des „erhöhten Beförderungsentgelts“ nicht unter den fahrgastrechtlichen Beschwerdebegriff, sondern sind als Beschwerden i. S. d. EVO zu erfassen.

2. Eingaben gelten grundsätzlich nur als fahrgastrechtliche Beschwerde, wenn sie in Textform oder unter Verwendung der im Internet zur Verfügung gestellten Formulare auf den dort genannten Kommunikationswegen an das EBA gerichtet werden. Ausnahmsweise gilt auch eine (fern-)mündliche Eingabe als fahrgastrechtliche Beschwerde, wenn dem EBA auf diesem Wege ein entsprechender Sachverhalt mitgeteilt wird und verlangt wird, diesen durch das EBA schriftlich bzw. zur Niederschrift aufzunehmen und ein entsprechendes Verfahren einzuleiten.

Klarstellend weisen wir darauf hin, dass die bisherige statistische Erfassung von sonstigen Beschwerden und Eingaben unberührt bleibt und weiterhin wie bisher zu erfolgen hat.

Der Erlass ist mit Referat LA 12 abgestimmt.





Bundesministerium für Digitales und Verkehr • 11030 Berlin

Eisenbahn-Bundesamt
- Referat 54
Durchsetzungsstelle Fahrgastrechte-
Heinemannstr. 6
53175 Bonn

Invalidenstraße 44
10115 Berlin

Robert-Schuman-Platz 1
50175 Bonn

Tel. +49 30 18-300-4330/4660/
7550

ref-e23@bmdv.bund.de

ref-ws26@bmdv.bund.de

ref-stv14@bmdv.bund.de

www.bmdv.bund.de

Betreff: Begriff der Beschwerde nach den EU-Fahrgastrechteverordnungen

Bezug: Erlass vom 21.07.2016 (WS 20/6272.6/2-9;
LA 11/5123.2/3; LA 25/7382.6/5-1)
Aktenzeichen: E 23/5123.2/3, WS 26/6292.10/0, StV 14/7382.6/5-1
Datum: Berlin/Bonn, 03.06.2022
Seite 1 von 3

Unter Berücksichtigung Ihrer Stellungnahme vom 17.03.2022 und der in der Sitzung des Koordinierungskreises Flug- und Fahrgastrechte des Bundesministeriums für Digitales und Verkehr am 25.03.2022 erfolgten Diskussion wird der Erlass vom 21.07.2016 aufgehoben.

Hinsichtlich der Verwendung des Beschwerdebegriffs bitten wir Sie ab dem 01.01.2023 zur Gewährleistung einer einheitlichen Handhabung für die Verkehrsträger Eisenbahn, Schifffahrt und Bus im Sinne der jeweils geltenden EU-Fahrgastrechteverordnungen den Berichten an die Europäische Kommission, dem nationalen Tätigkeitsbericht und bei sonstigen Anfragen zu fahrgastrechtlichen Angelegenheiten folgende Kriterien zugrunde zu legen:

1. Eingaben über konkrete Sachverhalte sind dann als fahrgastrechtliche Beschwerde im Sinne der jeweiligen EU-Fahrgastrechteverordnungen zu erfassen, wenn eine Verletzung der jeweiligen EU-Fahrgastrechteverordnungen gerügt wird. Als Beschwerde sind insoweit Eingaben zu sehen, in welchen der Fahrgast einen Verstoß gegen fahrgastrechtliche Regelungen vermutet und insoweit geltend macht.

Eingaben eines Fahrgastes sind auch dann als Beschwerde im Sinne der jeweiligen EU-Fahrgastrechteverordnung zu erfassen, wenn sich aufgrund des vom Fahrgast geschilderten Sachverhalts Anhaltspunkte für die Verletzung fahrgastrechtlicher Vorschriften ergeben, ohne dass der



Seite 2 von 3

Fahrgast dies ausdrücklich rügt, und das EBA eine entsprechende Prüfung veranlasst.

Vom Beschwerdebegriff nicht erfasst werden somit insbesondere

- Eingaben, die sich offensichtlich nicht auf den Verstoß gegen fahrgastrechtliche Regelungen beziehen (z.B. Fragen des Service (wie fehlender Internetzugang, defekte Toiletten oder Fehlverhalten von Personal)),
- bloße Verweisungen des Fahrgastes an den Beförderer, ohne dass das EBA weitere Maßnahmen ergreift,
- allgemeine Anfragen zu fahrgastrechtlichen Regelungen (ohne konkrete Bezugnahme auf einen bestimmten Sachverhalt) wie Auskunfts- und Informationsbegehren.

2. Bei der Erfassung der Beschwerden soll eine Unterteilung erfolgen zwischen Beschwerden, die einen Verstoß gegen die Fahrgastrechte darstellen, und übrigen Beschwerden, die keinen Verstoß gegen die Fahrgastrechte darstellen. Weiterhin wird eine statistische Erfassung von Verfahren für erforderlich gehalten, bei denen das EBA wegen einer Verletzung der jeweiligen EU-Fahrgastrechteverordnungen in einem Verfahren entschieden hat (durch kostenpflichtige Einstellung des Verfahrens oder Erlass eines Sachbescheides gegen ein Unternehmen), unterschieden nach den jeweils festgestellten Verstößen.

3. Beschwerden im Sinne der Ziffer 1 sind auch solche, welche wegen Unzuständigkeit der Durchsetzungsstelle Fahrgastrechte des EBA an Durchsetzungsstellen anderer Mitgliedstaaten der EU abgegeben werden.

Solche Beschwerden sind darüber hinaus statistisch gesondert als „abgegebene Beschwerden“ zu erfassen.

4. Im Bereich Eisenbahn ist zusätzlich weiterhin eine eindeutige Unterscheidung zwischen Beschwerden wegen eines Verstoßes gegen die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 und Beschwerden, die der EVO zuzuordnen sind, vorzunehmen. Dieses betrifft insbesondere die Fälle des „erhöhten Beförderungsentgelts“.



Seite 3 von 3

5. Eingaben gelten grundsätzlich nur als fahrgastrechtliche Beschwerde, wenn sie in Textform oder unter Verwendung der im Internet zur Verfügung gestellten Formulare auf den dort genannten Kommunikationswegen an das EBA gerichtet werden. Eine (fern-)mündliche Eingabe gilt nur dann als fahrgastrechtliche Beschwerde, wenn dem EBA auf diesem Wege ein entsprechender Sachverhalt, der die Verletzung fahrgastrechtlicher Vorgaben rügt, mitgeteilt wird und verlangt wird, diesen durch das EBA schriftlich bzw. zur Niederschrift aufzunehmen und nachzugehen bzw. alternativ der Anrufer gebeten wird, die Eingabe in Textform an das EBA zu senden.

Klarstellend weisen wir darauf hin, dass die bisherige statistische Erfassung von sonstigen Beschwerden und Eingaben unberührt bleibt und weiterhin wie bisher zu erfolgen hat.

Der Erlass ist mit Referat E 24 abgestimmt.

