

Der Europäische Fahrgastverband (EFV) : Hintergrund und aktuelle Aktivitäten

Trevor Garrod, EPF, Lowestoft, Great Britain

1 Wer sind wir?

Der Europäische Fahrgastverband (EFV) ist ein junger Verband. Er wurde im Oktober 2002 als gemeinnütziger Verband unter Belgischem Recht gegründet. Mehrheitlich besteht der Verband aus ehrenamtlich arbeitenden Organisationen, zählt aber auch zwei Körperschaften des öffentlichen Rechtes als Mitglieder. Derzeit sind 18 Verbände und Organisationen aus 12 verschiedenen Ländern Mitglied beim EFV. Einige Organisationen arbeiten im Wesentlichen für Bahnfahrergäste (z. B. *Deutscher Bahnkundenverband; Railway Development Society/Railfuture; Association luxembourgeoise des amis du chemin de fer*). Andere bearbeiten die Themen Busse, Straßenbahnen und Eisenbahnen (z. B. *Bond van Trein- Tram- en Busgebruikers; Federation Nationale des Associations d'Usagers des Transports; Associazione Utenti del Trasporto Pubblico*). Auch die Verbände mit Schwerpunkt Eisenbahn sind an guten Verbindungen zum Bahnhof interessiert – oft führt der Weg zum Bahnhof mit Bus oder Straßenbahn.

2 Warum haben wir uns gegründet?

Verschiedene Gründe führten zu einer Zusammenarbeit einzelner Verbände in den 1990er Jahren. Erstens: Der Verkehr über die Grenzen geriet ins Blickfeld. Der Weg über die Grenzen wurde einfacher, unter anderem durch das Schengener Abkommen. Die Grenzüberquerung auf der Straße wurde einfacher, auf der Schiene änderte sich nichts. Vereinzelt wurde es sogar noch schwieriger. Verbände im Elsass, Baden-Württemberg, Luxemburg, der Schweiz und Österreich arbeiteten zusammen und organisierten eine Reihe von Konferenzen in Luxemburg, Mülhausen und Lauterburg. Ich besuchte 1998 eine Konferenz in Mülhausen. Pro Bahn und FNAUT charterten damals einen Passagierzug und befuhren eine grenzüberschreitende Bahnlinie, auf der zum damaligen Zeitpunkt nur von Güterzügen verkehrten. So sollte der Druck erhöht werden, um Schienenverbindungen zwischen Deutschland und Frankreich zu reaktivieren.

An zweiter Stelle stand die Eröffnung des Kanaltunnels 1994. Großbritannien wurde so an das Schienennetz des Europäischen Festlandes angebunden. Es war zunächst ein großer technischer Fortschritt – aber wie kann dadurch der Marktanteil für die Schiene nachhaltig erhöht werden? Zeitgleich verbesserte Thalys mit neuen Hochgeschwindigkeitszügen das Angebot zwischen vier Ländern. Die Skandinavier eröffneten die Große-Belt- und die Öresund-Querung. Dadurch wuchs der Verkehr zwischen Schweden, Dänemark und Deutschland weiter. Ein weiterer Punkt war das zunehmende Interesse der Europäischen Kommission an den Einschätzungen aus Kunden- und Verbrauchersicht bei Eisenbahnthemen. Es gab ein hohes Interesse an „guten Beispielen“ aus den einzelnen Mitgliedsstaaten. Und schließlich wurden die Eisenbahnunternehmen zunehmend internationaler. Da ist es sinnvoll, dass Kunden ihre Erfahrungen über Unternehmen wie Connex, Bombardier, Stagecoach oder Aviva untereinander austauschen.

3 Wie sind wir entstanden?

Niemand wachte mit dem Gedanken auf „Heute gründe ich den Europäischen Fahrgastverband“. Stattdessen begann ein Prozess der formlosen Zusammenarbeit. Wir sprachen miteinander und arbeiteten zusammen. Es folgten informale Kontakte 1998 und 1999. Einem Treffen in Zürich folgten zwei Arbeitsessen in Lille (Frankreich) im Juli und November 2000. Diese wurden von Briten, Belgiern, Franzosen, Niederländern, Luxemburgern, Deutschen und Österreichischen Kollegen besucht. Wir kamen überein, eine Konferenz über die Europäischen Bahnfahrergäste in Paris im April 2001 einzuberufen. Zu diesem Termin kamen rund 30 Personen. Geleitet wurde die Sitzung von Dr. Gunter Ellwanger (UIC).

Wir betrachteten die Integration der Hochgeschwindigkeitsstrecken in das bestehende Netz als ein sehr wichtiges Thema. Die Teilnehmer sprachen sich für ein jährliches Treffen aus. Im Mai 2002 zählten wir in Brüssel rund 50 Gäste. In der Zwischenzeit organisierte die Europäische Kommission eine Anhörung in Brüssel (Oktober 2001) zu den Fahrgast- und Verbraucherrechten. Die Kommission wollte mehr über die bestehenden Rechte in den einzelnen Mitgliedsländern der EU erfahren. Viele von uns besuchten die Anhörung und knüpften dort Kontakte zur Generaldirektion Energie und Verkehr der Europäischen Kommission.

Jetzt war klar, dass wir auch eine formale Struktur brauchten. Diskussionspapiere wurden an 13 verschiedene Organisationen versandt. Im Oktober 2002 kamen Vertreter von 13 Verbänden nach Gent (Belgien) und gründeten dort den Europäischen Fahrgastverband (EFV). Seitdem fanden unsere Jahresversammlungen in Namur, Leipzig und Straßburg statt. Unser Meeting für 2006 planen wir in Maastricht. Neue Mitglieder konnten wir in der Schweiz, Italien, Tschechien und Griechenland gewinnen. Unser Vorstand trifft sich fünfmal im Jahr. Administrative Unterstützung bekommen wir vom Belgischen Verband *Bond van Trein- Tram en Busgebruikers*, der dafür eine kleine Aufwandsentschädigung erhält. Aber der größte Teil unserer Arbeit ist ehrenamtlich.

4 Wo liegen unsere Stärken?

Erstens: Wir sind erfahren. Viele von unseren Mitgliedsorganisationen bestehen seit über 20 Jahren, und arbeiten kontinuierlich in ihren Ländern für bessere öffentliche Verkehrsmittel. Die beiden Organisationen „Rail Passengers’ Council“ und „London Transport Users’ Committee“ sind noch älter. So haben wir eine Menge Erfahrungen, um unsere Arbeit auf ein Fundament zu stellen. Zweitens: Wir sind unabhängig. Unser Geld kommt von unseren Mitgliedern, von Einzelmitgliedern und Förderern. Wir werden nicht von Politischen Parteien oder Gewerkschaften finanziert. Wenn unsere Mitgliedsorganisationen Geld bekommen, z. B. von lokalen Regierungen oder der Industrie, wird das immer für spezifische Projekte, wie Konferenzen oder Publikationen, eingesetzt.

Das gilt auch für den Europäischen Fahrgastverband. Unterstützung für bestimmte Projekte ist uns willkommen, aber gegenwärtig finanzieren wir uns im Wesentlichen aus dem Beiträgen unserer Mitglieder. Drittens sind unsere Mitglieder selbst Nutzer der öffentlichen Verkehrsmittel. Entweder als tägliche Nutzer, zum Beispiel als Pendler, oder als Gelegenheitsfahrer in der Freizeit. Einige unserer Mitgliedsverbände führen Umfragen durch, um Daten über gute und schlechte Aspekte und den Service zu erheben. Manchmal erheben wir den Kosten/Nutzen von zusätzlichen oder ausgedehntem Service. In den größeren Ländern wie Großbritannien, Frankreich oder Deutschland haben unsere Mitgliedsverbände lokale Untergliederungen oder arbeiten mit lokalen Gruppen zusammen. Sie bieten uns sehr gute Kenntnisse der Lage „vor Ort“.

Und schließlich haben wir eine demokratische Struktur. Unsere Politik entsteht aus der Diskussion „von unten“, nicht „von oben herab“. Wir nutzen das Internet zur Abstimmung der Positionen und Meinungen. In Kürze: Wir wollen gut informierte, aber realistische Laien bei den Themen sein.

5 Haben wir auch Schwächen?

Eine Schwäche haben sicher alle ehrenamtlichen Organisationen: Unsere Zeit ist begrenzt. Die meisten von uns gehen einem Beruf nach, mit dem sie ihr Geld verdienen. Viele unsere Mitgliedsorganisationen haben im Verhältnis zu den Mitgliederzahlen nur einen sehr kleinen Anteil an hauptamtlichen Mitarbeitern. Manchmal werden wir als „Besserwisser“ angesehen. Wir interessieren uns für die Eisenbahn. Manche auch für Busse, Straßenbahnen oder historische Eisenbahnen. Wir müssen aufpassen, dass wir nicht als zu enthusiastisch angesehen werden.

Und schließlich müssen wir akzeptieren, dass niemand von einem ehrenamtlichen Verbandsvertreter gerne gesagt bekommt, wie er oder sie den Job machen soll. Unsere Herangehensweise zu den Mitarbeitern im Verkehrsbereich baut auf Realismus, gute Untersuchungen und den Willen zum gegenseitigen Zuhören. Wir wissen, dass die Verkehrsunternehmen in vielen Fällen an politische Vorgaben gebunden sind. Diese Vorgaben und die politische Lobbyarbeit ist aber auch eine interessante Facette für unsere Arbeit.

6 Welche Arbeitsgebiete haben wir?

2003 veröffentlichten wir in Manifest mit 13 Punkten in Englisch, Französisch, Deutsch und Niederländisch. Das Manifest kann auf unserer Webseite unter www.epf-eu.be abgerufen werden und ist auch in gedruckter Form verfügbar. Die 13 Punkte fassen die Ergebnisse unserer Diskussion aus der Gründungsphase zusammen – deshalb war es einfach, hier überein zustimmen. Alle unsere Mitgliedsorganisationen haben, zumindest mehr oder weniger, die gleichen Ziele. Im Folgenden werde ich auf die wichtigsten Punkte eingehen.

7 Eine zunehmende Bedeutung für öffentliche Verkehrsmittel

bei internationalen Reisen

„Wird die Eisenbahn den Kampf verlieren?“ Diese Frage stellte einer unserer Mitstreiter nach dem Essen in Lille. Wir mussten Rückgänge bei Internationalen Fernzügen verzeichnen. Niederländer und Belgier klagten, dass es kaum noch Nachtzüge in ihren Ländern geben würden. Brüssel wird zwar noch vom Nachtzug Berlin-Paris erreicht. Aber den Nachtzug Ostende-Basel gibt es nicht mehr. EFV hat deshalb eine Arbeitsgruppe gegründet, die sich speziell mit dem Thema der Internationalen Fernzüge beschäftigt – und wie das Angebot verbessert werden kann.

Das reicht von besserer Werbung, attraktiven Fahrpreisen und besseren Verbindungen beim Umsteigen. Das kann auch Pakete aus Reise, Hotel und Ausflügen „vor Ort“ beinhalten. Das Model „CFL Evasion“ aus Luxemburg ist ein gutes Beispiel.

8 Die Schiene fördern

Unsere Arbeitsgruppe bemüht sich, den Fernverkehr zu fördern. Dazu haben wir eine Online-Diskussion „Initiative Fernverkehr“ in Deutsch und Französisch gestartet. Es soll Informationen über Service bieten, spezielle Reisebüros empfehlen und andere Tipps über eine Reise bieten. Zum Beispiel einfache und nützliche Informationen rund um den Bahnhof (Hotels). Wir hoffen, dass wir die Initiative ausweiten können, und dass auch eine Übersetzung in Englisch möglich sein wird. EFV und die Mitgliedsverbände wollen mitspielen – und nicht nur am Spielfeldrand stehen und zusehen.

Wir gehen rein und spielen mit. Wir veröffentlichen unser eigenes Material, zunehmend auch Werbung über unseren Verband, oder Hinweise auf Informationen auf unseren Webseiten. Wir wollen nicht die Werbung der Eisenbahnen ersetzen, das könnten wir nicht leisten. Aber wir wollen die Arbeit in Teilbereichen ergänzen und unterstützen. Ob „Linien Komitees“ in Belgien oder Lokale Gruppen in Großbritannien, wir bemühen uns, mehr Leute in die Züge zu bringen. Die Eisenbahnunternehmen sollten uns als Partner akzeptieren, und nicht als Gegner, auch wenn wir nicht immer übereinstimmen. Unsere Annäherung an sie ist: „Wenn Sie einen neuen Service oder eine Verbindung einführen, übernehmen wir unseren Anteil, dafür zu werben.“

9 Einfach Bahnfahren

Dieser Slogan bezieht sich auf den Service, den wir erwarten. Es sollte einfach sein, Informationen zu erhalten, Tickets zu buchen und Reservierungen vorzunehmen. Das Reisebüro, das ich normalerweise nutze, sollte mir einen Schlafwagen von München nach Köln buchen. Das war Teil einer Hin- und Rückfahrt von Lowestoft (GB) nach Salzburg. Aber das war nicht möglich. Der Grund: Rail Europe, der größte Verkäufer für Tickets in Großbritannien, hatte keinen Vertrag mit „City Nightline“, dem Betreiber des Nachtzuges! Da gibt es ein abschreckendes „Kirchturmdenken“ im Eisenbahnsektor, das einer einfachen Bahnreise in Europa nicht zuträglich ist. Wir mahnen deshalb alle Anbieter im Eisenbahnsektor, miteinander zu kooperieren.

Ein weiteres Problem ist, dass an vielen Bahnhöfen keine internationalen Tickets mehr gekauft werden können. So planten die Niederländischen Bahnen, ihren internationalen Fahrscheinverkauf komplett auf Call-Center und das Internet zu beschränken. Wir waren zufrieden, dass die Pläne noch einmal überdacht wurden. Natürlich akzeptieren wir, dass die Bahnen den Anteil an Online-Buchungen erhöhen möchten. Im Jahr 2004 zeigte die Statistik, dass in Belgien 65 Prozent und in Dänemark 64

Prozent der Haushalte Internetzugang hatten. In Griechenland dagegen sind es nur 16 Prozent. Call-Center sind ebenfalls ein wachsender Vertriebsweg. Wir beanspruchen als Vertreter der Kunden, Kommentare über das Design der Webseiten und zur Ausbildung der Call-Center Mitarbeiter abzugeben. Im Großraum London gab es mit der „Association of Train Operating Companies“ (ATOC) Gespräche über diese Themen.

10 Integrierte Eisenbahn

Wir sprechen mit Eurostar im Rahmen eines jährlichen Gedankenaustausches. Dabei sagten die Eurostar-Manager, sich auf den Punkt zu konzentrieren, den sie besonders gut können: Passagiere im Direktverkehr von Stadtzentrum zu Stadtzentrum zu befördern. Wir nahmen das zur Kenntnis, aber nicht jeder will vom Stadtzentrum Paris in das Stadtzentrum Brüssel. Viele nutzen den Eurostar als Teil einer längeren Reise. Es gibt eine gute Verknüpfung zwischen dem Eurostar und dem TGV in Lille Europe. Wir sind zufrieden, dass Eurostar jetzt auch attraktive und durchgehende Tarife nach Aachen und Köln anbietet.

Es gibt noch weitere Bereiche, die verschiedenen Reisemöglichkeiten zu fördern. Wir hatten mehrere Gespräche mit Thalys. Wir befürchten, dass die alten Bahnstrecken nach Eröffnung der Hochgeschwindigkeitsstrecken vernachlässigt werden. Für manche Fahrgäste ist der Preis wichtiger als die Geschwindigkeit. So könnten sie nach 2007 von Amsterdam nach Brüssel über Roosendaal fahren. Oder die Strecke zwischen Rotterdam nach Leuven, die ich in diesem Jahr schon einmal nutzte. Die preiswerteste und kürzeste Strecke führt über Mechelen. Diese Strecke wird nicht von Hochgeschwindigkeitszügen bedient. Hochgeschwindigkeitsverkehre müssen in den lokalen Verkehr und die bestehenden Verbindungen integriert werden.

11 Verantwortliche Eisenbahn

Darunter verstehen wir, dass die Eisenbahn sicher ist. Wir erwarten, dass sich die Unternehmen sich um die Fahrgäste kümmern, Entschädigungen zahlen. Bei Verspätungen oder Zugausfällen müssen entsprechende Pläne bestehen. Wir haben einen konstruktiven Dialog über dieses Thema mit den Europäischen Infrastrukturbetreibern, dem Dachverband der Europäischen Bahnen (GEB), der Europäischen Kommission und den Mitgliedern des Parlaments. Eine Studie aus den USA ergab, dass ein unzufriedener Kunde es zehn anderen Personen erzählt. Ein zufriedener Kunde dagegen nur einer andern. Auf dieser Grundlage soll die Schiene ständig das Angebot verbessern. Aber haben alle faire Rahmenbedingungen? Darauf komme ich in meiner Zusammenfassung zurück.

12 Positive Eisenbahn

Darunter verstehen wir, dass die Eisenbahn klar ihre Vorteile herausstellt. Wie es beispielsweise der Eurostar von London nach Paris zeigt. Man sollte vor allem nicht bestimmte Zeitgrenzen fixieren, wie beispielsweise das „Mehdorn-Limit“, wonach niemand länger als drei Stunden in einem Zug reisen möchte. Es gab kürzlich eine interessante Diskussion, als ich bei einem Seminar des Europäischen Ausbildungszentrums für Eisenbahnen in Brügge sprach. Einige Mitglieder meinten, dass ein „3-Stunden-Limit“ bei entsprechendem Komfort durchaus auf vier oder fünf Stunden ausgedehnt werden könne. Auch die Konkurrenzsituation spiele eine Rolle.

Ein (nicht-französischer) Teilnehmer sagte: „Ich würde nie mit dem Auto nach Paris hineinfahren, wenn ich dort per Zug hinkommen kann.“ Ein anderer Teilnehmer, ein Bahnmanager, sagte: „Wir können nicht mit den Billigfluglinien konkurrieren. Die Leute wollen nicht umsteigen.“ Wirklich? Ein Billigflug von London nach Brüssel erfordert erst einmal die Bahnfahrt aus London zum Flughafen Stansted. In Belgien folgt dann die Busfahrt vom Flughafen Charleroi nach Brüssel. Das heißt doch umsteigen. Die Eisenbahn wird im Wettbewerb auf einer Strecke von Stansted zu einem kleinen Regionalflughafen wie Rodez in Frankreich sicher nicht mithalten können. Aber auf einer Fahrt von London nach Lyon, mit einem bahnsteiggleichen Umstieg in Lille, ist sie ganz sicher wettbewerbsfähig.

13 Haben alle faire Rahmenbedingungen?

In den letzten Jahren ist viel über den unfairen Wettbewerb zwischen Fluggesellschaften und der Eisenbahn gesprochen und geschrieben worden. Airlines nutzen kleine, subventionierte Flughäfen. Sie zahlen keine Steuer auf das Kerosin. Die Übereinkunft dazu, das „Chicagoer Abkommen“, stammt aus dem Jahr 1944. Damals sollte die noch junge Luftfahrt gefördert werden. Ist dieses Ziel inzwischen erreicht? Die Politik muss auf diese Frage eine Antwort geben. Diese Fragen stellen wir als EFV der Politik. Wir haben mit der EU-Kommission für Umwelt und Verkehr gesprochen. Das ist kein einfaches Thema, aber es darf nicht ignoriert werden. Es ist Teil des größeren Themas Wettbewerb zwischen der Schiene und anderen Transportmitteln. Fahrgäste sollen für zu spät kommende Züge entschädigt werden. Zahlen zur Pünktlichkeit sollen veröffentlicht werden. Lassen sie uns auch vergleichbare Anforderungen für die Busunternehmen und Fähranbieter einführen. Wir im EFV werden jede Möglichkeit nutzen, diese Themen auf nationaler wie auf europäischer Ebene anzusprechen.

14 Zusammenfassung

Der Europäische Fahrgastverband ist eine junge Organisation. Aber wir sind eifrig dabei, mit den politischen Entscheidern, Mitarbeitern in Verkehrsunternehmen, Wissenschaftlern und anderen auf gemeinsamer Grundlage zusammenzuarbeiten. Wir haben als Verbände in den einzelnen Ländern schon sehr umfangreiche Erfahrungen. Unserer Arbeit in Europa ist die natürliche Ausweitung der nationalen Erfahrungen.