Fahrgastrechte

Automatisiertes Beschwerdeverfahren

[06.03.2024] Als Ende-zu-Ende-digitalisierten Prozess haben das Bundesportal und das Eisenbahn-Bundesamt das Verfahren für Fahrgastbeschwerden umgesetzt. Zum Einsatz kommt eine vollautomatisierte Maschine-zu-Maschine-Schnittstelle, die eine medienbruchfreie, effiziente Bearbeitung von Beschwerden ermöglicht.

Das Eisenbahn-Bundesamt (EBA) stellt seit Kurzem auf dem Bundesportal das Online-Beschwerdeformular Fahrgastrechte zur Verfügung. Dies meldet das Bundesinnenministerium. Sehen Bahn-, Bus- oder Schiffsreisende ihre Fahrgastrechte verletzt und haben auf ihre Beschwerde beim jeweiligen Unternehmen keine zufriedenstellende Antwort erhalten, könnten sie sich an das EBA wenden. Dieses überprüft dann, ob eventuell ein Verstoß gegen Fahrgastrechte vorliegt.

Das Verfahren ist durchgängig digital. Im Rahmen eines Pilotprojekts wurde gemeinsam mit dem Bundesportal für die Behörde eine Maschine-zu-Maschine-Schnittstelle (M2M) installiert, über die Daten vollautomatisiert ausgetauscht werden können. Über diese Schnittstelle gelangen die von Betroffenen über das Bundesportal abgeschickten Formulardaten direkt in das Fachverfahren des Eisenbahn-Bundesamts. Der gesamte Prozess von der Antragstellung über den Datenabruf bis hin zur Bearbeitung wurde auf diese Weise vollständig digitalisiert.

Eine Maschine-zu-Maschine-Schnittstelle, wie sie das Bundesportal neu anbietet, ermöglicht den direkten Datenaustausch zwischen verschiedenen Systemen und bringt Geschwindigkeit in den Antragsprozess. Das Bundesportal will künftig weitere Verwaltungsprozesse mittels M2M-Schnittstelle optimieren. Behörden, die Interesse an einer Zusammenarbeit haben, sind aufgerufen, sich per E-Mail an das Projekt-Team zu wenden (DVII3@bmi.bund.de).

(sib)

Stichwörter: CMS | Portale, Bundesportal, Eisenbahn-Bundesamt, OZG