



Schönen Tag noch: Gutes Ticket, schlechte Information

Von Rainer Engel

➤ Nordrhein-Westfalen hat ein neues Ticket: Seit dem 1. Oktober 2001 können bis zu fünf Personen mit dem Schöner-Tag-Ticket NRW für 25 Euro im gesamten Bundesland hin und her fahren. Doch so einfach die Botschaft scheint, so schnell können die Fahrgäste mit diesem Ticket in die Falle schlechter Tarifinformationen geraten. Unser Test zeigt: Die Informationen auf den Fahrscheinen sind unvollständig, die Prospekte mangelhaft. Immer dann, wenn man etwas mehr verlangt, als „einmal geradeaus und wieder zurück“, wird es schwierig für den Fahrgast. So wie hier sieht es leider bei allen Tarifen des öffentlichen Verkehrs aus.

Ein gutes Ticket

Ländertickets, die im gesamten Land für einen ganzen Tag gelten, haben in anderen Bundesländern bereits Tradition. Nordrhein-Westfalen zieht nach und bietet dabei als erstes Land ein Ticket, das nicht nur in Zügen der DB, sondern im gesamten öffentlichen Nahverkehr gilt. Es wird bald viele Nutzer finden, weil Fahren mit Bahn und Bus damit ganz einfach wird.

Hinter dem Ticket steckt harte Arbeit. Neun Verkehrsverbünde und über diese zahllose Verkehrsunternehmen mussten für die Einführung dieses Tickets gewonnen werden, aber auch die DB AG als das Unternehmen, das immer noch den Verkehr über größere Entfernungen beherrscht.

Eine gesetzliche Handhabe, um ein solches Ticket „von oben“ durchzusetzen, gibt es nicht. So ist es als große organisatorische Leistung anzuerkennen, dass solche Tarifangebote überhaupt zustande kommen.

Die Ansprüche der Verbraucher

Doch wie sieht es mit der Qualität des Tarifs und der Information hierüber aus? Der Tarif selbst ist ein Kompromiss, der auf dem kleinsten gemeinsamen Nenner stattfindet. Dabei kommt oft zu kurz, dass der Fahrgast draußen nichts über diese Kompromisse erfährt oder sie ihm nicht zu vermitteln sind. Die meisten Fahrgäste kommen damit auch nicht in Konflikt, weil sie nur von Köln nach Bielefeld oder von Münster nach Wuppertal unterwegs sind.

Doch die Qualität eines Tarifs zeigt sich erst, wenn man abseits der großen Verbindungen unterwegs ist. Wenn schon der Tarif kompliziert sein muss, weil die für den Verbraucher einfache Lösung nicht kompromissfähig ist, stimmt dann wenigstens die Information?

Wo gibt es den Tarif?

Einen Blick in den Originaltarif zu diesem Ticket zu werfen ist für den normalen Fahrgast praktisch unmöglich. Theoretisch besteht zwar ein Rechtsanspruch darauf, in den Verkaufsstellen der Eisenbahnunternehmen Einsicht in die Tarife zu nehmen, aber wer stört schon gern die Fahrkartenverkäufer bei ihrem hektischen Geschäft? Sie wissen meist nicht auf Anhieb, wo in ihren vielen dicken Aktenordnern der augenblicklich gesuchte Tarif überhaupt zu finden ist. So bleibt der Fahrgast auf die bunten Faltblätter angewiesen, die ihn zum Kauf des neuen Tickets anregen sollen, und erst danach erfährt er auf dem Fahrschein womöglich etwas anderes, als im Prospekt gestanden hat. In den allermeisten Fällen ist der Fahrgast jedoch den Auskünften der Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen „ausgeliefert“, was nicht selten zu Unsicherheit, manchmal auch zu heftigem Streit mit dem Personal in den Fahrzeugen führt. Es kommt also entscheidend auf die Qualität der Informationen an, die der Fahrgast gedruckt mitnehmen kann.

Der Redaktion sind auf Anfrage drei verschiedene Varianten des Tarifs zugegangen. Keine einzige davon trägt einen Vermerk

über Datum, Aktenzeichen oder Behörde der Genehmigung. Den Tarif- und Verkehrsanzeiger der DB AG müsste man demnach im Abonnement beziehen, um den richtigen Tarif zu erhalten – aber ist das die Aufgabe des Fahrgasts?

Unvollständigkeit ist Trumpf

Ein Überblick über das Ergebnis der Prüfung von zwei Fahrscheinen, zwei Tarifprospekten und einem Internetangebot ergibt ein trauriges Bild. Unvollständigkeit der Information ist Trumpf. Die Erfinder des Tickets haben beispielsweise bemerkt, dass Bahnlinien zwischen Zielen innerhalb Nordrhein-Westfalens auf manchen Streckenabschnitten durch Niedersachsen und Rheinland-Pfalz führen. Doch die für den Fahrgast bestimmten Informationen verschweigen die Möglichkeiten, die der Tarif tatsächlich bietet: Nur in dem für die Hand der Mitarbeiter bestimmten Prospekt wird die Gültigkeit des Tickets auch auf diesen Streckenabschnitten genannt. Was macht aber ein Fahrgast, der auf einen schlecht informierten Mitarbeiter stößt? Der unkundige Zugbegleiter kassiert beispielsweise auf der Fahrt vom westfälischen Minden in das westfälische Rheine einen stolzen Betrag für die Benutzung des niedersächsischen



Fragwürdig ist auch der traditionelle Aufdruck auf der Rückseite des Fahrscheins, mit dem ganz allgemein auf die Geltung der Tarifbestimmungen hingewiesen wird. Der verwendete Text, der überall wiederkehrt und sinngemäß lautet: „Es gelten die Tarifbestimmungen“, weist nicht darauf hin, dass die Angaben auf der Vorderseite des Fahrscheins unvollständig sind. Da die Vorderseiten der Fahrkarten immerhin keine unrichtigen Angaben enthalten, können die Fahrscheine noch mit „ausreichend“ bewertet werden, sind aber noch verbesserungsfähig.

Werbeprospekt: Große Sprüche, kleine Information

Der Werbeprospekt mit dem Titel: „Schönen Tag noch“, der mit Mitteln der Landesregierung gefördert wurde und in großer Stückzahl überall erhältlich war, ist eine Spitzenleistung in Bezug auf Unvollständigkeit. Außer der Basisinformation, dass bis zu fünf Personen den ganzen Tag lang in Nordrhein-Westfalen reisen können, enthält der Werbeprospekt fast nur schicke Bilder und flotte Sprüche. Dabei hätte man – wenn auch klein gedruckt – ohne Probleme die Tarifinformationen vollständig auf einer halben Seite des insgesamt sechseitigen Prospekts unterbringen können. Besonders bemerkenswert ist, dass bei diesem wie auch bei dem für die Mitarbeiter bestimmten Prospekt die Angabe des verantwortlichen Ausstellers und der Tarifstand fehlen. Insgesamt fehlen 15 Angaben, sodass der Prospekt nurmehr als „mangelhaft“ bewertet werden kann.

Tariffalle Internet

Das Internet schafft neue Möglichkeiten, aber auch neue Fallen für die Verbraucher: Das neue NRW-Ticket kann im Internet gebucht werden. Wer die Startseite findet, stößt auch hier auf einige flotte Sprüche, die jedoch wenig über die Gültigkeit des Fahrscheins aussagen, und wird anschließend zu einer Seite geführt, auf der er die Fahrkarte bestellen kann. Auch hier steht dem Fahrgast der vollständige, behördlich genehmigte Tarif nicht zur Verfügung, sondern nur der Hinweis, dass alles ganz einfach sei. Ganz klein und unscheinbar gibt es die Möglichkeit, „AGB“ anzuklicken. Nur wer misstrauisch ist, vermutet dahinter allgemeine Geschäftsbedingungen und gelangt so auf eine Seite, auf der sich Bedingungen verstecken, mit denen niemand rechnen kann. Erstaunt liest man: „Das Schöner-Tag-Ticket NRW ist ein persönlicher Fahrausweis, er gilt nur in Verbindung mit



Gute Information – warum nicht für den Fahrgast?

Transitabschnitts. Schließlich hatte er es so doch einmal gelernt: Als das Schöne-Wochenende-Ticket aus Anlass der Weltausstellung Expo 2000 in Niedersachsen nicht galt, wurde auch auf dem niedersächsischen Transitabschnitt auf der Fahrt von Westfalen nach Westfalen kassiert. Mangelhafte Information geht also im Zweifel zu Lasten des Fahrgasts.

Diskriminierung auf dem Fahrschein

Die zwei geprüften Fahrscheine, die von der Deutschen Bahn AG ausgestellt wurden, enthalten eine bemerkenswerte Diskriminierung ihrer Konkurrenten: Nach dem Aufdruck auf dem Fahrschein ist dieser nämlich nur in Nahverkehrszügen der Deutschen Bahn AG sowie in Straßenbahnen, Bussen und U-Bahnen der Verbünde gültig. Mittlerweile fahren aber in Nordrhein-Westfalen vier andere Eisenbahnunternehmen von Düren, Bielefeld, Düsseldorf und Dortmund aus in die Region. Sind die Tickets hier nicht gültig oder handelt es sich bei den Konkurrenten der Deutschen Bahn AG etwa überall um Straßenbahnen?

dem gültigen, aktuellen Personalausweis. Das Schöner-Tag-Ticket NRW aus dem Internet ist nicht übertragbar. Es kann nur von Personen in NRW zur Fahrt mit öffentlichen Verkehrsmitteln innerhalb NRW genutzt werden. Eine Nutzung zur Durch- und Weiterfahrt ist nicht möglich und ausdrücklich untersagt.“

Diese Bestimmungen weichen von den Tarifbestimmungen des Tickets ab. Ob sie überhaupt behördlich genehmigt sind, ist aus der Internetseite nicht ersichtlich. Auf die Bindung an die Person des Käufers, der sich im Internet mit seinen Personalien zum Kauf anmeldet, wird vorher nirgends hingewiesen. Das nennt man im Rechtssinne „überraschende Klauseln“ und die sind unwirksam. Dass es auch anders geht, zeigt dagegen der Internetauftritt der DB AG zu Surf&Rail, bei dem frühzeitig auf solche Einschränkungen der Gültigkeit des Fahrscheins hingewiesen wird. Diese Tarifinformation für das Schöner-Tag-Ticket NRW kann daher nur als „sehr mangelhaft“ eingestuft werden.

Fazit

Wer erwartet, dass der Tarif, der nach den zähen Verhandlungen mit vielen Beteiligten zustande gekommen ist, optimal wäre, erwartet zu viel. Da das „Schöner-Tag-Ticket“ die Ansprüche der meisten Fahrgäste ordentlich und preisgünstig befriedigt, hat er auch eine Bewertung als „gut“ verdient. Aber dass die Tarifinformation bei genauem Hinsehen so schlecht ausfällt, ist doch überraschend. Das „Kleingedruckte“ gehört – wie auch sonst vorgeschrieben – in die Hand des Verbrauchers. Es ist an der Zeit, dass Mitarbeiter von Verkehrsunternehmen selbst Fahrkarten kaufen müssen, damit sie begreifen, was die Fahrgäste quält, und dass Werbeagenturen vorher einen Kurs in der Benutzung öffentlicher Verkehrsmittel belegen sollten, bevor sie an die Gestaltung von Prospekten gehen.

So haben wir getestet

Zwei Fahrscheine, die an Schaltern und Automaten der DB AG erworben wurden, zwei Prospekte, die bei Einführung des Tickets in Umlauf gebracht wurden sowie das Internet-Angebot, wie es am 3. März 2002 zur Verfügung stand, wurden auf Vollständigkeit und Richtigkeit der Information überprüft. Wesentlich für die Bewertung war, ob der Fahrgast sich auf die Vollständigkeit und Richtigkeit der Informationen verlassen kann und ob er, falls er den Tarif selbst kennt, in Auseinandersetzungen mit dem Fahrpersonal über den Geltungsbereich des Tarifs geraten kann. Fehlerhafte Informationen können nicht besser als „mangelhaft“ bewertet werden, weil der Verbraucher auf die Richtigkeit der Information nicht vertrauen kann.

Eine unvollständige Information ist dann als „mangelhaft“ zu bewerten, wenn das verwendete Medium die Möglichkeit bietet, die Information vollständig zu bieten und der Verbraucher daher erwarten darf, dass die Information vollständig ist. Dadurch ergeben sich unterschiedliche Bewertungsmaßstäbe für Fahrausweise, gedruckte Medien und Internet-Informationen. Die Verständlichkeit und Übersichtlichkeit der Information wurde nicht geprüft, nachdem die geprüften Medien schon beim Test der Vollständigkeit über ein „ausreichend“ nicht hinaus kamen.

Die Qualität der Information im Test					
	Fahrscheine		Tarif-Informationen		Internet
Der Tarif bestimmt	DB-Fahrkarte vom Schalter	DB-Fahrkarte Automat	Werbeblatt für Publikum	Werbeblatt für Mitarbeiter	www.schönertag-ticket.de
Personen					
für 5 Personen (beliebigen Alters)	ja	ja	ja	ja	ja
oder Eltern oder ein Elternteil mit beliebig vielen eigenen Kindern	fehlt	fehlt	ja	ja	fehlt
Reise muss gemeinsam angetreten werden, späterer Zustieg nicht zulässig	fehlt	fehlt	fehlt	ja	fehlt
Zeit					
Montag bis Freitag	1)	1)	ja	ja	fehlt
ab 9.00 Uhr	ja	ja	ja	ja	ja
bis 3.00 Uhr am Folgetag	ja	ja	ja	ja	fehlerhaft 2)
An Wochenfeiertagen ab 0.00 Uhr	ja	ja	ja	ja	fehlt
Raum					
landesweit	ja	ja	ja	ja	ja
bestimmte Bahnlinien außerhalb NRW 3)	fehlt	fehlt	fehlt	ja	fehlt
Züge					
in Zügen des Nahverkehrs der DB (S, SE, RB, RE, IRE)	ja	ja	fehlt	ja	ja
in Zügen des Nahverkehrs anderer Eisenbahnen	fehlt	fehlt	fehlt	ja	ja
in Straßenbahnen, U.Bahnen, Bussen innerhalb aller Verbünde	ja	ja	fehlt	ja	ja
Wagenklassen					
Gültig in der 2. Klasse	ja	ja	fehlt	ja	ja
Übergang 1. Klasse ausgeschlossen	fehlt	fehlt	fehlt	ja	fehlt
Hunde, Fahrräder					
Hunde normaler Hundefahrschein	entfällt 4)	entfällt 4)	fehlt	ja	fehlt
Fahrradmitnahme zum Verbundtarif	entfällt 4)	entfällt 4)	fehlt	ja	fehlt
oder mit Tageskarte für 3 Euro	entfällt 4)	entfällt 4)	fehlt	fehlt	fehlt
besondere Bedingungen					
kein Umtausch	ja	ja	fehlt	ja	fehlt
keine Erstattung	ja	ja	fehlt	ja	fehlt
Allgemeine Angaben					
Aussteller	ja	ja	fehlt	fehlt	ja 5)
Tarifstand	entfällt	entfällt	fehlt	fehlt	fehlt
Info-Telefon	entfällt	entfällt	ja	ja	ja 5)
Hinweis auf Unvollständigkeit der Informationen	mangelhaft 6)	mangelhaft 6)	fehlt	fehlt	fehlt
Bewertung des Inhalts					
Fehlende Angaben	5	5	15	4	13
fehlerhafte Angaben	1	1	0	0	1
Gesamturteil	ausreichend	ausreichend	mangelhaft	ausreichend	sehr mangelhaft

1) Angabe durch Gültigkeitsdatum

2) in den AGB unzutreffende Angabe „bis Betriebsschluss“

3) Das Ticket gilt auch auf den Strecken Au – Siegen, Betzdorf – Haiger, Münster – Osnabrück, Bünde – Rheine, Brilon Wald – Willingen

4) Information auf dem Fahrschein nicht erforderlich

5) an anderer Stelle des Internet-Auftritts

6) Die Unvollständigkeit der Information ist aus dem Hinweis auf den Tarif nicht ersichtlich.