



Ausweitung auf andere Verkehrsunternehmen wünschenswert

In den Niederlanden: Geld zurück bei Verspätung

Von Paul Groot

➤ Seit einem Jahr können Zugreisende bei Verspätungen ab einer halben Stunde Geld von den Niederländischen Staatsbahnen (NS) zurückerhalten. Viele verspätete Reisende machen von dieser Regelung Gebrauch. Andererseits kommen viele Stammkunden durch die Schwellenwerte innerhalb der Regelung nicht in den Genuss einer Vergütung. Auch die Behandlung der Rückforderungen erscheint noch verbesserungswürdig. Das wichtigste Ziel ist jedoch die Pünktlichkeit der Züge.

Vor einem Jahr haben die NS die Regelung „Geld zurück bei Verspätung“ eingeführt. Bei Verspätungen ab 30 Minuten haben Reisende das Recht auf eine vollständige oder teilweise Vergütung des Fahrpreises. Wenn ein Reisender mit einer Verspätung von 30 bis 60 Minuten an seinem Zielbahnhof ankommt, kann er die Hälfte des Fahrpreises erstattet bekommen. Bei einer Verspätung von einer Stunde und mehr erstatten die NS den vollen Fahrpreis. Auch zusätzlich erworbene Fahrkarten für Hunde und Fahrräder werden durch die Regelung erfasst. Zeitkarteninhaber bekommen einen festgelegten Anteil ihrer Zeitkarte zurück-erstattet, basierend auf einem Durchschnittswert zurückgelegter Fahrten.

Wenn der Reisende einen ermäßigten Fahr-schein erworben hat, wird die Erstattung entsprechend der Ermäßigung berechnet. Es wird also nicht berücksichtigt, dass der Fahrgast auch für die Ermäßigungsberechtigung bezahlen musste (*betrifft vor allem die Voordeel-urenkaart, die in etwa der Deutschen BahnCard entspricht; der Übersetzer*).

Das Verfahren

Der Ursache der Verspätung spielt keine Rolle. Die Erstattung kann auch eingefordert werden, wenn die Verspätung nicht durch NS Reizigers verursacht wurde, beispielsweise bei Signal- oder Weichenstörungen oder bei einem Unfall. Nur in außergewöhnlichen Fällen berufen sich die NS auf höhere Ge-

walt, beispielsweise bei außergewöhnlichen Wetterverhältnissen oder einem landesweiten Stromausfall. Das Verfahren zur Geltendmachung des Anspruchs schreibt vor, dass für jede verspätete Reise ein Formular ausgefüllt werden muss.

Die gekauften Fahrscheine bzw. eine Kopie beispielsweise der Monatskarte müssen mitgeschickt werden. Die NS sichern zu, die Rückforderung innerhalb von drei bis sechs Wochen zu bearbeiten. Kopierte Formulare, in die im Vorfeld bereits feste Angaben wie Adresse und

Bilderläuterung oben: Aufzunehmende Verspätungen und schwindendes Vertrauen reagierten die NS mit der Regelung „Geld zurück“.

Kontonummer eingetragen wurden, werden nicht akzeptiert.

Nachdem die Regelung nun etwa ein Jahr in Kraft ist, können wir ein Resümee ziehen. Es scheint, dass die Reisenden geradezu gierig von der Erstattungsregelung Gebrauch machen, die u. a. durch Bemühungen von ROVER (*Niederländischer Fahrgastverband, entspricht in etwa PRO BAHN; der Übersetzer*) zustande gekommen ist. Die Erstattungsregelung trifft also auf ein wirklich bestehendes Bedürfnis. Dennoch sind Verbesserungen möglich. In den kürzlich veröffentlichten Daten über die Kundenzufriedenheit bei den NS im vierten Quartal 2001 erhält die „Geld-zurück“-Regelung die Bewertungsziffer 6,1 und liegt damit um nur einen Bruchteil höher als die meisten anderen von den Fahrgästen beurteilten Aspekte. So haben ROVER denn auch viele Beschwerden über diese Regelung erreicht, die Anknüpfungspunkte für Verbesserungen aufzeigen. In Kürze werden auch die NS eine eigene Auswertung des ersten Jahres veröffentlichen.

Schwellenwerte

Wenn wir die Art der Beschwerden der Fahrgäste betrachten, dann beziehen sich diese sowohl auf den Inhalt als auch auf die Umsetzung der Regelung. Ein wichtiger Punkt sind die Schwellenwerte innerhalb der Regelung. Zum einen muss die Verspätung bei der Ankunft mindestens 30 Minuten betragen. Obwohl die Anzahl der Verspätungen im letzten Jahr eine Rekordhöhe erreichte, blieb doch ein großer Teil der Verspätungen unter einer halben Stunde. Ein weiterer Schwellenwert besagt, dass der auszuzahlende Be-

Art der Fahrkarte	30 bis 60 Minuten Verspätung	60 und mehr Minuten Verspätung
Fahrkarte für einfache Fahrt	50 Prozent	100 Prozent
Fahrkarte für Hin- und Rückfahrt	25 Prozent	50 Prozent
Monatskarte	1/50	1/25
Jahreskarte	1/500	1/250

Erstattungsanteile nach Verspätungsdauer und Fahrkartenart.

trag mindestens zwei Euro (vorher 5 hfl) betragen muss. Nach Angaben der NS ist dies der Mindestbetrag, um die Verwaltungskosten zu decken.

Die Einschränkung auf Verspätungen von mindestens einer halben Stunde und auf Beträge ab zwei Euro führt dazu, dass viele Fahrgäste keine Erstattung einfordern können. Dies ist auch der Fall, wenn beispielsweise mehrmals in der Woche Verspätungen von 20 oder 25 Minuten vorkommen. Solche Verspätungen bedeuten jedoch für Pendler jedoch bereits eine erhebliche Verlängerung der Reisezeit. Wenn anschließend noch ein Umsteigen auf andere Verkehrsmittel erforderlich ist, liegt die Ankunft am endgültigen Fahrtziel häufig über einer halben Stunde später als geplant. Beim Umsteigen auf einen Bus beispielsweise, der jede halbe Stunde fährt, bedeutet ein zehn Minuten verspäteter Zug, dass man mindestens eine halbe Stunde zu spät am Endziel der Fahrt ankommt.

Stammkunden, die regelmäßig von Verspätungen betroffen sind und die aufgrund der Schwellenwerte im System keine oder kaum eine Chance auf eine Erstattung haben, haben daher das Nachsehen. ROVER hat sich daher dafür ausgesprochen, Verspätungen ansparen und auf einem Sammelformular eintragen zu können.

Keine Erstattung für Folgeschäden

Die Regelung bleibt bis zum heutigen Tag beschränkt auf die direkten Kosten der Verspätung. Eventuelle Folgeschäden können nicht erstattet werden. Dabei geht es etwa um Kosten für das Versäumen einer Prüfung, ersatzweise benutzte andere Verkehrsmittel oder ein Hotel. Viele Fahrgäste würden es begrüßen, wenn sie auch Folgeschäden erstattet bekämen. Bisher sind Verkehrsbetriebe im Gegensatz zu anderen Dienstleistungsunternehmen und Lieferanten gesetzlich von Ansprüchen zur Erstattung von Folgeschäden ausgenommen. ROVER kämpft seit einigen Jahren für die Aufhebung dieser Benachteiligung von Fahrgästen gegenüber anderen Konsumenten. Die NS führen die Bearbeitung von Verspätungen und sonstiger Ansprüche getrennt voneinander durch. Für Folgeschäden verweisen die NS an den Kundenservice. Im Einzelfall wird dann beurteilt, ob der geschädigte Fahrgast eine Chance für eine Kostenersatzung hat. Hierfür gibt es allerdings keine eindeutigen Regelungen und der Fahrgast hat kein Anrecht auf Schadensersatz.



Der niederländische Fahrgastverband ROVER fordert die Ausweitung der Geld-zurück-Garantie auf alle Verkehrsunternehmen.

Eine andere Beschwerde, die Fahrgäste gegen die Regelung formulieren, ist, dass diese auf die NS beschränkt bleibt. Dieser Vorwurf geht nicht so sehr an die NS, sondern an die Adresse anderer Anbieter öffentlichen Nahverkehrs. Weder die regionalen Eisenbahngesellschaften Syntus und NoordNed noch die Betriebe für den Stadt- und Regionalverkehr beteiligen sich an der Regelung. Nach Aussagen von NoordNed liegt die Ursache darin, dass die Auftraggeber, in diesem Fall die Provinzen Friesland und Groningen, eine derartige Regelung nicht in den Vertrag aufgenommen haben. NoordNed bietet jedoch eine Anschlussgarantie, die beinhaltet, dass bei einem verpassten Anschluss vom Zug zum Bus oder umgekehrt ein Taxi bestellt werden kann. Voraussetzung ist, dass innerhalb von 30 Minuten kein weiterer Bus oder Zug fährt. Über die Rückerstattung bei internationalen Reisen befindet sich NS zurzeit in Verhandlungen mit ausländischen Verkehrsunternehmen.

Auszahlung dauert zu lange

Neben Klagen über die Reichweite der Erstattungsregelung erhält ROVER Beschwerden über die Umsetzung. Vor allem das Verfahren dauert oft viel länger als die drei bis sechs Wochen, die NS dafür nach eigenen Angaben benötigen. Vor allem im ersten Halbjahr 2001 kam es vor,

dass Fahrgäste erst nach einigen Monaten oder überhaupt keine Reaktion erhielten. In letzterem Fall muss der Fahrgast raten, ob das Formular verloren gegangen ist oder der Anspruch abgewiesen wurde. Die Korrespondenz über „verkehrt“ ausbezahlte Beiträge oder abgewiesene Ansprüche wird manchmal lästig. Nach Angaben der NS erhält jedoch jeder Fahrgast eine Antwort. Ein Hinweis für die Fahrgäste: Behalten Sie einen Überblick über eingereichte Ansprüche und machen Sie sich Kopien. Vor allem, wenn man häufiger mit Verspätungen zu tun hat, ist es mühsam, den Überblick darüber zu behalten, welche Erstattungen bereits erfolgt sind und welche nicht.

Die NS machen es verspäteten Fahrgästen nicht leicht, ihr Geld zurückzuverlangen. Das Ausfüllen des Formulars kostet unnötig viel Zeit. Viele erforderliche Angaben sind feststehende Daten wie Adresse, Kontonummer usw. Wer eine Netzkarte für die NS oder den gesamten öffentlichen Verkehr besitzt, muss keine Nachweise beifügen. Warum allerdings Jahreskarteninhaber jedesmal wieder eine Kopie ihrer Zeitkarte beifügen müssen, ist unverständlich. Diese Regelung wurde im letzten Jahr unter großem Zeitdruck eingeführt. In Kürze geben die NS ein neues Formular heraus, in dem die Beschwerden der Fahrgäste berücksichtigt sind.

Auch die Verfügbarkeit der Formulare am Schalter lässt oft zu wünschen übrig. Fahrgäste schlagen daher vor, die Erstattung auch über das Internet einreichen zu können.

Preis und Qualität

Die Auswertung des ersten Jahres führt zur Forderung von ROVER, die Reichweite der Regelung auszudehnen und die Bearbeitung der eingereichten Erstattungsanträge zu verbessern. Der Fahrgast erwartet eine bestimmte Qualität der Angebote. Und wenn die Anzahl der Verspätungen so weit über der Norm liegt, ist Erstattung auch sein gutes Recht. Die Regelung trifft daher auf eine wirkliche Nachfrage und deckt ein vorhandenes Bedürfnis ab. Zum 1. Januar 2002 sind die Fahrpreise aufgrund der schlechten Leistungen der NS im Jahre 2001 nicht teurer geworden. Im geltenden Vertrag der NS mit dem Minister steht, dass die Anzahl der Verspätungen langsam abgesenkt werden muss. Zu hoffen bleibt, dass in diesem Jahr eine höhere Pünktlichkeit erreicht werden kann. Vielleicht hat dann auch die Bearbeitung der Erstattungsanfragen weniger Verspätung. Aber am sehnlichsten wünschen sich die Fahrgäste und ROVER, dass die Qualität des Verkehrs stark verbessert wird – entsprechend dem Preis, den der Fahrgast schließlich dafür bezahlt.

*Aus „De Reiziger“ 2/2002.
Abdruck mit freundlicher
Genehmigung des niederländischen
Fahrgastverbandes ROVER.
Übersetzung: Ansgar Drücker.*