



Wie viel „Comfort“ erwartet den Fahrgast?

„Primus inter pares“ beim Recht auf den Sitzplatz?

Der „bahn.comfort“-Kunde

Über Werbung und Recht

Von Michael A. Pohar

➤ In den Wirren um das neue Preissystem sowie dessen Reformierung und um die BahnCard – alt oder neu oder nun ganz neu, hin und her – hat sich ein erst wenig beachtetes, aber mittlerweile stark umworbene „Serviceprogramm“ in den Fernverkehr der Deutschen Bahn AG eingeschlichen: „bahn.comfort“ heißt es, nahezu sichere Sitzplätze für Com-

fortkunden verspricht es. Wie sieht es aber überhaupt aus mit den Sitzplätzen? Muss ein „Normalfahrer“ einem Comfortkunden weichen? Hat ein Comfortfahrer die besseren Rechte, kann er gegebenenfalls für die enttäuschte Erwartung eines versprochenen, aber nicht gewährten Sitzplatzes Schadensersatz oder Minderung des Fahrpreises verlangen?

I. Anspruch des „normalen“ Fahrgasts auf einen Sitzplatz mit und ohne Reservierung

Ein Anspruch darauf, die Zugfahrt sitzend zu verbringen, hat der Eisenbahnreisende grundsätzlich nicht. Dies ist den meisten Bahnfahrern aus leidiger Erfahrung bekannt und durch § 13 Abs. 1 der Eisenbahnverkehrsordnung (EVO), die im Bereich der Eisenbahnbeförderung Anwendung findet, eindeutig festgeschrieben. Der Beförderungsvertrag, den der Fahrgast mit dem Kauf einer Fahrkarte abschließt, verleiht

lediglich den nackten Anspruch, zu den im Fahrplan angegebenen Zeiten befördert zu werden. Erst wenn der Fahrgast eine Sondervereinbarung mit der Bahn trifft und sich einen Platz reservieren lässt, tritt zu seinem Recht auf Beförderung der Anspruch auf einen Sitzplatz hinzu. Dieser Anspruch währt nach den Beförderungsbedingungen grundsätzlich nur 15 Minuten ab Zustieg des Fahrgasts. Diese Einschränkung gilt aber selbstverständlich nicht, wenn der Reisende durch ein Verschulden der Bahn keine Möglichkeit hatte, den Platz rechtzeitig einzunehmen. Das Verschulden der Bahn muss der Kunde dabei nicht beweisen, es

wird vielmehr so lange vermutet, bis sich die Bahn entlastet.

1) Anspruch gegenüber Mitreisenden

Sitzt schon ein Mitreisender auf dem gebuchten Platz, hat der Fahrgast mit Reservierung keine unmittelbare Handhabe, seine Reservierung selbstständig durchzusetzen. Er darf nicht etwa in Anwendung einer Art falsch verstandener Notwehr „seinen“ Platz selbst verteidigen. Denn die Sitzplatzreservierung gibt dem Reisenden nur ein Recht gegenüber dem Eisenbahnunternehmen, nicht aber

gegenüber anderen Fahrgästen, zu denen kein Rechtsverhältnis besteht. Weigert sich der Mitreisende beharrlich aufzustehen, bleibt dem Reservierenden nur noch die Möglichkeit, das Begleitpersonal aufzusuchen und sich den Sitzplatz anweisen zu lassen. Das Bahnpersonal muss dann wegen der Sitzplatzreservierung den „unberechtigt“ Sitzenden von dem reservierten Platz verweisen. Weigert sich der Mitreisende weiterhin, kann das Begleitpersonal – allerdings unter Beachtung der Verhältnismäßigkeit – ihn von der Weiterfahrt ausschließen (§ 8 Abs. 2 S. 1 EVO).

2) Ersatzansprüche gegen die Bahn

Bekommt der Reservierende seinen Sitzplatz nicht, sei es dass sich kein Zugbegleiter finden lässt, der ihm seinen Platz anweist, sei es dass die Reservierung schlicht vergessen wurde, stellt sich die Frage nach weiterführenden Rechten des Bahnkunden. Schließlich hat die Bahn den Sitzplatz vertraglich und gegen Entgelt zugesichert, jedoch ihr Versprechen nicht erfüllt.

Nach den Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) schuldet der Vertragspartner, der seinen Verpflichtungen vorsätzlich oder fahrlässig nicht nachkommt, grundsätzlich Schadensersatz und bei körperlichen Beeinträchtigungen auch Schmerzensgeld. Einem gebrechlichen Fahrgast etwa steht Schmerzensgeld zu, wenn er wegen eines Verschuldens der Bahn nicht sitzen kann und deshalb erheblich leiden muss. Dieser Grundsatz gilt allerdings nicht, wenn ein spezielleres Gesetz Ausnahmen vorsieht oder die Ersatzansprüche in zulässiger Weise durch Geschäftsbedingungen begrenzt werden.

Zu Ersatzansprüchen wegen nicht erhaltener Sitzplätze sagt die vorrangige Eisenbahnverkehrsordnung (EVO) in § 13 Abs. 2: „Der Reisende hat keinen Anspruch auf Entschädigung, wenn er keinen Sitzplatz findet und ihm keiner angewiesen werden kann.“ Dieser Ausschluss jeglicher Erstattung kann jedoch nicht für die hier in Frage stehenden reservierten Plätze gelten. Die Norm richtet sich vielmehr an den Fahrgast ohne Platzreservierung, der schon gemäß des eingangs erwähnten § 13 Abs. 1 EVO keinen Anspruch auf einen Sitzplatz hat. Der Reservierende hat dagegen sehr wohl einen Anspruch auf einen Sitzplatz, sodass der Ausschluss auf ihn keine Anwen-

dung findet. Durch die EVO wird damit der Schadensersatz- und auch Schmerzensgeldanspruch, den das BGB prinzipiell gewährt, nicht ausgeschlossen.

Allerdings gibt es in den Beförderungsbedingungen Personenverkehr (die allgemeinen Geschäftsbedingungen der DB AG) eine Bestimmung, die möglicherweise den bürgerlich-rechtlichen Schadensersatzanspruch ausschließt. Punkt 5.3 dieser Bedingungen lautet: „Konnten reservierte Sitzplätze nicht zugeteilt oder zugeteilte Sitzplätze nicht bereitgehalten oder wegen Verspätung eines Zuges nicht eingenommen werden, hat der Reisende Anspruch auf Rückzahlung des Reservierungsentgelts. Im Übrigen sind Umtausch und Erstattung ausgeschlossen.“ Die Erstattungsregel im ersten Satz ist nicht zu beanstanden und entspricht der nach dem BGB geltenden Rechtslage. Dagegen ist die Wirksamkeit des zweiten Satzes, soweit er den Ausschluss von Schadensersatzansprüchen wegen Versagens des versprochenen Sitzplatzes betrifft, zweifelhaft. Denn das Recht zur Regelung allgemeiner Geschäftsbedingungen verbietet Klauseln, die das Recht auf Schadensersatz im Falle der grob verschuldeten Nichtleistung ausschließen wollen (§ 309 Nr. 7b BGB). Genau das ist aber der Inhalt der Bedingung 5.3 Satz 2. Durch die weit greifende Formulierung: „Im Übrigen sind Umtausch und Erstattung ausgeschlossen“ wird ein Haftungsausschluss der Bahn selbst für den Fall aufgestellt, dass reservierte Plätze aufgrund grober Fahrlässigkeit oder gar Vorsatzes nicht zugeteilt werden.

Dieser uneingeschränkte Totalausschluss geht jedoch nach den Vorschriften zur Regelung der allgemeinen Geschäftsbedingungen zu weit. Deshalb ist er unwirksam und würde im Fall eines Rechtsstreits von einem Gericht nicht angewendet werden. Folglich hat der Fahrgast einen Anspruch auf Schadensersatz und gegebenenfalls auf Schmerzensgeld, wenn ihm sein reservierter Sitzplatz oder ein Ersatz nicht zugewiesen wird und die Bahn dies zu vertreten hat. Dabei ist es jedoch unklar, inwieweit es die Bahn zu vertreten hat, wenn ein renitenter Fahrgast den reservierten Platz einfach besetzt hält.

II. Rechte des Comfortfahrers

Nach den einschlägigen Werbeaussagen der Deutschen Bahn muss der so genannte *bahn.comfort* Kunde keine Angst haben, die Zugfahrt stehend zu verbringen. Doch zunächst ein allgemeiner Blick auf die neue Spezies der „*Comfortfahrer*“: Jeder Bahn-

kunde, der Inhaber einer Bahncard ist und innerhalb eines Jahres eine bestimmte Menge an Punkten sammelt (2.000 Punkte, das entspricht 2.000 Euro Umsatz), kann sich zum *bahn.comfort* Kunden „befördern“ lassen. Er erhält eine „*BahnCard comfort*“ und kommt in den Genuss besonderer Serviceleistungen: Ihm stehen ein spezieller „*bahn.comfort Counter*“, an dem er vorzugsweise bedient wird, ein spezielles Servicetelefon und andere Angebote (Zugang zur DB Lounge, Vermittlung von Hotelzimmer und Mietwagen) zur Verfügung. Vielfahrer sollen durch dieses Programm für ihre Treue belohnt werden und erhalten damit eine besondere Stellung.

1) Anspruch auf Sitzplatz

Auch wenn die Werbung den sicheren Sitzplatz suggeriert („Speziell gekennzeichnete Bereiche (...) bieten *bahn.comfort* Kunden gute Chancen, einen Sitzplatz zu bekommen – auch wenn sie mal nicht reservieren konnten.“), wird der Anspruch darauf im Kleingedruckten ausdrücklich ausgeschlossen („Im markierten *bahn.comfort* Sitzplatzbereich gibt es leider keine Sitzplatzgarantie.“). Diese Taktik mag verwirren, aber in den Veröffentlichungen zum *bahn.comfort* Serviceprogramm wird dem *Comfortfahrer* in der Tat nur die Chance bzw. die Möglichkeit versprochen, einen Sitzplatz zu bekommen. Diese Möglichkeit haben jedoch alle anderen Mitfahrer auch. Was ist also das Besondere am *Comfortfahren*?

Auch wenn der *Comfortfahrer* keinen Anspruch auf einen Sitzplatz im *Comfortbereich* hat, so wäre es für ihn zumindest von Vorteil, wenn die dortigen Plätze Normalfahrern überhaupt nicht zur Verfügung stünden. Dann wäre es für einen *Comfortfahrer* tatsächlich recht wahrscheinlich, einen freien Platz zu finden, und die Sitzplatzsuche gestaltete sich für ihn zumindest sehr viel stressfreier als für einen Normalfahrer.

Aber auch dem ist nicht so. Jeder Fahrgast hat nämlich zumindest einen Anspruch darauf, in der Klasse befördert zu werden, auf die sein Fahrschein lautet. Auch wenn er keinen Anspruch auf einen Sitzplatz hat, kann jeder Fahrgast zumindest auf seine ordentliche Unterbringung in der gebuchten Klasse bestehen. Dieses Mindestrecht des Fahrgasts ist in der EVO verankert. Die EVO sieht jedoch als Klassen nur die 1. und 2. Klasse vor. Eine

bahn.comfort Wagenklasse oder auch die Ermächtigung, solche neuen Wagenklassen durch Beförderungsbedingungen einzuführen, gibt es nicht. Der bahn.comfort Bereich stellt also keine eigene Wagenklasse dar, er ist vielmehr in den anderen Klassen enthalten. Da aber der Normalreisende jeden Sitzplatz seiner Klasse nutzen darf, stehen ihm die Comfortplätze genauso zur Verfügung wie jeder andere Sitzplatz auch (wobei er natürlich keinen Anspruch auf den Platz hat). Der Comfortfahrer kann somit nicht erwarten, dass der Comfortbereich von Normalfahrern unbesetzt bleibt.

2) Anspruch gegenüber Normalfahrern

Wird folglich ein Normalfahrer im bahn.comfort Bereich angetroffen, so befindet er sich zumindest nicht im Unrecht, wenn er sich beharrlich weigert, für einen Comfortkunden aufzustehen. Dem Comfortfahrer hilft sein Sonderstatus somit zunächst nicht weiter. Nichtsdestotrotz

hat der Comfortkunde ein besonderes vertragliches Verhältnis zur Bahn. Dieses verpflichtet das Begleitpersonal, zumindest soweit möglich, ihm im Comfortbereich einen Sitzplatz anzubieten. Belegt ein Normalfahrer den Comfortplatz, besteht für die Bahn durchaus diese Möglichkeit. Gebietet nämlich das Begleitpersonal – dazu ist es durch die Eisenbahnverkehrsordnung und das Hausrecht befugt – dem Fahrgast aufzustehen, kann dieser, weil er ohnehin keinen Anspruch auf einen Sitzplatz hat, dem nichts entgegensetzen. Ihm kann ein anderer (Steh-)Platz angewiesen werden.

3) Anspruch gegenüber anderen Comfortkunden

Ist der Comfortbereich jedoch durchweg von Comfortkunden belegt, so hat die Bahn keine Möglichkeit mehr, einen weiteren Comfortplatz anzubieten. Ein überzähliger Comfortkunde hat einfach Pech gehabt. Ihm steht, da ihm ja nicht mehr als die Chance auf einen Sitzplatz zugesichert wurde, kein weiterer Anspruch – auch nicht auf

Schadensersatz – zu. Er kann sich jedoch exklusiv bei dem „bahn.comfort Servicetelefon“ (für immerhin nur zwölf Cent die Minute) oder an einem „bahn.comfort Counter“ beschweren. Das wird ihm freilich nicht viel nützen, denn schon im Kleingedruckten steht: „Eine Sitzplatzgarantie bietet Ihnen nur eine Sitzplatzreservierung. Nutzen Sie daher die exklusiven Möglichkeiten, die Sie als bahn.comfort Kunde haben, wie z. B. die telefonische Reservierung über Ihr bahn.comfort Servicetelefon und die Abholung des Reservierungsbelegs bis kurz vor Abfahrt des Zuges am Fahrkartenautomat des Fernverkehrs.“ Diesen besonderen Service der Sitzplatzreservierung hat indessen auch jeder andere Bahnkunde. Somit nützt dem bahn.comfort Kunden auch in diesem Bereich sein Sonderstatus recht wenig.

Damit lässt sich abschließend festhalten: Der bahn.comfort Kunde ist kein „Primus inter pares“ und hat den anderen Fahrgästen bei der Sitzplatzsuche nur wenig voraus.

Anzeige

„Das Herz der Gesellschaft erreichen wir über die Kultur und die Medien, nicht über Vorträge zur Technik. Es ist notwendig, dass das System Eisenbahn wieder seinen Platz in der Gesellschaft einnimmt.“ . . .

. . . sagte Rudolf Barth, Leiter des Organisationsteams der Horber Schienen-Tage, in seinem Eröffnungsvortrag der Horber Schienen-Tage 2002 und beschrieb damit exakt die Intention des Klassikers unter den Eisenbahnzeitschriften, der sich nun bereits seit über zwanzig Jahren zusammen mit seinen Lesern unentwegt für einen vernünftigen Erhalt und Ausbau des Schienenverkehrs sowie für die Bewahrung der Reisekultur auf Schienen einsetzt: **SCHIENE**.

Der **SCHIENE**-Anspruch: Werte statt Kosten, redaktionelle Tiefe statt Fast-Food-Journalismus, klare und ruhige Gestaltung statt Rummelplatz-Layout. Nähe statt Ferne, Schienenbummeln statt Stau, anspruchsvolle Eisenbahn-Photographie statt oberflächlicher Hobby-Knipserei, Lebensqualität statt Überfluss-Stress, Lesehunger statt Werbeblöcke, Alltags-Eisenbahn statt Sonderfahrten-Krampf, klare Worte statt Tarif-Wirrwarr.

SCHIENE ist keine herkömmliche Eisenbahn- oder Hobbyzeitschrift, die die Eisenbahn auf Lokomotiven, Wagen und Modellbahn reduziert, sondern **SCHIENE** betrachtet die Bahn in ihrer Ganzheitlichkeit und im gesellschaftlichen Umfeld. **SCHIENE** sieht in der Eisenbahn primär einen Bestandteil unserer politischen geistigen und technischen Kultur. **SCHIENE**: Keine Zeitschrift fürs Hobby, sondern für eine Leidenschaft ...

Neugierig? Ihr kostenloses und unverbindliches Probeheft ist schon fast unterwegs: Einfach Postkarte oder Anruf an den Joachim Seyferth Verlag, Anne-Frank-Straße 23, 65197 Wiesbaden, Telefon 0611 464867
Im Internet: www.zeitschrift-schiene.de

SCHIENE  **Die andere Eisenbahnzeitschrift**