

FahrgastRechte

Internet-Information fahrgast-rechte.de in Neufassung online

➤ *Das Beratungsangebot zu den Fahrgastrechten ist in neuer Fassung seit Ende März online. Unter www.fahrgast-rechte.de und www.fahrgast-recht.de finden Verbraucher aktuelle und kompetente Informationen rund um die Rechte der Fahrgäste in Bahn und Bus.*

Projekt wird fortgeführt

Das Beratungsangebot wurde im Rahmen des Projekts „Fahrgastrechte“ entwickelt, das im Juni 2002 mit Förderung des Bundesministeriums für Verbraucherschutz als Gemeinschaftsprojekt vom Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. und PRO BAHN e.V. gestartet und von Holger Jansen über mehr als ein Jahr geleitet wurde. Nach Ende des Projekts hat die Finanzierung und Gestaltung des Internet-Auftritts PRO BAHN allein übernommen. Das neu gestaltete Angebot greift in großem Umfang auf die Ergebnisse des Projekts zurück und entwickelt sie weiter. Vielfach konnten aber auch Veröffentlichungen aus *derFahrgast* einbezogen werden, die online zur Verfügung stehen.

Das Angebot

Das Informationsangebot führt die Leser Schritt für Schritt durch die oft recht schwierige Behandlung der Probleme, die sich aus Verspätungen, mangelhaften Informationen, schlechtem Service und unübersichtlichen Tarifen ergeben. Unter der Kategorie „Ihr Problem“ finden Fahrgäste Einzeldarstellungen der Rechte bei Verspätungen, falscher Information, bei Erhebung des „erhöhten Beförderungsentgelts“ und vielen anderen Problemen, die zu Frust und Verdross führen. Eine ausführliche Seite befasst sich mit den Problemen der Behinderten bei Beratung und Nutzung der unentgeltlichen Beförderung im Nahverkehr.

Im Bereich „Beschwerden“ sind Informationen zusammengestellt, wo man sich über was beschweren kann und wie man sich beschweren sollte. Die unübersichtliche Landschaft des öffentlichen Verkehrs führt häufig zu Beschwerden an der falschen Stelle und der gesammelte Frust ist kein guter Ratgeber, um sich erfolgreich zu beschweren – es lohnt sich also, die Tipps ernst zu nehmen.

Unter „Rat und Hilfe“ findet der Fahrgast Hinweise auf Broschüren und Veröffentlichungen, Beratungsstellen und den Umgang mit Rechtsanwalt und Gericht. Juristen und Laien erhalten unter „Rechtsfragen“ vertiefende rechtliche Hinweise.

Warum so wenig vorangeht

Dazu enthält der Bereich „Politik“ eine zusammenfassende, aber schonungslose Darstellung der Zusammenhänge und politischen Widerstände. Da PRO BAHN e.V. das Informationsangebot selbst finanziert, kann hier ohne Rücksichtnahme auf Geldgeber Klartext geredet werden. Unter „Aktuell“ ist die auch in diesem Heft abgedruckte Analyse der Kundencharta der DB AG nachzulesen. Im „Archiv“ schließlich finden sich Pressemitteilungen und Newsletter aus dem Informationsangebot des Projekts „Fahrgastrechte“.

Finanzierung durch Spenden

Da PRO BAHN für diese aufwändige Arbeit keine öffentliche Unterstützung erhält, werden die Besucher gebeten, eine Spende für das Informationsangebot und die politische Arbeit für bessere Fahrgastrechte zu überweisen. Als Grundstock stehen bereits Gelder zur Verfügung, die im letzten Jahr anlässlich der juristischen Auseinandersetzung mit der DB AG eingegangen sind und zweckgebunden für die Stärkung der Fahrgastrechte verwendet werden sollen.

www.fahrgast-rechte.de

