

Fahrgastrechte:

# Viel Lärm um fast nichts

Wenig Ersatz, fast wertlose Gutscheine, dreimal Schlange stehen



Gutschein ade – der ICE darf jetzt eine Stunde Verspätung haben.

> Was die Deutsche Bahn AG im Frühjahr als „Kundencharta“ angekündigt und zum 1. Oktober 2004 als „Entschädigung der Fahrgäste bei Verspätungen“ eingeführt hat, ist kaum der Rede wert. Neu und insoweit als Erfolg zu werten ist, dass es in den „Allgemeinen Beförderungsbedingungen“ jetzt eine Regelung über Ersatzleistungen bei Verspätungen gibt, die die geheimen Kulanzanweisungen an das Personal abgelöst hat. Doch über 90 Prozent der Fahrgäste gehen nach wie vor leer aus. Die übrigen bleiben der Willkür des Personals ausgesetzt und müssen ihren Ansprüchen in einem umständlichen Verfahren hinterherlaufen, bevor sie etwas auf eine neue Fahrkarte angerechnet bekommen. Fahrgäste erhalten bei der DB auch weiterhin nur einen oft fast wertlosen Gutschein. Wer das „Entschädigung“ nennt, verspottet die Fahrgäste, die in ihrer Erwartung einer pünktlichen Bahnfahrt bitter enttäuscht sind.

## Recht statt Kulanz

Bisher berief sich die Deutsche Bahn AG immer auf § 17 der Eisenbahnverkehrsordnung von 1938, wenn Fahrgäste, die Opfer einer Verspätung wurden, einen Teil ihres Fahrgeldes zurückerhalten wollten. Erst mit Einführung des ICE und den entsprechend erhöhten Preisen wurde auch die Regelung eingeführt, dass Fahrgäste, die den hohen Mehrpreis vergeblich gezahlt hatten, davon etwas zurückbekommen. Geregelt wurde das in Dienstanweisungen gegenüber dem Personal, das im Zug Verspätungsgutscheine austeilte, wenn es dazu Lust hatte und die Gutscheine noch nicht vergriffen waren. Einen Rechtsanspruch hatte der Fahrgast nicht – er war ganz und gar der Kulanz ausgeliefert.

Durch das von PRO BAHN 2002/2003 geleitete und vom Verbraucherschutzministerium bezuschusste Projekt „Fahrgastrechte“ und die gleichzeitige öffentliche Kritik am „neuen Preissystem“ der DB geriet Hartmut Mehdorn unter Druck. Noch am 23. Januar 2003 tobte Mehdorn in einem Interview mit der Stuttgarter Zeitung: „Das, was da jetzt ohne Rücksicht auf

das Verursacherprinzip an Entschädigungen gefordert wird, kann keiner bezahlen. Aber Frau Künast spricht nicht mal mit uns, sondern bezahlt lieber einen Interessenvertreter von PRO BAHN dafür, sich einseitig um das Thema Fahrgastrechte zu kümmern. Unglaublich, dass so etwas möglich ist. Aber sonst gingen ja die Vorurteile gegen die Bahn flöten.“ Dem war vorausgegangen, dass Staatssekretär Matthias Berninger Mehdorn als „Manchester-Liberalisten“ bezeichnet hatte. Schließlich wurde auf Weisung des Kanzleramts ein Spitzengespräch zwischen Verbraucherschutzministerin Künast und DB-Chef Mehdorn organisiert. Was dabei vereinbart wurde und am 1. Oktober 2004 in Kraft trat, ist der kleinste gemeinsame Nenner, der sich denken lässt: Mehdorn gibt die unverbindlichen Kulanzregelungen auf und schreibt die Rechte, die der Fahrgast haben soll, in die Beförderungsbedingungen. Dafür gibt das Ministerium die Pläne auf, die Gesetze zugunsten des Verbrauchers zu ändern. Was zu erwarten war, ist jetzt eingetreten: Die DB gibt nicht mehr, sondern weniger für die Fahrgäste aus, die mit einer Verspätung für ihr gutes Geld eine schlechte Reiseleistung erhalten.

## „Entschädigung“ – ein Etikettenschwindel

Entschädigung ist ein Begriff, der aus dem Enteignungsrecht stammt. Wer wegen einer Enteignung zu entschädigen ist – etwa wegen des Baus einer Bahnlinie –, bekommt den Zeitwert des Grundstücks ersetzt, nicht aber den ausgefallenen →

www.

Umfassende Informationen über Ihre Rechte als Fahrgast

**www.fahrgast-rechte.de**

Die Internet-Information von PRO BAHN e. V.

## Das wird als Gutschein erstattet:

**ICE-Sprinter:** Bei mehr als 30 Minuten Verspätung besteht ein Anspruch auf einen Gutschein in Höhe des Sprinter-Aufpreises.

**ICE, IC und IR:** Bei mehr als 60 Minuten Verspätung des Zuges am Zielort des Reisenden oder bei einem Anschlussverlust beim Umsteigen zwischen ICE/IC/IR-Zügen besteht ein Anspruch auf einen Gutschein in Höhe von 20 Prozent des Reisepreises, bei Hin- und Rückfahrkarten bezogen auf den halben Fahrpreis.

**Zeitkarten und Bahncard 100:** Zeitkarteninhaber erhalten statt der vorgenannten Beträge in der 2. Klasse fünf Euro, in der 1. Klasse 7,50 Euro. Inhaber der Bahncard 100 erhalten zehn Euro, Inhaber der Bahncard 100 First erhalten 15 Euro als Gutschein.

**Fahrkarten unter 25 Euro:** Hierzu steht in den Beförderungsbedingungen: „Die Höhe der Entschädigung beträgt mindestens 5 Euro.“ Frühere Publikationen waren so zu lesen, dass es für Fahrkarten bis 25 Euro (einfache Fahrt) keinen Gutschein gibt. Der Wortlaut besagt jedoch das Gegenteil: Ein Gutschein beträgt mindestens fünf Euro.

### Nahverkehrszüge im Anschluss von und zu ICE/IC/IR-Zügen:

Es gibt keine Gutscheine,

- wenn ein Nahverkehrszug verspätet war und dadurch ein anderer Zug versäumt wurde,
- wenn ein ICE/IC/IR weniger als 61 Minuten Verspätung hatte und dadurch ein Nahverkehrszug versäumt wurde.

**Nahverkehrszüge** sind von der Regelung ausgenommen.

**Fahrtunterbrechung und mehrfache Verspätung:** Der Anspruch kann pro Fahrkarte – bei Rückfahrkarten pro Fahrtrichtung – jeweils nur einmal geltend gemacht werden.

## Beispiele für Entschädigungen

Kassel – Frankfurt	Reisezeit	Preis
ICE pünktlich	1 Std. 21 Min.	41,00 Euro
ICE 70 Min. verspätet	2 Std. 31 Min.	32,80 Euro*
IC pünktlich	2 Std. 0 Min.	30,00 Euro
IC 70 Min. verspätet	3 Std. 10 Min.	24,00 Euro*
RE pünktlich	2 Std. 3 Min.	24,60 Euro
* nach Abzug des Gutscheins		

- ➔ Gewinn. Einen Gutschein über 20 Prozent des Fahrpreises „Entschädigung“ zu nennen, ist schon an sich eine grobe Missachtung der Fahrgastinteressen. Aber auch gegenüber der bisherigen Kulanzpraxis der DB ist die Regelung ein Rückschritt. Die DB verspricht nicht mehr, dass der ICE höchstens 30 Minuten Verspätung hat – jetzt dürfen es 60 Minuten sein, und die Verspätung ist für die DB noch immer folgenlos. Wer gleich mit einem billigeren Zug fährt und pünktlich ankommt, hat oft weniger bezahlt als für einen unpünktlichen ICE, obwohl er länger unterwegs war.

### Die Willkür bleibt

In allen anderen Bereichen des bürgerlichen Rechts gibt es gutes Geld nur für eine gute Leistung. Bei einer schlechten Leistung gibt es einen Abzug vom vereinbarten Entgelt – ohne Rücksicht auf das Verschulden. Ob der Vermieter daran schuld ist oder nicht: Wenn die Wohnung mangelhaft ist, gibt es Mietminderung.

Wenn das neue Auto von einem Bösewicht beim Händler verkratzt wurde, muss es nachlackiert werden, auch wenn die Firma wirklich nichts dafür kann. Doch bei der DB ist alles anders.

Die neuen Beförderungsbedingungen enthalten einen umfassenden Ausschluss der ohnehin schon lächerlich niedrigen „Entschädigung“, wenn die DB kein Verschulden an der Verspätung trifft. Selbstmörder, Bombendrohungen, Wind und Wetter werden weiterhin als ausreichende Gründe herhalten, um auch bei einer schlechten Leistung das ganze Geld zu behalten. So sieht das juristisch aus:

*Der Anspruch besteht nicht, wenn der Ausfall oder die Verspätung des Zuges oder das Anschlussversäumnis*

- auf einem außerhalb des Eisenbahnbetriebs liegenden Umstand beruht, den das Verkehrsunternehmen trotz Anwendung der nach Lage des Falls gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen es nicht abwenden konnte, ➔



Dreimal Schlange stehen als Belohnung für Verspätung.



*Geld zurück bei Verspätung: 50 Prozent bei einer halben Stunde Verspätung, den ganzen Fahrpreis bei einer Stunde Verspätung, und dafür braucht man nur einmal einen Antrag auszufüllen: Vorbild Niederländische Eisenbahn.*

## Von Pontius zu Pilatus oder: Wie kommt man an die „Entschädigung“?

**Schritt 1: Gutscheinkarte besorgen! Frist: zwei Tage**

Wenn verfügbar, soll im Zug eine „Gutscheinkarte“ ausgegeben werden. Am Tag der verspäteten Reise und der zwei folgenden Tagen wird diese „Gutscheinkarte“ auch am ServicePoint im Bahnhof ausgegeben.

**Schritt 2: Gutscheinkarte in Gutschein umtauschen! Frist: ein Monat**

Mit einem Zangen- oder Stempelabdruck der ausgebenden Stelle ist diese „Gutscheinkarte“ bereits geeignet, um sie an einer Fahrkartenausgabe in einen Gutschein umzutauschen.

Wer keine „Gutscheinkarte“ bekommt, die vom Zugbegleiter oder ServicePoint abgestempelt ist, an den muss eine „Gutscheinkarte“ ohne Stempel ausgegeben werden. Diese muss der Fahrgast selbst ausfüllen und dann an den DB-Kundendialog senden. Dies muss binnen eines Monats nach dem Tag erfolgen, an dem die Verspätung eingetreten ist. Bei einer Verspätung, die auf der Hinfahrt mit einer Rückfahrkarte eintritt, ist diese Frist oft nur schwer einzuhalten.

**Schritt 3: Gutschein einlösen! Frist: ein Jahr**

Erst der „Gutschein“ ist dann ein Jahr gültig und kann wiederum bei einer Fahrkartenausgabe beim Kauf eines Fahrscheins angerechnet werden.

- auf einem Verschulden des Reisenden beruht, das das Verkehrsunternehmen trotz Anwendung der nach Lage des Falls gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen es nicht abwenden konnte.
- auf dem Verhalten eines Dritten beruht, das das Verkehrsunternehmen trotz Anwendung der nach Lage des Falls gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen es nicht abwenden konnte.

Daher sollte jeder Fahrgast dafür sorgen, dass er möglichst schnell eine „Gutscheinkarte“ mit Stempel erhält. Wenn erst Juristen die Ansprüche prüfen, werden sie in vielen Fällen einwenden, dass die DB gar nicht an der Verspätung schuld sei. Ob der Zugbegleiter oder der ServicePoint die Gutscheinkarte ausstellt, hängt also weiterhin von der Anzahl der verfügbaren Karten, der guten Laune und der oft schlechten Nachrichtenlage unmittelbar nach der Verspätung ab.

## Kein Geld zurück

**W**enn die DB das Geld erst einmal hat, rückt sie davon möglichst keinen Cent mehr heraus. Diesem Prinzip bleibt der Mehdorn-Konzern auch weiterhin treu. Denn so kann man dafür sorgen, dass die Gutscheine erst gar nicht abgeholt oder eingelöst werden.

Besonders interessant ist das bei Zeitkartenkunden und Bahncard 100-Inhabern. Ihnen wird der Betrag für das Abo vom Konto abgebucht. Die einzige Chance, einen Gutschein einzulösen, haben sie, indem sie ihr Abo kündigen und bei einer Fahrkartenausgabe gegen Barzahlung erneuern. Nur dabei kann der Gutschein angerechnet werden. Ein Blick in das Internet-Angebot der Niederländischen Eisenbahn lehrt: Es geht auch anders. Zeitkarten-Fahrgäste bekommen in Holland ihr Geld mittels eines Online-Formulars über das Internet zurück.

## Gutscheine fast wertlos

Nicht nur die Zeitkarteninhaber werden benötigt, weitere Bahnfahrten zu machen oder ihre Gutscheine zu verschenken. Auch für viele andere Reisende sind die Gutscheine weniger wert, als drauf steht. Wer im Internet oder am Automaten bucht, bekommt die Platzreservierung geschenkt oder – wie beim „Sommer-Spezial“ („für 29 Euro durch Deutschland“) – die Fahrkarte fünf Euro billiger. Ein Beispiel: Ein Fahrgast bleibt auf dem Weg von Bielefeld nach Berlin „hängen“. Die Fahrkarte kostete 30,50 Euro, der Gutschein beträgt 6,10 Euro. Diesen kann er aber nur am Schalter einlösen. Dort kostet die Fahrkarte mit Reservierung aber statt 30,50 Euro 33,50 Euro. Der Gutschein hat also nur noch einen Wert von 3,10 Euro. Hätte der Fahrgast ein „Sommer-Spezial“ kaufen wollen, so wäre der Gutschein nur noch 1,10 Euro wert. Das ist gerade einmal das Porto für die Anforderung des Gutscheins beim DB-Kundendialog, wenn man aufgrund der Verspätung keine Zeit hatte, beim ServicePoint Schlange zu stehen. Nicht unerwähnt bleiben soll, dass eine Agentur für die Einlösung der Gutscheinkarte 5 Prozent Provision bekommen soll – hier ganze 30,5 Cent. Das reicht für maximal 30 Sekunden Arbeitszeit für Prüfung und Abrechnung.



*Der Anschluss in die Region ist weg. Doch wer mit dem Regionalzug weiterfährt, geht leer aus.*

## Die Region bleibt abgehängt

**F**ahrgäste aus der Region bleiben weiterhin abgehängt, denn weder im reinen Nahverkehr noch für die Nutzung von Regionalzügen im Vor- und Nachlauf zu ICE- und IC-Zügen übernimmt die DB eine Gewähr – auch nicht bei durchgehenden Fahrkarten.

Wer in diesem Zusammenhang nur erwähnt, dass „die Züge des Nahverkehrs“ ausgenommen seien, weiß nicht, wovon er spricht: von Fernzügen, die über weite Strecken verkehren, etwa von Karlsruhe nach Konstanz (254 km), von Göttingen nach Zwickau (291 km), von Berlin nach Rostock (239 km), von Hamburg nach Flensburg (177 km).

Freilich: Die Ausdehnung der Regelung auf die Regionalzüge hätte die DB gezwungen, mit den Eisenbahnunternehmen zu sprechen, die die DB-Fahrkarten anerkennen und daher über den Tarif auch an diese Regelungen gebunden gewesen wären.

## Regelung völlig unzureichend

Bei einer happigen Verspätung von über einer Stunde stellt es Kunden nicht zufrieden, 20 Prozent zurückzubekommen. Wer dafür noch einmal am ServicePoint und zweimal am Fahrkartenschalter anstehen soll, bis er endlich den bescheidenen Anteil am Fahrpreis wieder im Geldbeutel spürt, fragt sich, bei welchem bürokratischen Laden er eigentlich gelandet ist. Wer dann

noch feststellt, dass er sich die Mühe hätte sparen können, weil es die Fahrkarten am Automaten oder im Internet um den gleichen Betrag billiger gibt, verzweifelt endgültig.

PRO BAHN hält daher eine gesetzliche Regelung für notwendig. Aber nicht nur deshalb: Die jetzt eingegangene Selbstverpflichtung kann der Vorstand der DB jederzeit wieder aufheben – von heute auf morgen.



*Das reicht nicht für einen Gutschein – wie zufrieden werden die Fahrgäste damit sein?*

## 22. Horber Schienen-Tage **Zehn Jahre Bahnreform – Erfahrungen und der weitere Weg**

**Unter diesem Motto bieten die Horber Schienen-Tage vom 17. bis 21. November 2004 Vorträge, Diskussionen und Exkursionen zu aktuellen Aspekten des Schienenverkehrs und der Verkehrspolitik.**

Neben der Bahnreform selbst sind beispielsweise der Güterverkehr und seine aktuellen Fragestellungen sowie die Fahrzeugtechnik für Güter- und Personenverkehr – insbesondere in der Fläche – Schwerpunkte im Programm. Die Vortragenden kommen aus dem gesamten deutschen Sprachraum, Erfahrungen aus Österreich und der Schweiz werden die Diskussion im Plenum und am Freitagabend in den Arbeitskreisen beleben.

Bereits am Donnerstagabend lädt der Landkreis Freudenstadt zu einer Diskussionsrunde zum Thema „Bahn und Tourismus“ ein. Denn die Horber Schienen-Tage beschränken sich nicht auf Technik und Betrieb, die harten Faktoren. Sie beziehen vielmehr weiche Standortfaktoren wie das gesellschaftliche Umfeld und die Wahrnehmung der Eisenbahn in das Gesamtbild mit ein. Ein Treffen von Briefmarkensammlern zum Motiv Eisenbahn parallel zur Tagung ist ein kleiner Mosaikstein zu diesem Bild.

Ein attraktives Rahmenprogramm wird das Vortrags- und Diskussionsangebot der 22. Horber Schienen-Tage ergänzen. Im Rahmen der Tagung führt die Erfurter Industriebahn mit dem

neuen Nahverkehrstriebwagen Itino der Fa. Bombardier Sonderfahrten durch. Ebenfalls zum Einsatz kommt die neue Bauserie des erfolgreichen RS1. Die Nordschwarzwaldbahn bringt die Teilnehmer mit diesem Fahrzeug zum Abschluss der diesjährigen Horber Schienen-Tage von Horb nach Pforzheim zur neuen Stadtbahnstrecke nach Bad Wildbad.

Die Horber Schienen-Tage finden bereits zum 22. Mal in Horb am Neckar (Baden-Württemberg) statt, das vollständige Programm mit allen Vorträgen und Veranstaltungen wird Mitte Oktober veröffentlicht. Mit regelmäßig mehr als 200 Teilnehmern sind die Horber Schienen-Tage die größte Fachveranstaltung zur Eisenbahn im deutschsprachigen Raum, die sich gleichermaßen an ehrenamtlich Engagierte, Politik, Verkehrsunternehmen und Industrie richtet. Die Horber Schienen-Tage sind von Parteien oder Verbänden unabhängig.

### Weitere Informationen:

www.horber-schienen-tage.de  
 Tagungsbüro Horber Schienen-Tage  
 Schwanthalerstr. 74  
 80336 München  
 Fax: (089) 64 28 02 67  
 E-mail: horber@schienen-tage.de