

FahrgastRechte

DB-Kundencharta: viel Kritik

■ Wie von PRO BAHN erwartet, hat die „Kundencharta“ der DB AG die Zufriedenheit der Fahrgäste nicht verbessert. Nach wie vor gehen zahlreiche Beschwerden bei PRO BAHN ein. Die Fahrgäste haben kein Verständnis dafür, dass sie leer ausgehen, nur weil sie mit einem Regionalexpress weiterfahren oder mit einem verspäteten Regionalzug ihren Fernzug verpasst haben. Leer gehen Fahrgäste aus, die aufgrund einer Verspätung einen Anschluss verpassen, weil auch der nächste Zug wieder wenige Minuten Verspätung hat. Diese Verspätung wird nicht dokumentiert, sodass der Fahrgast seine Berechtigung nicht nachweisen kann. Außerdem hat die DB neue Strategien entwickelt, um Ersatzleistungen für Verspätungen zu umgehen. Verärgert stellen viele Fahrgäste fest, dass viele Anschlüsse nicht mehr im Fahrplan stehen, weil die DB die „offiziellen“ Mindest-

umsteigezeiten verlängert hat oder der Anschlusszug wegfährt, obwohl der verspätete Fernzug gerade einfährt. In manchen Fällen ist seit dem 12. Dezember 2004 diese Art „Sichtanschluss“ sogar Absicht: Die „Bauzuschläge“ sind von drei auf fünf Prozent erhöht worden, weil die DB zu viele Weichen entfernt hat und daher bei Bauarbeiten nicht mehr flexibel reagieren kann.

Neu ist auch, dass sich die Ursachen von Betriebsstörungen wie ein Lauffeuer bei den Eisenbahnern herumsprechen. Jede erdenkliche Störung wird als „von der DB nicht verschuldet“ bezeichnet und den Fahrgästen die Ausgabe eines Verspätungsgutscheins verweigert. Statt dass den Fahrgästen ein solidarischer Ausgleich gewährt wird, müssen sie die Verspätung als Schicksalsschlag einstecken.

PRO BAHN unterstützt NRW-Gesetzentwurf

■ Nachdem die Verkehrsverbände Rhein-Ruhr und Rhein-Sieg in Nordrhein-Westfalen für den Nahverkehr mit Erfolg „Mobilitätsgarantien“ eingeführt haben, hat das Land Nordrhein-Westfalen am 10. November 2004 einen Gesetzentwurf im Bundesrat eingebracht, um die Fahrgastrechte im Nahverkehr zu verbessern (Bundesratsdrucksache 903/2004). Dazu soll in die Eisenbahn-Verkehrsordnung eine Bestimmung eingebracht werden, den Fahrgästen erlaubt, ein anderes Verkehrsmittel zu benutzen, wenn im Nahverkehr eine Verspätung von mehr als 20 Minuten auftritt. Im Fernverkehr soll der Gewährungsausschluss aufgehoben werden, dafür sollen die Verkehrsunternehmen durch Beförderungsbedingungen angemessen selbst regeln. Der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) hat den Vorschlag abgelehnt und befürchtet vor allem den Missbrauch der vorge-

schlagenen Regelungen durch die Fahrgäste. PRO BAHN hat zu dem Entwurf positiv Stellung genommen und darauf verwiesen, dass der Pflicht des Fahrgastes, das Entgelt im voraus zu bezahlen, durch den aus dem Jahre 1938 datierenden Gewährleistungsausschluss kein angemessenes Recht auf eine ordentliche Leistung gegenübersteht. Angesichts des massiven Widerstandes der Verkehrsunternehmen gegen angemessene Regelungen hält PRO BAHN es für sinnvoll, dass künftig die Rechtsprechung darüber entscheidet, ob ein Ausgleich für Verspätungen angemessen ist. DB AG und VDV haben die Chance verspielt, zusammen mit Politik und Fahrgastvertretern eine angemessene Regelung zu entwickeln. Die für den Nahverkehr vorgeschlagenen Regeln hält PRO BAHN interessengerecht. Die Stellungnahme ist unter www.fahrgast-rechte.de nachzulesen.

„Schlichtungsstelle Mobilität“

■ Am 1. Dezember 2004 nahm die „Schlichtungsstelle Mobilität“ in Berlin ihre Arbeit auf. Sie soll in Streitfällen um Kundenrechte im Bereich des Fernverkehrs schlichten. Der Auftrag für die aus Mitteln des Verbraucherschutzministeriums geförderte und zunächst mit zwei Arbeitsplätzen ausgestattete Schlichtungsstelle ging an den VCD. Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) hatte sich ebenfalls um diese Förderung beworben, war aber nicht zum Zuge gekommen. Das Verfahren wirft zahlreiche bisher unbeantwortete politische Fragen auf: Warum wurde von einer „grünen“ Ministerin der Auftrag an einen mit Geldern der

„Grünen“ gegründeten und diesen politisch nahe stehenden Mitgliederverband vergeben? Handelt es sich um eine „Strafaktion“ auf Veranlassung der DB-Führung gegen den vzbv? Beim vzbv war bekanntlich das von PRO BAHN mitfinanzierte Projekt „Fahrgastrechte“ angesiedelt. DB-Chef Mehdorn hatte deswegen Verbraucherschutzministerin Künast übel beschimpft, bis schließlich der Bundeskanzler eingriff. Die Einrichtung der Schlichtungsstelle ist einer der Teile des damals erzielten Kompromisses und letztlich auf die mutige Eintreten von PRO BAHN für die Verbesserung der Fahrgastrechte zurückzuführen.

Mehr wissen über Ihre Rechte:

www.fahrgast-rechte.de