

Zehn Jahre Fahrgastrechte

FahrgastRechte

Vom unbekanntem Problem zur politischen Diskussion

„**Lotterielos Fahrkarte**“ – so lautete die Überschrift des Artikels in der damaligen PRO BAHN-Zeitung. Erstmals stellte PRO BAHN im Februar 1996 die Problematik der Kundenrechte im öffentlichen Verkehr vor. Wir blicken nach genau zehn Jahren noch einmal zurück.

Heute weiß es fast jeder. Rechte von Fahrgästen und Kunden von öffentlichen Verkehrsmitteln sind begrenzt. Das war Mitte der 1990er Jahre noch ganz anders. 1994 entstand aus Deutscher Bundesbahn und Deutscher Reichsbahn die Deutsche Bahn. „Immer wieder tauchte damals die Frage auf: Welche Rechte hat eigentlich ein Fahrgast bei Verspätungen?“, erinnert sich der damalige PRO BAHN-Sprecher Holger Jansen.

So recherchierten die Aktiven des Verbandes und stießen auf eine Mischung aus Gesetzen, Verordnungen und Beförderungsbedingungen. Das Ergebnis: Nach der Eisenbahnverkehrsordnung (EVO) ist die Haftung weitgehend ausgeschlossen. Pikant: Als privates Unternehmen berief sich die damals noch junge Deutsche Bahn AG gegenüber ihren Kunden auf eine Verordnung aus Staatsbahnzeiten, soweit sie sich über einen verspäteten Zug beschwerten. Das Problembewusstsein bei der DB war damals schon begrenzt. „Warum sollen wir das ändern?“, so ein Bahnmanager damals. Jede andere Lösung käme für das Schienenunternehmen schließlich teurer als der Hinweis auf die Verordnung.

Kaum ein Beitrag im Verbandsmagazin hatte eine solche Langzeitwirkung, letztlich bis heute. Vor allem in der zweiten Hälfte der 1990er Jahre lief der Artikel immer wieder über das Fax in die Redaktionen. „Schnell mal per E-Mail oder als PDF-Anhang war damals noch kein verbreitetes Vokabular“, erinnert sich Holger Jansen. So interessierten sich nach und nach weitere Verbände und die Politik für das Thema. Mit beharrlicher Sacharbeit drang das Thema bis zum Deutschen Bundestag durch. So gab es

Anfragen, Anhörungen und Anträge im Parlament sowie den Auftrag an die Regierung, ein Gutachten zu den Fahrgastrechten einzuholen. In verschiedenen Einzelgesprächen wiesen PRO BAHN-Vertreter auf die Defizite hin. Ein konkretes Ergebnis war das Projekt „Fahrgastrechte“ in den Jahren 2002 und 2003. Die heutige „Schlichtungsstelle Mobilität“ in Berlin ist ein weiterer Schritt für mehr Transparenz bei Rechtsgrundlagen und Mängeln.

Wenig erfolgreich war dagegen das Verkehrsministerium in der abgelaufenen Legislaturperiode. Das vom Bundestag gewünschte Gutachten vergab das Ministerium zunächst an einen Juristen, der auch Aufträge für die DB bearbeitet. Nach öffentlicher Kritik wurde es dann an ein unabhängiges Institut vergeben. In den begleitenden Beirat wurden Verkehrsunternehmen und Verbraucherverbände berufen, so die Deutsche Bahn und der Verbraucherzentrale Bundesverband. Für PRO BAHN wurde Vorstandsmitglied Joachim Kemnitz berufen.

Das Gutachten ist inzwischen fertig gestellt. Es liegt am neuen Minister, die Ergebnisse zu bewerten und umzusetzen.

Und die Bilanz nach zehn Jahren? Die EVO gilt immer noch, auch der § 17, der die Haftung weitgehend ausschließt. Aber es gibt zahlreiche Initiativen der EU, die Fahrgastrechte zu verbessern. Und viele fundierte Vorschläge aus der Wissenschaft, wie die Fahrgastrechte verbessert werden könnten. Der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) hat sich mit dem Thema in verschiedenen Arbeitsgruppen und Sitzungen beschäftigt.

Die Deutsche Bahn führte eine Kundencharta ein, auf die sich der Fahrgast berufen kann. Viele Tarifbestimmungen sind im Internet verfügbar. Nicht wenige Verkehrsunternehmen oder Verbände führten Servicegarantien ein oder arbeiten an kundenfreundlichen Regeln. In zehn Jahren hat sich vieles bewegt – die gesetzliche Verankerung zeitgemäßer Fahrgast- und Kundenrechte steht allerdings noch aus.

Holger Jansen



www.fahrgast-rechte.de

Unter www.fahrgast-rechte.de stellt PRO BAHN ein umfassendes Informationsangebot über die derzeit geltenden Fahrgastrechte zur Verfügung. Über 50.000 Verbraucher informierten

sich allein im Jahr 2005 auf den Seiten über ihre Rechte, Beschwerdestellen und die politische Entwicklung der Fahrgastrechte.