

Gewährleistung im Nahverkehr:

DB zieht nach – um Rechte zu verhindern

Nord-Ostsee-Bahn führt als erstes Bahnunternehmen im Nahverkehr Geld-zurück-Garantie ein



Aus „Fernverkehr“ wurde „Nahverkehr“. Mit ehemaligen Interregio-Wagen hat die DB die Verbindung Hamburg – Flensburg zurück-erobert: Werbung für den „Schlex“.

Frischer Wind an der Küste – auch bei den Fahrgastrechten: NOB-Zug auf dem Weg nach Westerland.



> Die Nord-Ostsee-Bahn (NOB) hat zu Ostern dieses Jahres als erstes deutsches Bahnunternehmen im Nahverkehr eine Gewährleistung der Pünktlichkeit mit Geld-zurück-Garantie eingeführt. Die Deutsche Bahn hat für den Regionalverkehr in Schleswig-Holstein nachgezogen – mit weniger als halber Kraft. Es drängt sich der Verdacht auf, dass DB und Bundesregierung damit Hand in Hand effiziente Fahrgastrechte verhindern oder zumindest um Jahre aufhalten wollen.

Schwerer Start der NOB

Am 11. Dezember startete die NOB, die bis dahin den Flensburg-Express mit Erfolg betrieben hatte, auf der Marschbahn Hamburg – Westerland. Probleme mit den neu entwickelten Reisezugwagen – erstmals werden im Re-

gionalverkehr Deutschlands Wagen mit 76 cm Fußbodenhöhe eingesetzt, die an gleich hohen Bahnsteigen einen barrierefreien Einstieg erlauben – und vor allem mit den eingesetzten Lokomotiven von Vossloh machten den mit großen Erwartungen und Vorschusslorbeeren begleiteten Start zu einem Desaster. Schienenbrüche verschlimmerten die Lage und für die Fahrgäste wurde die Fahrt zu einem Glücksspiel.

In einer Großaktion reagierte der Connex-Konzern mit zahlreichen Maßnahmen. Aus allen Teilen des Bundesgebiets wurden Mitarbeiter des Konzerns in den Norden beordert, die Zugbildung wurde verändert und auch Veränderungen bei der Führungsmannschaft der NOB-Zentrale in Kiel gehörten zu den Reaktionen.

Nach wenigen, für viele Fahrgäste harten Wochen bekam die NOB ihre Probleme in den Griff.

NOB reagiert auch für Fahrgäste spürbar

Anders als üblich trug die NOB das Problem nicht auf dem Rücken der Fahrgäste aus, die die Verspätungen aushalten mussten. Seit Dezember gilt eine Kulanzregelung, nach der die Fahrgäste bei mehr als 30 Minuten Verspätung die Hälfte des tatsächlich gezahlten Fahrpreises zurück-erhalten können.

Die NOB berichtet, dass in den ersten drei Monaten knapp 800 Beschwerden und Anträge auf Rückerstattungen eingingen. Darin spiegelten sich die Anfangsschwierigkeiten wider. Wäre die Regelung im großem Stil publiziert worden, wäre der Anfall der Beschwerden wahrscheinlich noch höher ausgefallen. Im März

FahrgastRechte

waren es nur noch 153 Fälle. An die Kunden wurden laut NOB insgesamt rund 15.000 Euro ausgezahlt, davon im März knapp 1.900 Euro. Zu Ostern wurde diese Regelung nun offiziell als Dauer-einrichtung verkündet und als „Geld-zurück-Garantie“ publiziert.

Die NOB-Kundengarantie sieht vor, unabhängig von der Verspätungsursache im Regelfall 50 Prozent des tatsächlich gezahlten Fahrpreises zu erstatten. Voraussetzung ist, dass innerhalb der ersten 30 Minuten der Verspätung keine alternativen öffentlichen Verkehrsmittel zur Verfügung standen. Die Regelung greift auch, wenn durch Verspätung eines NOB-Zuges Anschlüsse verpasst und der Zielbahnhof mehr als 30 Minuten verspätet erreicht wird.

Für Zeitkarten wird als Berechnungsbasis im Einzelfall der entsprechende Preis für ein Normalticket herangezogen, wobei die Summe der Erstattungen während der Geltungsdauer der Zeitkarte maximal 50 Prozent des Preises beträgt. Erstattungen erfolgen grundsätzlich nur per Überwei-

sung. Für Fernverkehrstickets gilt, dass bei einer Verspätung im NOB-Bereich ein Anteil erstattet wird, der dem Fahrpreis für die NOB-Teilstrecke nach dem Schleswig-Holstein-Tarif entspricht.

NOB setzt auf Qualität

Als Nächstes will die NOB in Kürze eine Fahrgast-Charta einführen, wie sie schon bei Busunternehmen der Connex-Gruppe, unter anderem beim Stadtbus Schwäbisch Hall, angewendet wird. Die Fahrgast-Charta wird auch andere für die Fahrgäste wichtige Qualitätsaspekte verbindlich zusichern, etwa Sauberkeit in den Zügen oder die schnelle Beantwortung von Beschwerden. Aufgrund von Hinweisen der Fahrgäste wurden zum Beispiel Zwischenreinigungen in fahrenden Zügen eingeführt, berichtet die NOB.

Einziger wunder Punkt ist, dass die NOB ihre Erstattungen nicht als Rechtsanspruch in ihre Beförderungsbedingungen einstellt. Die NOB will damit teure

Rechtsstreitigkeiten wegen Kleinbeträgen vermeiden. In Schleswig-Holstein gibt es noch keine Schlichtungsstelle, an die sich die Fahrgäste bei einer Ablehnung wenden könnten. Beschwerden über die Handhabung durch die NOB sind aber bisher bei PRO BAHN nicht eingegangen.

Die DB zieht nach – mit halber Leistung

Während über die Startschwierigkeiten der NOB reichlich berichtet wurde, blieb der breiten Öffentlichkeit verborgen, dass die DB mit dem „Schlex“, dem Nachfolger des Flensburg-Express, auch nicht so gut zurecht kam. Die frühere Interregio-Linie Hamburg – Flensburg – Padborg wird seit dem 11. Dezember 2005 nach dem Gewinn einer Ausschreibung wieder von der DB betrieben, für die sie umgebaute Interregio- und Nahverkehrswagen einsetzt. Trotz altgedienter Lokomotiven

Lesen Sie auf Seite 36 weiter.

Auf einen Blick:

	NOB	DB Schleswig-Holstein	DB-Fernverkehr
Erstattung bei einer Verspätung von	30 Min.	60 Min.	60 Min.
bei Ursache	alle	bei DB-Verschulden	bei DB-Verschulden
Einzelfahrkarten	50%	25%	20%
Streckenzzeitkarten für			
2. Klasse	anteilig	2 Euro	5 Euro
1. Klasse	anteilig	3 Euro	7,50 Euro
Schüler	anteilig	ausgeschlossen	wie vorstehend
Bahncard 100 2. Klasse	anteilig	3 Euro	10 Euro
Verspätung beim Übergang			
Fahrkarten Nah > Fern	anteilig	ausgeschlossen	ausgeschlossen
Fahrkarten Fern > Nah	anteilig	ausgeschlossen	ausgeschlossen
Tageskarten			
mit Start- und Zielangabe	1x pro Tag	wie Rückfahrkarte	–
ohne Start- und Zielangabe	1x pro Tag	ausgeschlossen	–
Bagatellgrenze	keine	Fahrpreis 4 Euro	–
Rechtsnatur	Kulanz	freiwillige Selbstverpflichtung	freiwillige Selbstverpflichtung
Rechtsanspruch	nein	ja	ja



Schleswig-Holstein: ein Tarif, drei verschiedene Gewährleistungen. Bei der NOB gibt es nach 30 Minuten Verspätung 50 % zurück, bei DB-Regio nach 60 Minuten 25 %, bei anderen Bahngesellschaften (im Bild links der Zug, der Intercity-Kurswagen von Niebüll nach Dagebüll bringt) gar nichts, und beim DB-Fernverkehr (rechts) gilt noch etwas anderes – kein Anlass für den Gesetzgeber, Ordnung zu schaffen?

Der Kommentar:

Lässt sich der Bundestag täuschen?

Die neue Zeitrechnung der DB

„Eine neue Zeitrechnung beginnt“, tönt die DB auf der sehr versteckten Internet-Informationssseite über ihre Kundengarantie in Schleswig-Holstein. Und weiter liest man: „Wer ab jetzt mit der Regionalbahn Schleswig-Holstein reist, wird feststellen: Es bedarf nicht immer des Gesetzgebers, um verbraucherfreundliche Maßnahmen durchzusetzen.“ Tatsächlich bietet die DB erstmals auch im Regionalverkehr mehr, als der Gesetzgeber verlangt. Aber das Gesetz, das Fahrgästen keinerlei Rechte zubilligt, datiert schließlich aus dem Jahr 1938. Müssen wir wiederholen, dass unter der Ermächtigung zu der heute noch geltenden Neufassung der Name „Adolf Hitler“ steht? Entschuldigung, liebe DB, hat eine neue Zeitrechnung nicht schon 1945 begonnen oder doch spätestens 1994, als die DB ein Unternehmen wurde?

Durchsetzen – bei wem?

Auch das lässt aufhorchen: „Es bedarf nicht immer des Gesetzgebers, um verbraucherfreundliche Maßnahmen durchzusetzen.“ Durchsetzen bei wem? Bei den Fahrgästen muss man wohl nicht durchsetzen, dass sie kulant behandelt werden. Der Gesetzgeber kann auch nicht gemeint sein. Wer denn?

Gemeint ist die DB-Unternehmensführung in Berlin unter der Regie von Hartmut Mehdorn. Diese will – seit Jahren – überhaupt keine Fahrgastrechte. Die Verantwortlichen der DB in Schleswig-Holstein wissen sehr gut, dass sie ganz blass aussehen gegenüber der Landesregierung in Kiel, wenn sie dem Beispiel der NOB nicht folgen. Das müssen sie in Berlin durchsetzen. Es verdient Hochachtung, dass sie sich daran gewagt haben.

Fahrgäste ernst genommen?

Was dabei herausgekommen ist, ist allerdings so lächerlich gering, dass uns die DB-Verantwortlichen in Schleswig-Holstein nur Leid tun können. Für zwei Euro Erstattung soll ein Pendler, der zwischen zwei unbesetzten Stationen unterwegs ist, erst mehr als 60 Minuten auf dem Bahnsteig vergeblich warten, dann einen Antrag ausfüllen, zum nächsten besetzten Bahnhof fahren und ihn dort abgeben.

Dann bekommt er irgendwann einen Gutschein zugesandt. Mit dem muss er wieder innerhalb eines Monats zu einem Reisezentrum in Schleswig-Holstein fahren, um ihn gegen einen weiteren Gutschein einzutauschen, den er dann endlich bei der nächsten Urlaubsreise mit der Bahn anrechnen lassen kann. Unterdessen wird das Abonnement ganz automatisch in voller Höhe vom Konto abgebucht. Da soll sich der Kunde noch ernst genommen fühlen?

Diese „Kundenrechte“ haben nur ein Ziel: dem Deutschen Bundestag vorzugaukeln, dass ein Handlungsbedarf ganz und gar nicht bestehe.

Böse Absicht oder Zufall?

Dieser Zusammenhang sollte doch zu denken geben:

- Am 7. April 2006 kündigt die DB den Pilotversuch mit einer Laufzeit bis 8. Dezember 2007 an.
- Am 11. Mai 2006 legt die Bundesregierung dem Bundestag das ProgTrans-Gutachten zu den Fahrgastrechten vor,
- In dieser „Unterrichtung“ der Bundesregierung steht: „Einer vertieften Betrachtung bedarf die vom Gutachter empfohlene einheitliche Behandlung des Nah- und Fernverkehrs.“

Ist es eine böswillige Unterstellung, dass es einen Zusammenhang gibt? Es erscheint uns allzu durchsichtig, dass die Bundesregierung mit dem Hinweis auf den Pilotversuch der DB in Schleswig-Holstein eine Gesetzgebungsinitiative blockieren und um mindestens zwei Jahre hinausschieben will, um die hervorragende Arbeit der Gutachter wertlos zu machen.

Soll die Steinzeit der Fahrgastrechte so lange andauern und die Rechtsverordnung aus dem Jahr 1938 in Kraft bleiben?

Wenn die Regelung der Nord-Ostsee-Bahn Standard bei allen Verkehrsunternehmen wäre, dann könnte man darüber nachdenken, in welchem Ausmaß für den Gesetzgeber ein Handlungsbedarf besteht. Aber so ist es eben nicht. Die meisten Unternehmen und Verkehrsverbände in Deutschland – nicht nur die DB! – versuchen immer noch, mit Sprüchen ihrer Werbestrategen so zu tun, als seien sie ungeheuer kundenfreundlich – und wenn es ernst wird, berufen sie sich auf Gesetze von vorgestern.

Rainer Engel

➔ und bewährter Wagen gab es etliche Verspätungen, für die die Fahrgäste laut DB-Kundencharta keinen Anspruch auf Ersatz haben, weil es sich wegen des Wechsels der Zugfarbe von Blau auf Rot nun um „Nahverkehr“ handelt. Drei Monate, nachdem die NOB mit ihrer Garantie gestartet war, zog die DB-Tochter Regionalbahn Schleswig-Holstein am 7. April nach. Als „Pilotprojekt“ führte sie ebenfalls eine Erstattungsregelung im Nahverkehr ein. Einziger Punkt, in dem die DB „besser“ ist als die NOB: Sie gewährt einen Rechtsanspruch auf die Leistungen und hat sich verpflichtet, sie vom 28. Mai 2006 bis zum 8. Dezember 2007 zu garantieren. Dafür gibt es bei der DB bei der doppelten Verspätung nur den halben Betrag: Erst ab 60 Minuten Verspätung gibt es Gutscheine im Wert von 25 Prozent des Fahrpreises, ab 120 Minuten im Wert von 50 Prozent, bei Streckenzeitkarten

ab 60 Minuten pauschal drei Euro in der 1. Klasse und zwei Euro in der 2. Klasse. Bei der DB gibt es statt Bargeld nur Gutscheine, die natürlich von den Automaten, über die in Schleswig-Holstein der Löwenanteil der Fahrkarten verkauft wird, nicht angenommen werden. Das Gutschein-System ist, wie schon beim DB-Fernverkehr, äußerst umständlich: Der Fahrgast braucht erst eine Gutschein-karte. Diese kann im Zug, im Reisezentrum oder beim Service-Point binnen drei Tagen ausgegeben oder mit einem Antrag angefordert werden. Die Gutscheinkarte ist einen Monat gültig und muss in dieser Zeit in einen Gutschein umgetauscht werden, der dann ein Jahr gültig ist. Die Gutscheinkarte wird aber nur innerhalb Schleswig-Holsteins angenommen und umgetauscht oder angerechnet.

lediglich vor, bei schweren Streckenschäden einen Ersatzfahrplan zu veröffentlichen, um nicht ein Jahr lang zum halben Preis fahren zu müssen.

Nichts zahlen als Erfolg?

Die DB teilt in ihrer Pressemitteilung mit, dass die bundesweite Einführung dieser „Fahrgastrechte“ erfolgreich sei. Schon heute ist absehbar, dass dieser „Erfolg“ auch eintritt. Denn auf sehr vielen Strecken fährt die DB im Stundentakt. Und so kann ruhig ein Zug wegen technischer Probleme ausfallen, ohne dass es etwas kostet, der nächste kommt meistens binnen der 60-Minuten-Frist. Einige Linien werden im Halbstundentakt gefahren, sodass es hier größere Havarien, beispielsweise Oberleitungsschäden, geben muss, bis eine Ersatzleistung fällig wird.

Ausgeschlossen sind Fahrten, die über die Grenzen Schleswig-Holsteins hinausführen. Ganz ausdrücklich ausgeschlossen ist auch die Geltung, wenn in Hamburg ausgestiegen wird – es muss „in Schleswig-Holstein ausgestiegen werden“. Wer also in Hamburg einen Anschluss versäumt, schaut in die Röhre. Nur bei der Durchreise innerhalb Schleswig-Holsteins – etwa von Elmshorn nach Lübeck – gilt die Erstattung.

Fahrgäste, die Anschlüsse an den DB-Fernverkehr versäumen, gehen ebenfalls leer aus, da für ihre Fahrkarten die Fernverkehrs-Kundencharta gilt, die keine Ersatzleistung vorsieht. Auch Schülerfahrkarten sind Fahrscheine ohne Pünktlichkeitsgarantie. Und Tageskarten ohne Start- und Zielangabe wie das Schleswig-Holstein-Ticket bleiben Lotterielose, für die keinerlei Garantie übernommen wird. Nach dem Schleswig-Holstein-Tarif gibt es aber auch Tageskarten mit Start- und Zielangabe, für die die Erstattungsregel gilt.

(red)

Ausreden bei DB natürlich erlaubt

Wie schon im DB-Fernverkehr behält sich die DB vor, die Ersatzleistung zu verweigern, wenn die DB nicht an der Verspätung schuld ist. Wer also hängen bleibt, weil wieder einmal ein Autofahrer bei Rotlicht über die Gleise fuhr oder ein Böschungsbrand den Verkehr lahm gelegt hat, hat bei der DB keine Rechte, obwohl die Fahrkarte im Voraus gekauft werden muss. Die NOB ist hingegen konsequent und bietet die Ersatzleistung ohne Frage nach dem Grund. Die NOB behält sich



Weitere Infos:

NOB: www.nord-ostsee-bahn.de
> Service

DB: Die Bestimmungen finden sich in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen (erreichbar unter www.de > AGB auf der unteren Leiste). Die informierende Webseite ist am schnellsten zu finden über die Suche nach „Fahrgastrechte Schleswig-Holstein“.



Mehr wissen mit PRO BAHN:

Aktuelles: www.pro-bahn.de/aktuell
Fahrplanauskunft: www.pro-bahn.de/auskunft
Fahrplanentwürfe: www.fahrplanentwurf.de
Fahrgastrechte: www.fahrgast-rechte.de