

FahrgastRechte

> **Guter Rat ist (nicht) teuer:** Aus den Zuschriften auf unserer Webseite www.pro-bahn.de/meinung haben wir einige aktuelle Zuschriften herausgegriffen und zeigen an Beispielen, wie man besser Bahn fährt und auf Probleme reagieren kann. Weitere Informationen finden Sie unter www.fahrgast-rechte.de.

Automat nimmt Scheine nicht an

Frau Ulla S. aus S. schreibt:

Ich wollte mit meiner Familie von Niederschelden über Siegen nach Erndtebrück fahren. Von Niederschelden nach Siegen haben wir den Regionalexpress der Deutschen Bahn benutzt. Die Fahrkarten wollten wir uns am Automaten ziehen. Für meinen Mann konnte ich noch eine Karte kaufen, weil ich noch das entsprechende Kleingeld hatte. Für meine Karte hatte ich dann noch einen 20-Euro-Schein, den der Automat nicht annahm. Wir wollten dann ein Ticket beim Zugbegleiter kaufen. Im Zug sprach ich den Zugbegleiter sofort auf den Kauf eines Tickets an. Er sagte, es gebe keine Tickets im Zug zu kaufen. Ich bekam dann noch von ihm zu hören, dass der Automat nur 10-Euro-Scheine annehmen würde und man ohne passendes Ticket nicht die Bahn benutzen dürfe. Daraufhin wurde ich vom Zug-

begleiter als Schwarzfahrerin angezeigt und bekam eine Fahrpreisnacherhebungszahlungsaufforderung von 40 Euro – für eine Zugstrecke von ca. 8 Minuten, die 2,70 Euro kostet. Am Bahnhof in Siegen konnte ich mir dann für die restliche Strecke ein Ticket nach Erndtebrück lösen.

PRO BAHN-Stellungnahme:

Die DB versucht, die Probleme ihres Vertriebssystems auf den Rücken ihrer Fahrgäste auszutragen – sie ist aber verpflichtet, die Fahrgäste zu den gesetzlichen Bedingungen zu befördern. Jedem Reisenden muss ein Fahrschein gegen Barzahlung verkauft werden, wenn der Reisende fünf Minuten vor Abfahrt am Bahnhof ist (§ 8 Eisenbahn-Verkehrsordnung). Dagegen verstoßen Automaten, die gültiges Bargeld nicht annehmen oder nicht genügend Wechselgeld haben – sie sind dann nicht „betriebsbereit“. Denn: Was ein gültiger Geldschein ist, bestimmt nicht der Automat, sondern die Europäische Zentralbank in Frankfurt. Und statt Wechselgeld darf gegebenenfalls ein Gutschein ausgestellt werden, aber dazu sind die DB-Automaten nicht in der Lage.

Die DB möchte das geltende Recht gern anders lesen. Daher versucht sie, den vorgenannten Paragraphen so auszulegen, dass der Fahrgast beweisen muss, dass der Automat „nicht betriebsbereit“ war. Doch das letzte Wort darüber werden erst Gerichte sprechen.

PRO BAHN fordert daher die Aufstellung von Automaten in den Zügen, da dort jeder Kontrolleur feststellen kann, ob der Automat funktioniert. Viele Aufgabenträger haben dieser Forderung schon Rechnung getragen.

Wo das nicht der Fall ist, bleibt nur die Möglichkeit, sich immer mit genügend Bargeld auszustatten, den defekten Automaten zu fotografieren (hat Ihr Handy eine Foto-Funktion?) und das Foto dem Kontrolleur vorzuzeigen oder dafür zu sorgen, dass Zeugen den Vorfall bestätigen.

Top-Dienstleister

Alexander N. aus D. schreibt:

Als Vielfahrer war ich heute mit dem RE 5 von Bad Breisig nach Düsseldorf unterwegs. Wegen eines Personenunfalls in Benrath musste der Zug umgeleitet werden. Das Zugpersonal hat die Fahrgäste sofort informiert und Alternativen bekannt gegeben. Der Zugführer (ab Köln) war generell sehr freundlich und hilfsbereit – Hilfe für Rollstuhlfahrer und Hilfe beim Gepäckausladen am Flughafen. Eine Dame, die gerade noch den Zug erreichte, erhielt im Zug ausnahmsweise eine Fahrkarte.

PRO BAHN-Stellungnahme:

Auch diese engagierten Eisenbahner gibt es – viel öfter, als aus unserer „Meinungsseite“ hervorgeht. Schreiben Sie uns doch

Foto: Engel



Ratlos vor dem geschlossenen Reisezentrum: Fahrgäste in Rheine (Westfalen): Die DB bedroht auch ehrliche und zahlungswillige Fahrgäste mit dem Schwarzfahrer-Zuschlag.

auch gelegentlich einmal besonders positive Erlebnisse!

Kontrollleur droht mit der Polizei

Hans-Christof D. aus O. schreibt:

Meine ausländische Freundin wurde am 24.07. im Zug von Neustadt (Schwarzwald) nach Freiburg von einem (wahrscheinlich externen) Kontrollleur kontrolliert. Sie hatte ein Ticket für 20,60 € von Oberndorf nach Freiburg, obwohl ein BW-Ticket ausgereicht hätte. Allerdings hatte sie aus Unwissenheit kein Fahrradticket.

Der Kontrollleur setzte sie massiv unter Druck, die Fahrpreisnacherhebung sofort zu bezahlen, drohte mit Ausländeramt und Polizei, obwohl dies ja wohl keineswegs gerechtfertigt war.

PRO BAHN-Stellungnahme:

Ob die Drohung menschlich angemessen war, können wir nicht beurteilen. Rechtlich ist die Drohung, die Polizei hinzuzuziehen, aber immer dann gerechtfertigt, wenn der Fahrgast die Forderung des Zugbegleiters weder bezahlt noch sich ausweist. Deshalb unser Rat: Streiten im Zug um den richtigen Fahrpreis oder Fahrschein ist meistens nicht sinnvoll. Wenn man meint, im Recht zu sein,

ist es einfacher, sich auszuweisen und den Zugbegleiter eine „Nacherhebung“ schreiben zu lassen. Zugbegleiter, die sich ihrer Sache nicht sicher sind, verzichten dann oft darauf. Andernfalls kann man die Sache dann anschließend in Ruhe prüfen, zahlen oder ablehnen. Die allerletzte Entscheidung würde ein Amtsgericht treffen, denn die Bahn muss das Geld notfalls einklagen. Aber: Unwissenheit allein – etwa darüber, ob für ein Fahrrad eine Fahrkarte nötig ist – schützt nicht vor dem „erhöhten Beförderungsentgelt“.

Wenn das nicht hilft: Lesen Sie den nachfolgenden Beitrag.

Aktuell:

Aufgabenträger für Fahrgastrechte

Die Bundesarbeitsgemeinschaft der Aufgabenträger des Schienenpersonennahverkehrs (BAG-SPNV) begrüßt in einem jetzt vorgelegten Positionspapier, dass eine gesetzliche Regelung der Fahrgastrechte im Bahnverkehr absehbar ist. Die BAG-SPNV vertritt 32 Aufgabenträgerorganisationen des SPNV in Deutschland. Sie bestellen pro Jahr für mehr als 5,2 Mrd. Euro fast 650 Millionen Zugkilometer bei zurzeit 69 verschiedenen Eisenbahnverkehrsunternehmen und ermöglichen damit den größten Anteil der in Deutschland angebotenen Schienenverkehrsleistungen.

Grundlegende Verbraucherrechte wie in anderen Wirtschaftszweigen seien nicht nur für die Zufriedenheit der Fahrgäste wichtig, sondern auch für die Qualität des Angebots: Mit der Einführung von Gewährleistungsrechten für die Fahrgäste werde es für Verkehrsunternehmen wirtschaftlich lohnend, Verspätungen und Zugausfälle zu vermeiden. So entstehe eine Dynamik, die den öffentlichen Verkehr auch im Wettbewerb mit Auto und Flugzeug stärken werde. Die Einführung verbindlicher Fahrgastrechte ist nach Einschätzung der BAG-SPNV die logische Ergänzung zu den Vertragsstrafen, die Verkehrsunternehmen bei Unpünktlichkeit drohen. Es gehe nicht um eine „Doppelbestrafung“, wie von Verkehrsunternehmen oft eingewandt werde. Vielmehr bezögen sich die in den Verkehrsverträgen vereinbarten Strafen für Unpünktlichkeit nur auf langfristige Durchschnittswerte, bei denen die tatsächliche Höhe der Verspätung, als auch die jeweiligen Folgen der Verspätung systembedingt unberücksichtigt blieben.

Zudem handelt es sich um zwei vollkommen eigenständige Bereiche: Der Malus bezieht sich auf das Vertragsverhältnis zum Aufgabenträger, die Kundengarantie auf das Vertragsverhältnis zum Fahrgast – von beiden Seiten bekommen die Verkehrsunternehmen auch Entgelte für ihre Leistung.

BAG-SPNV-Präsident Bernhard Wewers: „Kundenrechte im Bahnverkehr sind meiner Auffassung nach genauso selbstverständlich wie Gewährleistungen beim Kauf eines Autos oder einer Tüte Milch. Im Nahverkehr sind diese Rechte übrigens ebenso wichtig wie im Fernverkehr. Warum sollte nur jemand entschädigt werden, der von Köln nach München fährt, der tägliche Pendler im Regionalexpress aber nicht?“

Der Fahrgastverband PRO BAHN sieht damit sein langjähriges Eintreten für bessere Fahrgastrechte bestätigt. PRO BAHN Bundesvorsitzender Karl-Peter Naumann: „Zur Qualität des öffentlichen Verkehrs gehört auch, dass der Fahrgast im Störfall nicht allein gelassen wird. Genauso wichtig ist auch, dass mit der Einführung von Fahrgastrechten endlich auch diejenigen zur Verantwortung gezogen werden können, die den öffentlichen Verkehr stören, etwa Autofahrer, die Blinklicht und Schranken mißachten.“

Das vollständige Positionspapier „Fahrgastrechte – gut, dass der Zug ins Rollen kommt!“ steht zur Verfügung unter: www.bag-spnv.de > Position.

FahrgastRechte