

Fahrgastrechte:

Deutschland nur Mittelmaß

➤ *Wo steht Deutschland bei den Fahrgastrechten im europäischen Vergleich – kurz bevor eine Verordnung der EU die Regierung dazu zwingt, wenigstens im Bereich der Eisenbahnen gesetzliche Regeln einzuführen? Diese Frage beantwortet eine Nexus-Studie: Freiwillig bieten deutsche Unternehmen nur Mittelmaß.*

In einer Studie hat das Nexus Institut jetzt aktuelle Beispiele für Kundendienst und Fahrgastrechte in den europäischen Nachbarländern untersucht. „Deutschland nimmt im europäischen Vergleich einen guten Platz auf mittlerem Niveau ein“, heißt es in der Studie. Die bisherige Ausgestaltung von Servicegarantien und Chartas im öffentlichen Verkehr kann demnach nicht voll befriedigen. Sowohl im Eisenbahnverkehr als auch im übrigen ÖPNV gibt es in Großbritannien, Schweden, Frankreich und Dänemark Unternehmen, die bessere Regelungen bieten. Als Handlungsempfehlung schlägt die Studie eine verbesserte Umsetzung der Garantien vor und plädiert für eine stärkere Verbreitung. Schlichtungsstellen sollten dauerhaft etabliert und Verkehrsleistungen zur

Qualitätssicherung zertifiziert werden. Letzteres ist in Frankreich weit verbreitet. Für die Mitwirkung von Verbrauchern kann Großbritannien als Vorbild gelten. Dort sind die Interessenvertretungen der Verbraucher fest institutionalisiert und wirken an der Qualitätssicherung mit. Die Beispiele haben die Wissenschaftler des Berliner Nexus Instituts in der aktuellen Studie unter dem Titel „Europäische Vorbilder für Kundendienst und Fahrgastrechte in Deutschland“ veröffentlicht. Die Studie aktualisiert die Arbeit aus dem Jahr 2006 zu den Bedürfnissen der Fahrgäste in Europa (*der Fahrgast*, 03/2008, S. 33 ff.). In der Studie im Auftrag der EU-Kommission untersuchten die Mitarbeiter mit lokalen Partnern die aktuelle Situation in 25 EU-Staaten. In der jetzigen Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV) ging es speziell um die Situation in Deutschland im Vergleich zu den Nachbarländern. Die Studie kann über die Internetseiten des Nexus Instituts oder des BMELV heruntergeladen oder bei der Verlagsgesellschaft W. E. Weinmann e. K. bestellt werden.

Europäische Vorbilder für Kundendienst und Fahrgastrechte in Deutschland. Auswertung empirischer Studien zum Kundendienst europäischer Verkehrsunternehmen, Filderstadt (Verlagsgesellschaft Weinmann, Schriftenreihe „Angewandte Wissenschaft“ des BMELV, Band 521), 008, 66 Seiten, ISBN 978-3-921262-52-8, Herunterzuladen: www.bmelv.de, www.nexus-berlin.com.



Mitwirkung von Fahrgästen:

DB-Kundenbeirat ineffektiv

NDR Info berichtet über Erfahrungen*

➤ *Bei der Deutschen Bahn ist in den vergangenen Wochen und Monaten einiges schiefgelaufen: zum Beispiel die Diskussion über den geplanten und dann wieder einkassierten Bedienungszuschlag oder aktuell die defekten ICE-Züge. Das sorgt für Frust und Ärger bei den Kunden. Um mit denen einen – wie es die Bahn umschreibt – konstruktiven Dialog führen zu können, hat das Unternehmen vor vier Jahren einen Kundenbeirat gegründet. „Ein wunderbares Gremium, um auf direktem Weg Kundenmeinungen*

in Erfahrung zu bringen“, so die DB auf ihrer Internetseite über den Rat. Der kommt alle sechs Monate zusammen, heute in Hannover. Es gibt auch eine Menge Gesprächsstoff. Viel raus-

kommen wird dabei aber nicht. Dieser Meinung sind zumindest Ex-Mitglieder und Bahn-Experten, mit denen sich NDR-Info-Reporter Arne Meyer getroffen hat.

* Dieser Beitrag wurde vom NDR freundlicherweise zum Abdruck zur Verfügung gestellt. Produziert wurde er von Arne Meyer für das Hörfunkprogramm NDR Info des Norddeutschen Rundfunks.

Kundenbeirat: Eine gute Idee

„Kundenbeirat der Deutschen Bahn“ – das klingt doch ganz gut, dachte sich Horst Frehe aus Bremen. Er zögerte deshalb nicht lange, als er im Sommer 2004 die Möglichkeit bekam, Gründungsmitglied in dem insge-

samt 30-köpfigen Gremium zu werden. Frehe sitzt im Rollstuhl und ging mit konkreten Zielen in die ersten Sitzungen.

Frehe: „Also, ich bin dort hingegangen, weil ich insbesondere auch die Interessen mobilitätseingeschränkter Menschen vertreten wollte. Wir hatten besondere Wünsche, zum Beispiel an den Service.“

Relativ schnell stellte Frehe aber fest, dass die Deutsche Bahn dafür kein besonders offenes Ohr hatte. Offene Diskussion? Fehlanzeige. Die Bahn-Vertreter hätten auf die Diskussion relativ stark Einfluss genommen und den Verlauf mehr oder weniger vorgegeben. Das Klima? Unbefriedigend, so Frehe.

Frehe: „Ja, die Wirklichkeit ist, dass viele durchaus kritische Anmerkungen gemacht haben, aber nicht erkennbar war, inwieweit die Bahn bereit ist, auf diese Anmerkungen einzugehen und ihre Geschäftspolitik zu verändern. Ich hatte das Gefühl, dass sie zwar Nutzermeinungen einholt, aber nicht ein Interesse entwickelt, tatsächlich etwas zu verändern.“

Oder anders formuliert: Es sei überhaupt nicht erkennbar gewesen, inwiefern die Bahn die Vorschläge aus dem Gremium aufgreife oder umsetze, so Frehe. Er zog deshalb nach etwa einem Jahr Mitgliedschaft und weiteren Treffen des Beirats die Konsequenzen und verabschiedete sich.

Frehe: „Einerseits habe ich es tatsächlich als Zeitverschwendung angesehen, zweitens aber

auch wollte ich mich nicht missbrauchen lassen für ein Gremium, bei dem ich das Gefühl hatte, dass Nutzer nur ruhiggestellt werden sollen und nicht wirklich ein ernsthaftes Interesse besteht, diese Informationen aufzunehmen und seine Geschäftspolitik zu verändern.“

Befürchtungen der Verbände bestätigt

Damit sieht es so aus, als hätten sich Befürchtungen von Verkehrsexperten bei der Gründung des Beirats vor vier Jahren bewahrheitet. Der Verkehrsclub Deutschland etwa zeigte sich damals relativ pessimistisch – mit Blick auf die Einflussmöglichkeiten der Kundenvertreter. VCD-Bahn-Expertin Heidi Tischmann sagt heute, seit der konstituierenden Sitzung habe sie nichts mehr von dem Gremium gehört. Und das sage ja auch eine Menge aus. Karl-Peter Naumann, Vorstand des Fahrgastverbandes PRO BAHN, vermutete sogar eine Alibi-Funktion des Kundenbeirats. Daran hält Naumann bis heute fest.

Naumann: „Da aber vieles nicht besser geworden ist, was kritisch ist, insbesondere was Fahrkartenverkauf am Automaten, defekte Automaten, miserable Durchsagen etc. angeht, dort würde ich mir von einem Kundenbeirat mehr erwarten. Und dort passiert eigentlich nichts.“

Außerdem kritisiert der PRO BAHN-Vorstand, dass die Bahn bei der Gründung des

Beirats ausschließlich Privat- und Geschäftsreisende ausgewählt und die Verbände außen vor gehalten habe: Leute also, die sich mit dem Unternehmen auskennen und sich tagtäglich damit beschäftigen. Die Bahn fürchte wohl kritische Fragen, so Naumann weiter. Genau deshalb zweifelt er auch an der Unabhängigkeit des Beirats.

Naumann: „Wenn der Anbieter der Verkehrsleistung, der sich den Kundenbeirat wünscht, sich die Kunden, die in diesen Beirat gehen, selbst aussucht, dann kann es kein unabhängiger Beirat sein. Hier muss man von einer ganz anderen Ebene her beginnen. Diejenigen, die in diesem Kundenbeirat sind, müssen komplett unabhängig sein und dürfen von dem Verkehrsunternehmen auch keine Leistungen wie Fahrkarten oder Ähnliches in Anspruch nehmen.“

Die Bahn hat die Kritik auf Anfrage von NDR Info zurückgewiesen. Vielmehr hat der Kundenbeirat das Unternehmen laut DB zum Beispiel bei der Gestaltung neuer Fahrkartenautomaten unterstützt. Und er hat beratende Funktion, ist aber keine Beschwerdestelle, so ein Bahn-Sprecher. Ex-Beiratsmitglied Horst Frehe ist aufgrund der von ihm dort gemachten Erfahrungen trotzdem der Meinung:

Frehe: „Ich würde sagen: Dieser Kundenbeirat ist ein Feigenblatt.“

Bahn und Gleichstellung:

Wohin fährt die Bahn?

Aus der Arbeit der Behindertenverbände von Eberhard Tölke*

Schenkt man den Medienberichten der letzten Wochen Glauben, dann rast die gute alte Bahn rosaroten Zeiten entgegen – teilprivatisiert und zugleich serviceorientiert. Werden dabei aber auch alle Passagiere mitgenommen oder einige aufs Abstellgleis geschoben?

Der Gemeinsame Fachausschuss für Umwelt und Verkehr (GFUV) sitzt in verschiedenen Stellwerken innerhalb

des Großkonzerns Deutsche Bahn AG (DB) mit an den Schaltpulten. Alle Eisenbahnunternehmen sind gesetzlich ver-

* Aus: horus, Beiträge zur Integration Blinder und Sehbehinderter 4/2008, Abdruck mit freundlicher Genehmigung des DVBS, Deutscher Verein der Blinden und Sehbehinderten in Studium und Beruf e. V., Marburg.

pflichtet, ein Programm zur Herstellung von Barrierefreiheit aufzustellen. Die DB hat dazu vor Jahren eine Arbeitsgruppe ins Leben gerufen, die derzeit von Karl Hermann Haack, dem früheren Behindertenbeauftragten der Bundesregierung, geleitet und von der Kontaktstelle für kundenbezogene Behindertenangelegenheiten der Bahn koordiniert wird. In dieser Arbeitsgruppe wirken neben Vertretern aus dem gesamten DB-Konzern zahlreiche Spitzenverbände der Behindertenselbsthilfe bera-

tend mit. An der letzten Sitzung am 2. September 2008 nahmen Knut Junge und ich für den GFUV teil.

Erwartungsgemäß bildete die von der DB angekündigte Preiserhöhung zum Fahrplanwechsel im Dezember 2008 ein Schwerpunktthema der Beratung. Birgit Bohle, Leiterin Vertriebskanalsteuerung und Geschäftsentwicklung, verteidigte nicht nur die Fahrpreiserhöhungen, sondern auch den Servicezuschlag beim Kauf eines Tickets am Schalter, der inzwischen vom Tisch ist. In diesem Zusammenhang verwiesen wir als Vertreter des GFUV darauf, dass der Erwerb von Sonderangeboten zum Teil ohnehin nur an Automaten möglich ist. „Blinde und sehbehinderte Reisende haben zu preisgünstigen Angeboten oft keinen Zugang. Dies ist diskriminierend und nicht akzeptabel“, betonten wir. Frau Bohle sagte die Prüfung dieses Punktes zu. Zur Sprache kam erneut die von der DB Regio AG betriebene Einstellung des Fahrkartenerwerbs in den Nahverkehrszügen. In einigen Bundesländern wie Bayern und Thüringen liegen schriftliche Zusagen vor, dass Alleinreisende blinde und sehbehinderte Passagiere weiterhin ihre Tickets in den Nahverkehrszügen erwerben können. Der GFUV fordert eine derartige Regelung, die einheitlich für alle Bundesländer gilt. Es ist nicht vertretbar, dass Menschen, denen kein Zugang zu Automaten möglich ist, noch zusätzlich als „Schwarzfahrer“ abgestraft werden. Seitens der Bahn werden aufgrund unterschiedlicher Zuständigkeiten allerdings noch Schwierigkeiten bei

der Umsetzung dieser Forderung gesehen. Zum wiederholten Mal befasste sich die Arbeitsgruppe mit der Problematik des Lautsprecher-rückbaus. Hier gehen die Positionen nach wie vor weit auseinander: Während die Bahn verstärkt auf Infostellen und ähnliche Informationseinrichtungen setzt, fordert der GFUV eine gleichmäßige Beschallung an allen Bahnhöfen und Haltepunkten. Diese könne mit Infostellen nicht erreicht werden. Auch die Beschränkung von Durchsagen auf betriebliche Störungen sei nicht hinnehmbar. „Aus Sicherheitsgründen benötigen blinde und sehbehinderte Reisende akustische Informationen über alle am Bahnsteig erfolgenden Vorgänge“, argumentierten Knut Junge und ich.



Eine automatische Türverriegelung, wie wir sie in Deutschland kennen, ist in vielen europäischen Ländern noch nicht vorgeschrieben. Gleichzeitig rollen immer mehr ausländische Züge über die Gleise des deutschen Schienennetzes. In diesen Zügen besteht für blinde und sehbehinderte Reisende die Gefahr, zur falschen Seite auszuweichen und sich unversehens im Gleiskörper wiederzufinden. Um dies zu verhindern, sieht es der GFUV als dringend erforderlich

Diskriminierungsfreier Kartenerwerb am Automaten? Jede Behinderung ist anders und braucht spezielle Hilfen.

an, dass auch in ausländischen Zügen, zum Beispiel in „EuroCitys“, die Ausstiegsseite angesagt wird. Die Mitarbeiter der DB sagten zu, diese Forderung aufzugreifen und entsprechende Absprachen mit ihren europäischen Partnern anzustreben.



Bayern druckt Kursbuch

■ Nachdem die Deutsche Bahn AG kein gedrucktes Kursbuch mehr herausgibt, hat die Bayerische Eisenbahngesellschaft ein eigenes Kursbuch aufgelegt. Für 5 Euro ist ein 720 Seiten starker Band erhältlich, der dem letzten gedruckten DB-Kursbuch „Bayern“ entspricht. Der Band enthält alle Fahrplantabellen, die Bayern berühren, im bekannten DB-Layout, Karten der DB-Strecken und der Verkehrsverbünde und Hinweise auf Fahrplanänderungen. Ein Ortsverzeichnis ist nicht beigefügt. Die Auflage beträgt 10.500 Stück. Den Vertrieb hat die PB Service GmbH, eine mit PRO BAHN verbundene Verlagsgesellschaft, übernommen. Die Bestellung kann über die Internetseite www.bayern-kursbuch.de erfolgen. Das Bayern-Kursbuch gilt wie auch die elektronische Fahrplanauskunft der DB für

ein Jahr. Bei der Deutschen Bahn AG sind keinerlei gedruckte Kursbücher auf Bestellung mehr zu bekommen. Nur in Baden-Württemberg ist ein Kursbuch „Baden-Württemberg“ in Reisezentren und Fahrkartenausgaben für 5 Euro erhältlich. Das elektronische Kursbuch wird auf der Internetseite der DB in der Form von Einzeltabellen, aber auch als vollständige Ausgabe in vier Bänden (Fernverkehr, Nord, Mitte, Süd) angeboten. Wer es sich für den eigenen Bedarf ausdrucken lässt, muss mit erheblichen Kosten rechnen. Der elektronische Service der DB für Handys ist erweitert worden. Außer auf die Verbindungssuche und aktuelle Abfahrts- und Ankunftspläne kann nun auch beispielsweise auf Baustelleninformationen zugegriffen werden.