

Fahrgastrechte:

Gut informiert?

Wo gibt es Informationen? Von Jürgen Neuhaus

➤ Die Fahrgastrechte sind seit drei Monaten in Kraft. Anders als bisher gewohnt, informieren auch die Unternehmen. Wo finden Sie was in welcher Qualität?

FahrgastRechte

Der Fahrgastverband PRO BAHN informiert

www.fahrgast-rechte.de

Richtig Beschwerden: Der Fahrgastverband PRO BAHN bietet online Hilfe auf dem Weg zur Geltendmachung von Rechten an.

Bei der Entstehung der neuen Fahrgastrechte hat der deutsche Fahrgastverband PRO BAHN e. V. intensiv mitgewirkt. Alle Forderungen haben nicht durchgesetzt werden können.

Der Verbraucherverband bietet eine Übersicht an: beispielsweise darüber, wer wofür zuständig ist und wie Sie sich richtig beschweren. Bei Unklarheiten bietet PRO BAHN umfassende Information und zudem die Dienste seiner zentralen Beschwerdeseite an. Die Website befasst sich nicht nur mit Verspätungen der Bahn sondern auch der anderen Verkehrsmittel sowie mit vielen weiteren Fragen rund um die Rechte der Fahrgäste. Die Homepage ist bereits in vielen Teilen auf den neuesten Stand gebracht, befindet sich aber aufgrund der Komplexität der Materie und des für einen ehrenamtlich arbeitenden Verband nicht gerade üppigen Personalbestands teilweise noch im Aufbau. Doch ist es das Ziel, auf möglichst viele Fragen eine Antwort zu geben oder wenigstens die richtige Ansprechstelle zu nennen. Die Homepage versucht, auch in schwierigen Fällen Antwort zu geben und hebt Schwerpunkte stichwortartig hervor.



www.fahrgastrechte.info

Sie können sich auch auf der Homepage des TBNE (Tarifverband der Bundeseigenen und Nichtbundeseigenen Eisenbahnen) umfangreich über Rechte bei Verspätungen informieren.

Fast 50 Einzelfragen sind auf dem auf dieser Seite hinterlegten Fragebogen zu beantworten, bis ein Fahrgast seine Ansprüche anmelden kann. Ein paar Mutige machten einen Versuch: In nur sieben Minuten ist alles beantwortet. Anders als der Fahrgastverband PRO BAHN haben die im TBNE organisierten Unternehmen ein Eigeninteresse. Die Homepage des TBNE erläutert Ansprüche anhand von Muster-Entschädigungsbedingungen und geht auch auf Sonderregelungen ein. Der Aufbau der Website ist klar und logisch – doch leider nicht ohne Juristendeutsch. Einzelfälle verlangen nach umfangreicher Grundlage, die in den Texten auch gelegt wird. Lobenswert sind die rot hervorgehobenen Markierungen (in nor-

mal verständlichem Deutsch); mittels Link sind die europäische und die nationalen Rechtsgrundlagen einsehbar. Hilfreich sind auch die aufgeführten Schlichtungs- bzw. Ombudsstellen in den jeweiligen Bundesländern und die „häufig gestellten Fragen“. Die Online-Handreichung der TBNE ist alles in allem ein guter Wegweiser.



www.bahn.de/p/view/servicefahrgastrechte/uebersicht.shtml

Auch das größte deutsche Bahnunternehmen bietet seinen Fahrgästen einen Wegweiser durch die neue Rechtslage bei Verspätungen.

Die Deutsche Bahn AG hat sich lange gegen Fahrgastrechte in Gesetzesform gesperrt. Anzuerkennen ist, dass nun auch auf der Homepage des staatlichen Monopolisten jene Hinweise zu finden sind, die die Politik vorgegeben hat. Im Großen und Ganzen folgt die Struktur der DB-Website jener der TBNE. Sie ist dem Design des Unternehmensauftritts der DB AG angepasst, nichtsdestoweniger gut strukturiert und ohne unnötigen grafischen Firlefanz. Weiter gehende Dokumente, wie zum Beispiel die Charta „Schienenpersonenverkehr“ der Gemeinschaft der Europäischen Bahnen oder eine Liste der Ansprechpartner, stehen in PDF-Format zum Download bereit. Die Homepage der DB AG leitet mit zwei Klicks zu einem sehr einfach gestalteten Online-Formular weiter und damit zur direkten Möglichkeit, seinen Anspruch anzumelden.



Foto: foralita