

Ein Jahr Fahrgastrechte

Die Praxis spielt sich ein von Klaus Schröter

➤ Oft wird über die EU-Gesetzgebung und den damit verbundenen Bürokratismus geklagt. Für die Verbraucherrechte der Eisenbahnfahrer hat das Europäische Parlament wichtige Entscheidungen getroffen. Mit dem Artikel „Lotterielos Fahrkarte“ in dieser Zeitschrift begann 1996 der Kampf der Fahrgäste um mehr Rechte als jene, die die Eisenbahn-Verkehrsordnung von 1938 gewährte.

Auf einmal ging es zügig voran

Der letzte Anschlag für die am 29. Juli 2009 in Kraft getretenen Fahrgastrechte kam dann aus Brüssel. Die Endphase des Gesetzgebungsverfahrens vom Beschluss des Bundestags zum Entwurf des Fahrgastrechte-Gesetzes bis zum Inkrafttreten dauerte nur drei Monate und erfolgte somit gut vier Monate vor dem Inkrafttreten der richtungweisenden EU-Verordnung 1371/2007 am 3.12.2009. Schon zuvor gab es „Kundenrechte“ bei der Deutschen Bahn AG, diese basierten jedoch nicht auf einer Rechtsgrundlage, sondern wurden seit dem 1. Oktober 2004 nach der Kundencharta im Fernverkehr gewährt. Damit war auch klar: Sie galten nur im Fernverkehr und nur in Zügen der DB. Die Erstattung von nur 20 Prozent des Fahrpreises bei über 60 Minuten Verspätung lohnte vor allem bei Bahncard-50-Reisenden kaum den Zeiteinsatz für eine Erstattung, die es nur als zeitlich begrenzten Gutschein gab. Dieser konnte zudem nicht beim Kauf von Online-Tickets verwendet werden.

Vom Start- bis zum Zielbahnhof

Die Kundencharta von 2004 betraf nur den Fernverkehr. Die aktuellen Fahrgastrechte gelten aber vom Start- bis zum Zielbahnhof, unabhängig von Zugattung und Verkehrsunternehmen. Dazu haben sich die Deutsche Bahn AG als bundeseigene Eisenbahn und aktuell 42 nicht bundeseigene Eisenbahnen im Servicecenter Fahrgastrechte zusammengeschlossen. Somit besteht eine Gewährleistung für den gesamten Reiseweg aller im Servicecenter vertretenen Bahnen des öffentlichen Verkehrs. Erstattet werden nun 25 Prozent des Fahrpreises bei 60 bis 119 Minuten Ankunftsverspätung, bei größerer Verspätung werden 50 Prozent erstat-

tet, um nur einige Verbesserungen zu nennen. Die Auszahlung kann als Gutschein, als Barauszahlung in einer Verkaufsstelle oder durch Kontoüberweisung erfolgen. Zwei besondere Fälle seien noch erwähnt: Wird die Reise wegen einer Verspätung von über 60 Minuten nicht angetreten, kann der Fahrgast von der Reise zurücktreten und sich den gesamten Fahrpreis erstatten lassen. Unter bestimmten Voraussetzungen ist auch die Benutzung eines Busses oder Taxis (Erstattung bis max. 80 Euro) möglich, um das Fahrtziel nach Verspätung zu erreichen. Auch zahlreiche Verkehrsverbände haben inzwischen im Sinne einer Kundencharta eigene Kundenrechte in Form einer Mobilitätsgarantie angeboten, die teilweise über die Leistungen des Tarifverbands der Bundeseigenen und Nichtbundeseigenen Eisenbahnen in Deutschland (TBNE) hinausgehen und selbstverständlich auch die Straßenbahnen und Busse einbeziehen. Hier sind jedoch die Verbände selbst oder regionale Schlichtungsstellen die Ansprechpartner.

Das 60-cm-Formular

Welche Erfahrungen haben nun die Fahrgäste nach einem Jahr gemacht? Die meisten sind wohl eher entsetzt, wenn sie das

Fahrgastrechte-Formular in Papierform aufschlagen. Weniger dramatisch sieht das Formular in der Online-Version aus (z. B. unter www.fahrgastrechte.info), weil dort etwa die Hälfte der Eintragungsfelder nur bei Bedarf geöffnet werden. Eine weitere Hilfe ist dort das Einblenden der Zusatzinformationen, die bei der Papierversion auf der Rückseite stehen und wiederholtes Umblättern erfordern. Andererseits muss man zugestehen, dass ein Formular, das alle Entschädigungs- und Erstattungsfälle erfassen soll, zwangsläufig umfangreich ist. Wie Zuschriften an PRO BAHN belegen, haben viele Reisende Probleme mit dem Ausfüllen der Rubrik „Tatsächlicher Reiseverlauf“: Im Fernverkehr sind dem Reisenden Zugattung (IC, ICE) und Zugnummer noch weitgehend bekannt, nicht jedoch im Regionalverkehr. Hier merkt sich der Fahrgast allenfalls die Liniennummer, z. B. RE 5, aber nicht die individuelle Zugnummer, die auch oft nicht auf den Fahrtzielanzeigern des Bahnsteigs angezeigt werden. Für eine zunehmende Zahl von Reisenden, die individuell ausgedruckte Fahrpläne zur Hand haben, sind die Zugnummern zumindest der geplanten Züge kein Problem. Bei einer Neuauflage des Fahrgastrechte-Formulars ist mehr Übersichtlichkeit geplant: Zusatzinformationen, die nicht in jedem Fall abgefragt werden, sollen auf die Rückseite. Für die Informationen zum Ausfüllen, die jetzt auf der Rückseite stehen, ist ein eigenes Blatt vorgesehen,



Mehr wissen mit PRO BAHN:

www.fahrgast-rechte.de

Informationen über Ihre Rechte und Anschriften von Schlichtungsstellen

Mehr Rechte und mehr Information für Fahrgäste – jetzt auch auf kleinen Stationen: DB Station & Service will binnen drei Jahren auch kleine Stationen mit aktuellen Fahrgastinformationen versorgen.

das dann neben das Formular gelegt werden kann. Somit dürfte das Formular auch kleiner ausfallen.

Auch wenn der erste Blick auf das Formular irritiert, seit Inkrafttreten der Fahrgastrechte ist der Anteil der Entschädigungsanträge, die über das Formular abgewickelt werden, stetig gestiegen. Lobend werden Hilfen beim Ausfüllen des Formulars durch Mitarbeiter der Reisezentren erwähnt, nur haben nicht alle Reisenden ein solches Zentrum in erreichbarer Nähe. Auch bei der Online-Version des Formulars sind noch weitere Hilfen möglich, wie dies bei anderen Online-Versionen erkennbar ist: Bei Tippfehlern wird nicht nur der Fehler benannt, sondern die fehlerhafte(n) Stelle(n) sogleich markiert. Die Nutzung eines Formulars ist jedoch nicht vorgeschrieben, der Antrag kann auch frei formuliert werden.

Die ersten zehn Monate: beachtliche Zahlen

82,8 Prozent der Anträge auf Erstattung wurden über das Fahrgastrechte-Formular abgewickelt, 76,1 Prozent der Anträge wurden positiv beschieden, somit 23,9 Prozent als unbegründet abgelehnt. Insgesamt waren es 703.308 Fälle (bei einem schneereichen Winter), die Entschädigungssumme betrug 10,5 Mio. Euro. Die ausgefüllten Formulare, ob handgeschrieben oder online ausgefüllt, werden zunächst von einem Scan-Dienstleister zum Datenimport aufgearbeitet und so vom Servicecenter Fahrgastrechte übernommen. Dort erfolgt die bahnseitige Überprüfung und im Fall eines Anspruchs die Zuteilung der Kosten auf die verschiedenen Eisenbahnverkehrsunternehmen. Um diesen Arbeitsaufwand zu leisten, sind 200 Mitarbeiter beschäftigt. Insgesamt ist die Bilanz für den Fahrgast positiv zu bewerten.

Nachvollziehbarer Ärger – und einige Tipps

Der Ärger der Reisenden, die sich an PRO BAHN wenden, ist manchmal nur individuell nachzuvollziehen. Hier einige Beispiele:

- Der Zugbegleiter bittet Fahrgäste, sich am Servicepoint ein Formular zu besorgen, dort erfahren sie, dass der Zug nur 58 Minuten verspätet gewesen sei, daher bestehe kein Erstattungsanspruch.
- Im verspäteten ICE werden Formulare mit Verspätungsbestätigung 60 Minuten verteilt. Durch Anschlussverlust wird mit einem EC das Ziel mit über 120 Minuten Verspätung erreicht. Der

Zugbegleiter im EC verweigert einen Stempel im Feld „120 Minuten“, schließlich ist sein Zug pünktlich.

- Ein Kunde fährt mit einem angesparten Bahnbonus-Ticket umsonst, er erwartet aber wegen der „Schlechtleistung“ eine Entschädigung.
- Ärgerlich ist es schon, auch für die DB, wenn den Reisenden mitgeteilt wird, wegen eines Personenunfalls müsse man einen Umweg fahren. Im Zug werden Formulare verteilt mit dem Hinweis, diese am Servicepoint vorzulegen. Dort erfahren die Reisenden jedoch, dass mit dem Unfall ein Fremdverschulden vorliege und daher eine Erstattung nicht möglich sei.

Für Fahrradkarten muss kein eigener Antrag gestellt werden, auch wenn dies gelegentlich gefordert wurde. Sie wird mit der Fahrkarte eingereicht. Noch fehlt das Kästchen zum Ankreuzen auf dem Formular, für die Erstattung einer Reservierungsgebühr ist es inzwischen eingefügt worden. Durch den EU-Standard gelten im internationalen Verkehr einheitliche Entschädigungsrechte. Wurde die Fahrkarte bei einer Verkaufsstelle der DB erworben und ist die DB als Beförderer beteiligt, dann ist das Servicecenter für die Bearbeitung zuständig. Fahrkarten, die im Ausland erworben wurden, müssen zur Erstattung an den jeweiligen Beförderer eingesandt werden. Bei Thalys-Zügen hat man die Wahl: Gutscheine zu besseren Konditionen, die nur bei Thalys zu erhalten sind und nur dort gelten, oder Entschädigung per Überweisung oder Barauszahlung, dies aber zu den Konditionen der EU-Verordnung.

Die auf dem Formular genannte Frist von fünf Tagen zur Vorlage des Fahrgastrechte-Formulars bezieht sich ausschließlich auf die Möglichkeit, sich an einem DB Servicepoint die Verspätungen bestätigen zu lassen. Gerade für Urlaubsreisende ist wichtig: Ansprüche auf Entschädigung können bis ein Jahr nach Ablauf der Gültigkeit der Fahrkarte geltend gemacht werden.

Eine weitere wichtige Information für den Antragsteller betrifft den Hinweis zum Datenschutz: Nur nach Ankreuzen des Datenschutzelfeldes kann das Servicecenter auf vorhandene Daten z. B. der DB zurückgreifen. So muss der Besitzer einer Bahncard 100 diese dann nicht mehr als Kopie vorlegen oder der Besitzer einer Monatskarte keinen Kontoauszug beifügen, um die Kostenhöhe zu belegen. Im letztgenannten Fall sind aber die Datenquellen nicht immer vollständig. Nur wenn Daten an die verspätungs-

ungsverursachende Bahn weitergeleitet werden, kann diese daraus Folgerungen für ihren künftigen Betriebsablauf ziehen.

Die Erstattungsbeträge sind gegenüber denen der Kundencharta von 2004 deutlich gestiegen, dennoch unterziehen sich oft Besitzer einer Bahncard 50 in Relation zur Reiseweite wie auch Besitzer einer Bahncard 100 ungerne der Prozedur des Antrags und verzichten lieber auf den Erstattungsbetrag. Sie empfinden, dass die hohen Grundkosten zum Kauf der Bahncard beim Erstattungsanspruch nicht hinreichend berücksichtigt werden. Weitere Hilfen bieten die Internetseiten unter www.probahn.de/meinung, www.fahrgast-rechte.de.

Die Schlichtungsstelle söp

Hinter der Abkürzung „söp“ verbirgt sich die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Nahverkehr e. V. mit Sitz in Berlin. Kunden, die mit ihren Beschwerden bei den jeweiligen Verkehrsunternehmen keine zufriedenstellende Lösung erzielt haben, können sich an diese Schlichtungsstelle wenden. Sie hat ihre Arbeit am 1. Dezember 2009 aufgenommen (kontakt@soep-online.de, Online-Formular unter www.soeponline.de). Die söp wird von den sie tragenden Eisenbahnunternehmen finanziert, darunter die DB, Keolis und Veolia. Zu den Fahrgastvertretern im Beirat gehört auch der Fahrgastverband PRO BAHN.

Das Eisenbahnbundesamt

Die Durchsetzungsstelle, so lautet der bürokratische Begriff, für die EU-Verordnung 1371/2007 ist das Eisenbahnbundesamt in Bonn, Referat 16. Das EBA wäre somit die letzte Instanz nach der Schlichtungsstelle Nahverkehr (söp). Ein Beschwerdeformular kann unter www.eba.bund.de abgerufen werden.

Keinen Stress aufkommen lassen

Bei all den Klagen muss man beinahe die Autofahrer beneiden: kein Fahrplan, kein Zuspätkommen, keine oder zumindest selten massive Klagen. Das Dienstleistungsprodukt öffentlicher Verkehr ist vielfältigen äußeren Einflüssen ausgesetzt. Vor allem im Fernverkehr sollten die Reisenden auf eine Verspätung in Anbetracht des oft langen zurückgelegten Fahrtwegs auch mal gelassen reagieren.

Denn auch die verspätete Fahrt ermöglicht von der Ruhe bis zur Arbeit viele Tätigkeiten, die nur in einem Zug möglich sind. ■