

Nordrhein-Westfalen:

Mobil mit Garantie

Ein Fahrschein – eine Gewährleistung

➤ *Fahrgäste in Nordrhein-Westfalen sind seit dem 1. Januar 2010 mit einer Mobilitätsgarantie unterwegs, die in ihrem Geltungsbereich weit über die europäischen Fahrgastrechte hinausgeht. Voraussetzung ist ein Fahrschein zum NRW-Tarif oder einer der Verbundfahrscheine des Landes. Die Ländertickets „Schöner Tag NRW“ sind eingeschlossen.*

Pünktlich abfahren oder ...

Nach 20 Minuten an der Abfahrtschaltstelle oder Umsteigestation ist die Geduld erschöpft. Vorausgesetzt es gibt keine andere Verkehrsverbindung, dürfen Fahrgäste dann für ihre Fahrt einen Fernverkehrszug (IC/EC oder ICE) nutzen oder ein Taxi zum Ziel nehmen. Die zusätzlichen Kosten für den Fernverkehrszug werden vollständig und die Taxikosten bis zu einer Höhe von 20 Euro pro Person erstattet.

Seit dem 1. Januar 2010 ist die Mobilitätsgarantie NRW in Kraft. Sie kann im Geltungsbereich aller neun nordrhein-westfälischen Verbund- und Verbundgemeinschaftstarife sowie des NRW-Tarifs genutzt werden – gleich mit welchem Nahverkehrsmittel der Fahrgast unterwegs ist. Mithin sind auch die Ländertickets „Schöner Tag NRW“ eingeschlossen.

Einige Verkehrsverbünde und -gemeinschaften sowie Verkehrsunternehmen bieten eigene Garantieregelungen an, die teilweise einen höheren Erstattungsbetrag vorsehen. Daneben gelten für die Eisenbahnen die Regeln der EU-Verordnung und der Eisenbahn-Verkehrsordnung. Es ist also nicht ganz einfach für den Fahrgast, den Durchblick zu behalten.

Alle Verkehrsmittel eingeschlossen

Anders als die Fahrgastrechtsverordnung, die nur für Eisenbahnen gilt, gilt die NRW-Garantie für alle Verkehrsmittel, also für U-Bahn, Straßenbahn, die Wuppertaler Schwebebahn und die Hängeseilbahn in Dortmund, für Obusse, Busse und für Fähren, wenn sie in den Verbundtarif eingeschlossen sind. Der Fahrgast muss also nicht die schwierige Frage beantworten, ob die Stadtbahn von Bonn nach Siegburg auf dem Abschnitt, auf dem die Verspätung eingetreten

ist, eine Konzession als Eisenbahn oder Straßenbahn hat.

Ausnahmen zwischen Pader und Weser

Ganz ohne Ausnahmen geht es bei einer solchen Garantieleistung jedoch nicht. Schließlich müssen alle Verkehrsunternehmen zustimmen. Die Ausnahmen beschränken sich auf die Kreise Paderborn und Höxter, wo die Botschaft wohl noch nicht durchgedrungen ist, dass Fahrgäste Kunden mit Rechten sind. Die wichtigsten Fälle sind der „Padersprinter“ im Stadtgebiet Paderborn und vier kleine Privatunternehmen im Weserbergland, die wenige Linien mit wenigen Fahrten betreiben und vor allem Schüler befördern. Ansonsten gilt die Garantie von Aachen bis Minden und von Kleve bis Bad Berleburg uneingeschränkt – und sogar bei der Reise durch rheinland-pfälzisches Gebiet von Köln nach Siegen, außerdem (vorerst bis Ende 2011) auf niedersächsischem Gebiet im Bereich Osnabrück, aber nicht bei den Stadtbussen in Osnabrück, obwohl sie den NRW-Tarif anerkennen.

Wer allerdings einen Fahrschein kauft, mit dem man in den Fernverkehr übergehen kann oder zu Zielen außerhalb des Landes fährt, kann die Garantie nicht in Anspruch nehmen, denn dabei handelt es sich nicht um Fahrscheine nach dem NRW-Tarif.



Paderborn: Nicht nur das Rathaus, sondern auch die Fahrgastrechte sind von gestern: Der Stadtverkehr „Padersprinter“ beteiligt sich als einziger Stadtverkehr in Nordrhein-Westfalen nicht an der Garantieleistung.

Ausschlussgründe vorbildlich geregelt

Auch die NRW-Garantie kennt Fälle, in denen die Garantieleistung ausgeschlossen ist: Bei Verspätungen durch Streik, Unwetter, Naturgewalten oder Bombendrohungen kann keine Erstattung verlangt werden. Das entspricht der von PRO BAHN von Anfang an geltend gemachten Forderung und geht über die Verordnung der EU weit hinaus. Nach der EU-Verordnung kann das Unternehmen nämlich geltend machen, dass es nicht an der Verspätung schuld sei – dafür reichen auch schon ein Personennebenunfall oder ein Stau aus. Doch hier wird ein Fahrgast für sein gutes Geld schlecht bedient, während derjenige, der im nächsten Zug sitzt und genauso viel zahlt, die volle Leistung bekommt. Bei Streik oder Unwettern sind viele Fahrgäste gleichermaßen betroffen.

Erst zahlen, dann Antrag stellen

Der Mobilitätsgarantie liegt das Prinzip zugrunde, dass der Fahrgast den Fernverkehrszug oder das Taxi erst einmal bezahlen muss und dann einen Antrag auf Erstattung stellt. Das Formular dafür gibt es im Internet, es findet auf einer Seite Platz. Das vollständig ausgefüllte Antragsformular ist bei dem Verkehrsunternehmen einzureichen, das die Verspätung an der Abfahrtschaltstelle verursacht hat.

Nicht immer überzeugend

20 Euro für das Taxi sind viel, wenn man einen Fahrschein für zwei Euro für den Stadtverkehr hat oder eine Monatskarte, bei der die Fahrt noch weniger kostet. Die Garantie ist bei Stadtfahrten insbesondere zum Bahnhof wertvoll. 20 Euro sind aber zu wenig, wenn die Fahrt über Land geht, und solche Fahrten gibt es durchaus.

Beispielsweise im Münsterland oder in Südwestfalen sind der nächste Bahnhof oder die nächste Haltestelle einer anderen Linie oft 20 oder 30 Kilometer entfernt. Da ist es dann wertvoll, wenn man mit mehreren Personen unterwegs ist: Der Höchstbetrag von 20 Euro gilt pro Person.

Die Möglichkeit, mit einem Fernzug zu fahren, ist ebenfalls auf vielen Linien und an vielen Bahnhöfen nicht gegeben. Wo die



Wuppertal: Die Schwebebahn muss pünktlich fahren. Steht sie außerplanmäßig 20 Minuten still, so gilt die Garantie. Wer allerdings pünktlich einsteigt und dann „hängen bleibt“, geht leer aus.

Fernzüge oft genug die Ursache für Verspätungen der Regionalzüge sind, ist die Regelung durchaus praktisch. Das Problem ist allerdings: Woher soll man so schnell einen Fernverkehrsfahrschein zaubern, wenn schon 20 andere Fahrgäste vor dem Automaten stehen? Die Bedingungen sagen, dass der Fernverkehrsfahrschein vor Fahrtantritt gelöst werden „sollte“. In manchen Fällen gibt die DB daher jetzt wieder Fernzüge durch Lautsprecheransage frei, wenn ihr eigener Regionalzug Verspätung hat. ■



www.nahverkehr.nrw.de

Der Kommentar:

Die Wette gilt!

Das ist neu: Die Wette auf den Fahrplan gilt bei Bussen und Bahnen in NRW.

Auch wenn auf so manchem Bahnhof in NRW verschmierte Wände und schummrige Licht eine ungemütliche Atmosphäre verbreiten: Niemand muss hier mehr als 20 Minuten verbringen, wenn nicht gerade ein Sturm oder Streik tobt oder ein ganzer Bahnhof wegen Bombendrohung geräumt werden musste. Nur dann greift die Garantie nicht.

Wie erfährt der Fahrgast von seinen Rechten? Nicht so einfach. Noch sind Informationen über die Garantie nur sparsam gesät. An den Bushaltestellen fehlen sie meist gänzlich. Bei der Information im Internet gibt es noch ein großes Defizit.

Vorreiterrolle in Deutschland

Das Land Nordrhein-Westfalen nimmt mit der landeseinheitlichen Regelung der

Mobilitätsgarantie eine Vorreiterrolle in ganz Deutschland ein. Alle Fahrkarten, alle Verkehrsmittel und im ganzen Land einheitlich gültig: Das ist für den Fahrgast leicht verständlich und die Regelung wird sich nach und nach herumsprechen.

Die Einführung der Mobilitätsgarantie beruht auf den positiven Erfahrungen des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr mit einer ähnlichen Garantie. Diese Erfahrungen, der Wille der früheren Landesregierungen, die Fahrgastrechte zu fördern, der auch Regierungswechsel überdauert hat, und die Erfahrungen der Schlichtungsstelle Nahverkehr in Düsseldorf haben ein Klima geschaffen, in dem Fahrgäste ernst genommen werden. Nachahmung in anderen Ländern ist erwünscht.

Rainer Engel