

Fahrgastrechte:

# Entwicklung in Bewegung

## Verkehrsbetriebe entdecken ihre Verantwortung

Foto: Engel



➤ Dass der Fahrgast sich auf den Fahrplan verlässt und dieses Vertrauen durch Verspätungen enttäuscht wird, ist eine Erkenntnis, die für viele Verkehrsunternehmen noch immer neu ist. Doch die Abwehrfront ist in Bewegung geraten. Die

niederländischen Eisenbahnen bieten seit mehr als zwei Jahren ein in Europa einmaliges Erstattungssystem. Jetzt wird sich auch der Deutsche Bundestag erstmals mit den Rechten der Fahrgäste befassen müssen.

### In Kassel am Abend

Die Kasseler Verkehrsgesellschaft (KVG) hatte im April 1999 die Garantie der Anschlussicherung im innerstädtischen Netz eingeführt. Nach 20 Uhr treffen sich Straßenbahnen und Busse traditionell an acht Haltestellen zum Rundum-Anschluss. Diese Anschlüsse werden nunmehr garantiert: Wenn ein Fahrgast seinen Anschluss nicht erreicht, kann er ein Taxi nutzen oder er erhält einen Gratisfahrchein im Wert einer Rückfahrkarte für zwei Personen, das so genannte „Multiticket“.

Bei einem Pünktlichkeitsgrad von 99,9 Prozent musste die KVG im Jahr 2001 lediglich in 43 Fällen eine Erstattung vornehmen. Dafür wurden knapp 300 € aufgewendet.

Eine solche Garantieregelung stellt für ein städtisches Verkehrsunternehmen sicher kein großes finanzielles Risiko dar, aber sie zeigt doch eines: Hier wird das enttäuschte Vertrauen des Kunden ernst

genommen. Er wird zu nachtschlafender Zeit nicht einfach darauf verwiesen, eine halbe Stunde auf den nächsten Anschluss zu warten. Die KVG denkt bereits über eine Erweiterung ihrer Garantieleistungen nach.

### An Rhein und Ruhr im Verbund

Vor rund eineinhalb Jahren führte der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) die „Mobilitätsgarantie“ ein. In deren Genuss kamen zunächst allerdings nur die Kunden, die im Besitz einer Monatskarte „Ticket 2000“ waren.

Die „Mobilitätsgarantie“ sieht vor: Sind Bus oder Bahn an der Einstiegshaltestelle 20 Minuten nach der planmäßigen Abfahrt noch immer nicht da, kann der Fahrgast für seine Fahrt ein Taxi nutzen. Voraussetzung: Zum Zielort besteht in dieser Zeit keine Fahrtalternative mit öffentlichen Verkehrsmitteln. Nach Prüfung des Erstattungsantrags werden dem Fahrgast anschließend die Taxikosten zurückbezahlt. Der Betrag war zunächst auf 25 DM begrenzt.

Mit der Mobilitätsgarantie beim Ticket 2000 hat der VRR bisher gute Erfahrungen gemacht.

Dabei zeigte sich, dass es im VRR-Raum nur relativ selten größere Verspätungen gibt.

In den ersten zehn Monaten des Projekts – so teilte der VRR auf Anfrage mit – beantragten im gesamten Verbundgebiet lediglich 0,0002 Prozent der Fahrgäste eine Erstattung ihrer Taxikosten. 83 Prozent der Antragsteller erhielten ihr Geld zurück. Durchschnittlich wurden 25 DM ausgezahlt. Über die Hälfte der Anträge ging bei der Deutschen Bahn AG ein, eher wenige dagegen bei den Verkehrsunternehmen in den ländlichen Räumen. Die meisten Anträge wurden nicht nur positiv, sondern auch sehr

*Bilderläuterung oben: Pünktlich genug, um sich eine Mobilitätsgarantie zu leisten – Bahnen und Busse an Rhein und Ruhr, hier in Oberhausens „Neuer Mitte“.*

schnell entschieden: innerhalb von maximal drei Tagen. Nur wenn höhere Gewalt im Spiel war, wurden Anträge nicht bewilligt – etwa, als Bahngleise einmal wegen eines Großbrands komplett gesperrt waren.

Nach diesen erfreulichen Ergebnissen ist es nur konsequent, dass die Mobilitätsgarantie seit 1. Juni 2002 für alle Fahrgäste gilt: Taxikosten bis zur Höhe von 15 €, für „Ticket 2000“-Besitzer bis maximal 30 € werden erstattet, und die auf Zeit- oder Tageskarten eventuell mitgenommenen Personen dürfen im Taxi natürlich mitfahren.

Das Fazit des VRR: Die Mobilitätsgarantie hat sich wirklich als gute Idee erwiesen. Sie hat den Nahverkehr noch besser und die Fahrgäste auch bei Verspätungen mobil gemacht. Doch das sehen die Fahrgäste kritischer, denn es fehlt eine Anschlussgarantie. Schon eine viel geringere Verspätung als 20 Minuten kann einen Anschluss verloren gehen lassen und man muss eine Stunde auf den nächsten warten. Aber „es wird an einer Anschlussgarantie gearbeitet“, heißt es.

### In den Niederlanden bei der Bahn

Seit 15. Februar 2000 erstattet die Niederländische Staatsbahn (NS) ihren Kunden den Fahrpreis, wenn die Züge verspätet sind: bei einer halben Stunde Verspätung die Hälfte, bei einer Stunde den gesamten Fahrpreis (Einzelheiten im nachfolgenden Bericht). „Eine normale Sache“, kommentierte Ben van Westing, Produktionsmanager der NS, die Einführung: „Im Supermarkt bekomme ich für eine Packung verdorbener Milch auch mein Geld zurück.“ Dieser normalen Sache war allerdings durch zunehmende Verspätungen eine erhebliche Vertrauenskrise der NS bei den Fahrgästen vorausgegangen.

Die neue Regelung hat die NS im vergangenen Jahr eine Million Euro an Verwaltungskosten und 5,5 Millionen Euro an Erstattungen gekostet. Die Wirtschaftspresse macht diese Aufwendungen mit für die Verluste bei NS verantwortlich. Die Geld-zurück-Regelung hat aber zu erhöhten Anstrengungen für mehr Pünktlichkeit geführt, die bereits im ersten Quartal 2002 Früchte getragen haben.

70 Prozent der Reisenden in den Niederlanden sind mit der Regelung zufrieden, teilt die NS mit. Die Verbraucherverbände beurteilen die Zufriedenheit

allerdings etwas zurückhaltender, wie im Bericht des niederländischen Fahrgastverbandes ROVER nachzulesen ist. Die Fahrgäste der Deutschen Bahn AG würden allerdings vor Neid erblassen, wenn sie wüssten, dass 90 Prozent der Kunden der NS binnen zwei Wochen ihr Geld zurückbekommen.

Bis jetzt ist die niederländische Regelung in ihrer Konsequenz und Einfachheit einzigartig in Europa. Andere Eisenbahnen zahlen deutlich geringere Entschädigungen oder spendieren allenfalls ein Taxi zur Weiterfahrt.

### Politiker werden aufmerksam

Die Deutsche Bahn AG beschränkt sich weiterhin darauf, Kulanzleistungen zu erbringen und den Rest der Reisenden buchstäblich im Regen stehen zu lassen. Selbst die Änderung der Eisenbahn-Verkehrsordnung, die die Rechte der Fahrgäste minimal verbessern sollte, war Mitte Juni noch nicht beschlossen – die Bundesregierung hatte einen formalen Fehler gemacht, der Gesetzentwurf muss erneut im Bundesrat beraten werden.

Aus Nordrhein-Westfalen ist zu hören, dass die Landesregierung eine Mobilitäts-

garantie wie im VRR für das ganze Land erreichen möchte. Doch die DB AG mauert aus Angst vor zu hohen Kosten.

Das lässt die Politiker nicht ruhen. Der Verbraucherschutz im öffentlichen Personennahverkehr soll nachhaltig verbessert werden, fordert die CDU/CSU-Bundestagsfraktion in einem Antrag (Bundestagsdrucksache 14/8853).

Allgemein üblichen Haftungsgrundsätzen müsse Geltung verschafft werden. Dazu gehöre das Recht zum Rücktritt von Zeitkarten und zur fristlosen Kündigung, wenn Verspätungen und Fahrplanänderungen unzumutbar sind. Auch solle für Kosten der Weiterbeförderung gehaftet werden, wenn bereits erworbene Fahrscheine in Folge von Verspätungen ungültig werden. In Zukunft müsse es eine Haftung für Taxi- und Übernachtungskosten geben, wenn das Ziel am Abend nicht mehr erreicht werden kann – was bisher nur bei nachgewiesenem Bahn-Verschulden der Fall ist.

Damit wurde die Diskussion erstmals auch ins Parlament getragen. Die Entwicklung bleibt in Bewegung. Das hat etwas mit der Arbeit Ihres Fahrgastverbands PRO BAHN zu tun.

(re)



Zwei Welten auf dem Bahnsteig in Glanerbrug zwischen Enschede und Gronau: Aus dem rechten Automaten Fahrkarten mit „Geld-zurück-Garantie“, aus dem linken nur „ohne Gewähr“.



Wenn verspätet – Geld zurück: Niederländische Staatsbahnen.



Ausweitung auf andere Verkehrsunternehmen wünschenswert

## In den Niederlanden: Geld zurück bei Verspätung

Von Paul Groot

➤ Seit einem Jahr können Zugreisende bei Verspätungen ab einer halben Stunde Geld von den Niederländischen Staatsbahnen (NS) zurückerhalten. Viele verspätete Reisende machen von dieser Regelung Gebrauch. Andererseits kommen viele Stammkunden durch die Schwellenwerte innerhalb der Regelung nicht in den Genuss einer Vergütung. Auch die Behandlung der Rückforderungen erscheint noch verbesserungswürdig. Das wichtigste Ziel ist jedoch die Pünktlichkeit der Züge.

Vor einem Jahr haben die NS die Regelung „Geld zurück bei Verspätung“ eingeführt. Bei Verspätungen ab 30 Minuten haben Reisende das Recht auf eine vollständige oder teilweise Vergütung des Fahrpreises. Wenn ein Reisender mit einer Verspätung von 30 bis 60 Minuten an seinem Zielbahnhof ankommt, kann er die Hälfte des Fahrpreises erstattet bekommen. Bei einer Verspätung von einer Stunde und mehr erstatten die NS den vollen Fahrpreis. Auch zusätzlich erworbene Fahrkarten für Hunde und Fahrräder werden durch die Regelung erfasst. Zeitkarteninhaber bekommen einen festgelegten Anteil ihrer Zeitkarte zurück-erstattet, basierend auf einem Durchschnittswert zurückgelegter Fahrten.

Wenn der Reisende einen ermäßigten Fahr-schein erworben hat, wird die Erstattung entsprechend der Ermäßigung berechnet. Es wird also nicht berücksichtigt, dass der Fahrgast auch für die Ermäßigungsberechtigung bezahlen musste (*betrifft vor allem die Voordeel-urenkaart, die in etwa der Deutschen BahnCard entspricht; der Übersetzer*).

### Das Verfahren

Der Ursache der Verspätung spielt keine Rolle. Die Erstattung kann auch eingefordert werden, wenn die Verspätung nicht durch NS Reizigers verursacht wurde, beispielsweise bei Signal- oder Weichenstörungen oder bei einem Unfall. Nur in außergewöhnlichen Fällen berufen sich die NS auf höhere Ge-

walt, beispielsweise bei außergewöhnlichen Wetterverhältnissen oder einem landesweiten Stromausfall. Das Verfahren zur Geltendmachung des Anspruchs schreibt vor, dass für jede verspätete Reise ein Formular ausgefüllt werden muss.

Die gekauften Fahrscheine bzw. eine Kopie beispielsweise der Monatskarte müssen mitgeschickt werden. Die NS sichern zu, die Rückforderung innerhalb von drei bis sechs Wochen zu bearbeiten. Kopierte Formulare, in die im Vorfeld bereits feste Angaben wie Adresse und

*Bilderläuterung oben: Aufzunehmende Verspätungen und schwindendes Vertrauen reagierten die NS mit der Regelung „Geld zurück“.*

Kontonummer eingetragen wurden, werden nicht akzeptiert.

Nachdem die Regelung nun etwa ein Jahr in Kraft ist, können wir ein Resümee ziehen. Es scheint, dass die Reisenden geradezu gierig von der Erstattungsregelung Gebrauch machen, die u. a. durch Bemühungen von ROVER (*Niederländischer Fahrgastverband, entspricht in etwa PRO BAHN; der Übersetzer*) zustande gekommen ist. Die Erstattungsregelung trifft also auf ein wirklich bestehendes Bedürfnis. Dennoch sind Verbesserungen möglich. In den kürzlich veröffentlichten Daten über die Kundenzufriedenheit bei den NS im vierten Quartal 2001 erhält die „Geld-zurück“-Regelung die Bewertungsziffer 6,1 und liegt damit um nur einen Bruchteil höher als die meisten anderen von den Fahrgästen beurteilten Aspekte. So haben ROVER denn auch viele Beschwerden über diese Regelung erreicht, die Anknüpfungspunkte für Verbesserungen aufzeigen. In Kürze werden auch die NS eine eigene Auswertung des ersten Jahres veröffentlichen.

### Schwellenwerte

Wenn wir die Art der Beschwerden der Fahrgäste betrachten, dann beziehen sich diese sowohl auf den Inhalt als auch auf die Umsetzung der Regelung. Ein wichtiger Punkt sind die Schwellenwerte innerhalb der Regelung. Zum einen muss die Verspätung bei der Ankunft mindestens 30 Minuten betragen. Obwohl die Anzahl der Verspätungen im letzten Jahr eine Rekordhöhe erreichte, blieb doch ein großer Teil der Verspätungen unter einer halben Stunde. Ein weiterer Schwellenwert besagt, dass der auszuzahlende Be-

Art der Fahrkarte	30 bis 60 Minuten Verspätung	60 und mehr Minuten Verspätung
Fahrkarte für einfache Fahrt	50 Prozent	100 Prozent
Fahrkarte für Hin- und Rückfahrt	25 Prozent	50 Prozent
Monatskarte	1/50	1/25
Jahreskarte	1/500	1/250

Erstattungsanteile nach Verspätungsdauer und Fahrkartenart.

trag mindestens zwei Euro (vorher 5 hfl) betragen muss. Nach Angaben der NS ist dies der Mindestbetrag, um die Verwaltungskosten zu decken.

Die Einschränkung auf Verspätungen von mindestens einer halben Stunde und auf Beträge ab zwei Euro führt dazu, dass viele Fahrgäste keine Erstattung einfordern können. Dies ist auch der Fall, wenn beispielsweise mehrmals in der Woche Verspätungen von 20 oder 25 Minuten vorkommen. Solche Verspätungen bedeuten jedoch für Pendler jedoch bereits eine erhebliche Verlängerung der Reisezeit. Wenn anschließend noch ein Umsteigen auf andere Verkehrsmittel erforderlich ist, liegt die Ankunft am endgültigen Fahrtziel häufig über einer halben Stunde später als geplant. Beim Umsteigen auf einen Bus beispielsweise, der jede halbe Stunde fährt, bedeutet ein zehn Minuten verspäteter Zug, dass man mindestens eine halbe Stunde zu spät am Endziel der Fahrt ankommt.

Stammkunden, die regelmäßig von Verspätungen betroffen sind und die aufgrund der Schwellenwerte im System keine oder kaum eine Chance auf eine Erstattung haben, haben daher das Nachsehen. ROVER hat sich daher dafür ausgesprochen, Verspätungen ansparen und auf einem Sammelformular eintragen zu können.

### Keine Erstattung für Folgeschäden

Die Regelung bleibt bis zum heutigen Tag beschränkt auf die direkten Kosten der Verspätung. Eventuelle Folgeschäden können nicht erstattet werden. Dabei geht es etwa um Kosten für das Versäumen einer Prüfung, ersatzweise benutzte andere Verkehrsmittel oder ein Hotel. Viele Fahrgäste würden es begrüßen, wenn sie auch Folgeschäden erstattet bekämen. Bisher sind Verkehrsbetriebe im Gegensatz zu anderen Dienstleistungsunternehmen und Lieferanten gesetzlich von Ansprüchen zur Erstattung von Folgeschäden ausgenommen. ROVER kämpft seit einigen Jahren für die Aufhebung dieser Benachteiligung von Fahrgästen gegenüber anderen Konsumenten. Die NS führen die Bearbeitung von Verspätungen und sonstiger Ansprüche getrennt voneinander durch. Für Folgeschäden verweisen die NS an den Kundenservice. Im Einzelfall wird dann beurteilt, ob der geschädigte Fahrgast eine Chance für eine Kostenersatzung hat. Hierfür gibt es allerdings keine eindeutigen Regelungen und der Fahrgast hat kein Anrecht auf Schadensersatz.



Der niederländische Fahrgastverband ROVER fordert die Ausweitung der Geld-zurück-Garantie auf alle Verkehrsunternehmen.

**E**ine andere Beschwerde, die Fahrgäste gegen die Regelung formulieren, ist, dass diese auf die NS beschränkt bleibt. Dieser Vorwurf geht nicht so sehr an die NS, sondern an die Adresse anderer Anbieter öffentlichen Nahverkehrs. Weder die regionalen Eisenbahngesellschaften Syntus und NoordNed noch die Betriebe für den Stadt- und Regionalverkehr beteiligen sich an der Regelung. Nach Aussagen von NoordNed liegt die Ursache darin, dass die Auftraggeber, in diesem Fall die Provinzen Friesland und Groningen, eine derartige Regelung nicht in den Vertrag aufgenommen haben. NoordNed bietet jedoch eine Anschlussgarantie, die beinhaltet, dass bei einem verpassten Anschluss vom Zug zum Bus oder umgekehrt ein Taxi bestellt werden kann. Voraussetzung ist, dass innerhalb von 30 Minuten kein weiterer Bus oder Zug fährt. Über die Rückerstattung bei internationalen Reisen befindet sich NS zurzeit in Verhandlungen mit ausländischen Verkehrsunternehmen.

### Auszahlung dauert zu lange

Neben Klagen über die Reichweite der Erstattungsregelung erhält ROVER Beschwerden über die Umsetzung. Vor allem das Verfahren dauert oft viel länger als die drei bis sechs Wochen, die NS dafür nach eigenen Angaben benötigen. Vor allem im ersten Halbjahr 2001 kam es vor,

dass Fahrgäste erst nach einigen Monaten oder überhaupt keine Reaktion erhielten. In letzterem Fall muss der Fahrgast raten, ob das Formular verloren gegangen ist oder der Anspruch abgewiesen wurde. Die Korrespondenz über „verkehrt“ ausbezahlte Beiträge oder abgewiesene Ansprüche wird manchmal lästig. Nach Angaben der NS erhält jedoch jeder Fahrgast eine Antwort. Ein Hinweis für die Fahrgäste: Behalten Sie einen Überblick über eingereichte Ansprüche und machen Sie sich Kopien. Vor allem, wenn man häufiger mit Verspätungen zu tun hat, ist es mühsam, den Überblick darüber zu behalten, welche Erstattungen bereits erfolgt sind und welche nicht.

Die NS machen es verspäteten Fahrgästen nicht leicht, ihr Geld zurückzuverlangen. Das Ausfüllen des Formulars kostet unnötig viel Zeit. Viele erforderliche Angaben sind feststehende Daten wie Adresse, Kontonummer usw. Wer eine Netzkarte für die NS oder den gesamten öffentlichen Verkehr besitzt, muss keine Nachweise beifügen. Warum allerdings Jahreskarteninhaber jedesmal wieder eine Kopie ihrer Zeitkarte beifügen müssen, ist unverständlich. Diese Regelung wurde im letzten Jahr unter großem Zeitdruck eingeführt. In Kürze geben die NS ein neues Formular heraus, in dem die Beschwerden der Fahrgäste berücksichtigt sind.

Auch die Verfügbarkeit der Formulare am Schalter lässt oft zu wünschen übrig. Fahrgäste schlagen daher vor, die Erstattung auch über das Internet einreichen zu können.

### Preis und Qualität

Die Auswertung des ersten Jahres führt zur Forderung von ROVER, die Reichweite der Regelung auszudehnen und die Bearbeitung der eingereichten Erstattungsanträge zu verbessern. Der Fahrgast erwartet eine bestimmte Qualität der Angebote. Und wenn die Anzahl der Verspätungen so weit über der Norm liegt, ist Erstattung auch sein gutes Recht. Die Regelung trifft daher auf eine wirkliche Nachfrage und deckt ein vorhandenes Bedürfnis ab. Zum 1. Januar 2002 sind die Fahrpreise aufgrund der schlechten Leistungen der NS im Jahre 2001 nicht teurer geworden. Im geltenden Vertrag der NS mit dem Minister steht, dass die Anzahl der Verspätungen langsam abgesenkt werden muss. Zu hoffen bleibt, dass in diesem Jahr eine höhere Pünktlichkeit erreicht werden kann. Vielleicht hat dann auch die Bearbeitung der Erstattungsanfragen weniger Verspätung. Aber am sehnlichsten wünschen sich die Fahrgäste und ROVER, dass die Qualität des Verkehrs stark verbessert wird – entsprechend dem Preis, den der Fahrgast schließlich dafür bezahlt.

*Aus „De Reiziger“ 2/2002.  
Abdruck mit freundlicher  
Genehmigung des niederländischen  
Fahrgastverbandes ROVER.  
Übersetzung: Ansgar Drücker.*