

Gezielte Falschinformation:

Kundenverfolger statt Kundenbetreuer

Bahnsünderkartei ohne Rechtsschutz



> Die Einstellung des Fahrscheinverkaufs in den Regionalzügen der Deutschen Bahn AG wird zum Flächenbrand. Nach Nordrhein-Westfalen betrifft diese Regelung nun auch Bayern (seit 1. April) und Baden-Württemberg (seit 10. Juni). Gegenüber Presse und Fahrgästen stellt die DB unwahre Behauptungen auf, und ihren Mitarbeitern zahlt sie Provisionen für die Personalien angeblicher Schwarzfahrer. Die Aufgabenträger in Bayern und Baden-Württemberg schweigen dazu, weil die Landesregierungen lieber ihre umstrittenen Prestigeprojekte „Transrapid“ und „Stuttgart 21“ vorantreiben. Auf der Strecke bleiben die Rechte der Bürger.



Automat defekt:
Schöne Fahrt – mit der Deutschen Bahn!

Wettbewerbswidrige Plakate auch auf bayerischen Bahnhöfen: So werden den Wettbewerbern zustehende Einnahmen in die Kasse der DB umgeleitet. In Nordrhein-Westfalen musste die DB ähnliche Plakate entfernen.

■ Vom Bordpreis zur Verfolgung der Fahrgäste

Schon viele Versuche der DB, den Fahrscheinverkauf in Regionalzügen zu reglementieren, sind gescheitert, so zum Beispiel die Einführung von „Nachlösewagen“ – ein besonders gekennzeichnete Wagen, in den Fahrgäste einsteigen sollten, die keinen Fahrschein haben.

Zum 1. Januar 2000 wollte die DB den Verkauf von Fahrkarten im Zug mit der Einführung eines höheren Bordpreises reduzieren. Ein erster Plan, einen „Bordpreis-Zuschlag“ von 10 DM zu erheben (PRO BAHN-Zeitung 1/2000 S. 29), wurde jedoch nach einem Spitzengespräch mit dem PRO BAHN-Vorsitzenden Karl-Peter Naumann zurückgezogen. Mit dem Preissystem „PEP“ wurde dann Ende 2003 ein Bordpreis-Zuschlag von 20 % des regulären Fahrpreises bzw. mindestens zwei Euro eingeführt.

Ganz offensichtlich hat das nicht gewirkt. Wie sollte es auch? Wer auf einen defekten Automaten trifft, in letzter Minute den Zug erwischt oder keine 33 Euro für ein Schönes-Wochenende-Ticket in Münzen parat hat, muss den Fahrschein im Zug kaufen, wofür die Bahn ja auch lange Zeit geworben hat.

■ Wettbewerb mobilisiert in NRW

Der Kurswechsel zum Generalangriff auf ehrliche Fahrgäste nahm in Nordrhein-Westfalen seinen Anfang (*derFahrgast* 1/2007, Seite 31 ff.). Dort bestehen flächendeckend Verkehrsverbünde, in deren Zügen – so die unzutreffende Behauptung der DB – kein Fahrscheinkauf möglich ist. Tatsächlich aber haben mehrere Aufgabenträger Automaten in den Zügen aufstellen lassen. Vornehmlich in Westfalen, aber auch bei der Rurtalbahn im Aachener Land werden Fahrschein im Zug verkauft. Dennoch nutzte die DB ihr Monopol an den Stationen, um dort ungeniert den Fahrkartenkauf am Auto-

maten zu propagieren, was alsbald auf die Kritik von Aufgabenträgern und Wettbewerbern stieß. Zu Recht wurde die Plakataktion, die die Einnahmen der Unternehmen in die Kassen der DB umleiten sollte, als diskriminierend angesehen. Die DB hingegen reagierte lange Zeit gar nicht und dann mit völligem Unverständnis, konnte aber schließlich durch den gemeinsamen Druck der Aufgabenträger dazu veranlasst



werden, die Plakate zurückzuziehen und durch neue zu ersetzen, die vor dem Schwarzfahren allgemein warnen.

■ Eiskaltes Kalkül im Süden

In Bayern und Baden-Württemberg hingegen hat die Deutsche Bahn „große“ Verkehrsverträge mit „großen“ Aufgabenträgern jeweils für das gesamte Bundesland abgeschlossen. Außerdem hat sie mit den Projekten „Stuttgart 21“ und „Transrapid“ eine Stellung gegenüber der Politik, die ihr mehr Macht verleiht. Im Gegensatz zu Nordrhein-Westfalen sind die Aufgabenträger in Baden-Württemberg und Bayern unmittelbar von der jeweiligen Landesregierung abhängig. Die Bayerische Eisenbahngesellschaft (BEG) und die Nahverkehrsgesellschaft Baden-Württemberg (NVBW) stehen damit unter Druck und können sich der Deutschen Bahn daher nicht offen in den Weg stellen. Deshalb schweigen sie auch zu deren Vorgehen – kritische Pressemitteilungen sucht man vergeblich. So werden die Fahrgäste, zu deren Wohl doch der Stuttgarter Tunnelbahnhof und die Münchener Schwebobahn gebaut werden sollen, zu Opfern der Prestigeprojekte der Landesregierungen in Stuttgart und München.

■ Unwahre Behauptungen in Bayern

Schlechte Recherche oder gezielte Lüge? Diese Frage stellt sich bei der Lektüre der Presseerklärung von DB Regio Bayern zur Einstellung des Fahrscheinverkaufs in den Zügen am 1. April 2007 eigentlich nicht mehr:

DB-Behauptung: „Jeder Fahrgast muss ab dem 1. April 2007 vor Reiseantritt im Besitz einer gültigen Fahrkarte sein. Ab dem 1. April schaffen wir für unsere Kunden eine einheitliche und transparente Regelung“, erklärte Dr. Bernd Rosenbusch, Regionalleiter Marketing DB Regio Bayern.

Die Wahrheit: Bei aller „Transparenz“ blickt die DB offenbar selbst nicht mehr durch. Bei der DB-Tochter Südostbayernbahn verkehren weiterhin Triebwagen mit Fahrkartenautomaten, weil an zahlreichen kleinen Stationen keine Automaten stehen. An anderen DB-Stationen wurden Automaten „wegen mangelhafter Wirtschaftlichkeit“ entfernt.

DB-Behauptung: „Ein Nachlösen im Zug ist grundsätzlich nicht mehr möglich.“

Die Wahrheit: Ein Nachlösen wäre in Zügen, in denen Zugbegleiter mitfahren, prinzipiell auch weiterhin möglich, wenn es denen nicht verboten wäre, Fahrscheine zu verkaufen.

DB-Behauptung: „Rund 1.000 Mitarbeiter haben wir in den letzten zwei Monaten geschult. Jeder KiN („Kundenberater im Nahverkehr“, d. Red.) hat einen Leitfaden erhalten. Damit ist auch gewährleistet, dass der Kunde in Kempten genauso behandelt wird wie der Kunde in Deggendorf.“

Die Wahrheit: Die „Gleichbehandlung“ der Fahrgäste wird nur durch rabiaten Druck auf Zugbegleiter gewährleistet. Die Wirkung dieser „Ausbildung“ ist ab Seite 11 nachzulesen, zum Beispiel unter „Wild gewordener Kontrolleur“.

DB-Behauptung: „DB Regio Bayern hat die unterschiedlichen Kaufmöglichkeiten überprüft. Die im Vorfeld dieser Entscheidung erhobenen Vorwürfe, die Kunden in der Region hätten nun keine Möglichkeiten mehr zum Fahrkartenkauf, sind falsch. An allen Stationen werden die Fahrgäste auf die jeweiligen Kaufmöglichkeiten hingewiesen.“

Die Wahrheit schildert Eugen Reißig in der „PRO BAHN-Post“ (6/2007 S. 3): „In Tauberfeld (Strecke Ingolstadt – Treuchtlingen) suchte ich am Bahnhof nach dem Automaten. Ich fand auch keinen Infopunkt. Dank Zufall sah ich noch ein Mädchen am Bahnhof, das mir sagen konnte, wo der Automat stand. Man hatte ihn in einem Zugang zu einer ehemaligen Fahrdienstleiterstelle aufgestellt. Er war von außen nicht ersichtlich und auch nicht durch ein Hinweisschild erkennbar.

In Saulgrub (Murnau – Oberammergau) war zwar der Bahnsteig erneuert, aber kein Automat vorhanden. Von hier werden die Schranken an der nahe gelegenen Straße noch von Hand bedient. Erst auf Nachfragen beim Schrankenwärter



„Kaufen Sie Fahrkarten am Automaten“, wirbt das Plakat am Automaten. Aber hier gibt es nur Bonbons und Zigaretten. Dass man Fahrkarten hinter der Tür links bekommt, ist nicht ersichtlich: Ohlstadt, Bayern, am Tag der Veröffentlichung der Pressemitteilung.



Ausführliche Informationen zu Fahrgastrechten und dem Umgang mit dem „Erhöhten Beförderungsentgelt“ sind unter www.fahrgast-rechte.de zu finden.

Fahrscheinverkauf im Zug eingestellt? Im Alex-Treff zwischen München und Oberstdorf gibt es Fahrkarten.

erfuhr ich, dass der Automat in einem kleinen Nebenraum stand.“ So sieht es auf vielen Bahnhöfen aus.

DB-Behauptung: „Dort, wo kein Automat vorhanden ist, wird im Zug verkauft. Ist der Fahrscheinautomat defekt, meldet sich der Kunde beim KiN und erhält eine Fahrkarte ohne Aufpreis. Sofern die Automatenstörung nicht bereits bekannt ist, wird die Bahn die Angaben des Kunden überprüfen. In jedem Fall wird auf den bisher üblichen Bordpreis verzichtet.“

***Die Wahrheit:** Vorher wird der Fahrgast wie ein Schwarzfahrer behandelt und muss seine Personalien angeben. Ohne Prüfung der Sachlage wird er aufgefordert, 40 Euro zu zahlen oder sich schriftlich gegen die Forderung zur Wehr zu setzen. Eine Nachprüfung findet erst statt, wenn der Fahrgast sich schriftlich bei der Inkassostelle der DB beschwert. Diese Überprüfung ist, wie die Erfahrung zeigt, ausgesprochen oberflächlich und dauert dennoch oft sehr lange.*

DB-Behauptung: „Mitbewerber auf der Schiene haben den Verkauf im Zug schon vor Jahren eingestellt.“

***Die Wahrheit:** Bei den genannten „Mitbewerbern“ (Man beachte die Mehrzahl!) handelt es sich nur um einen, nämlich um die Bayerische Oberlandbahn, an der DB Regio zeitweise mit DB-Zügen und einem Anteil von 49 Prozent beteiligt war. Alle anderen Mitbewerber der DB in Bayern verkaufen Fahrkarten im Zug: der Alex (München – Oberstdorf) im Bistro, die Vogtlandbahn (im Raum Hof und Schwandorf), die Erfurter Bahn (rund um Bad Kissingen) und die Hessische Landesbahn (Kahl – Schöllkrippen) an Automaten im Zug.*

DB-Behauptung: „Auch in anderen Bundesländern werden schon heute in Nahverkehrszügen keine Fahrkarten mehr verkauft. Klagen sind hierzu nicht bekannt.“

***Die Wahrheit:** Vorher hatte die DB den Verkauf offiziell nur in Nordrhein-Westfalen eingestellt. Und dass Klagen der DB nicht bekannt sein sollen, beweist, dass sie ihren (mangelhaften) „Kundendialog“ nicht nutzt, um Erkenntnisse über Kundenwünsche zu gewinnen.*

■ Fahrkartenverkauf ist doch nicht eingestellt!

In derselben Pressemitteilung straft die DB sich dann selbst Lügen: „Dort, wo der Besteller von Zugleistungen weiterhin einen Verkauf im Zug wünscht, z. B. im München-Nürnberg-Express, wird DB Regio auch weiterhin verkaufen.“

Die BEG hat die Gelegenheit ergriffen, den Fahrscheinverkauf in der Ausschreibung dieser Linie vorzuschreiben, ohne dass Mehrkosten entstehen: In den 200 km/h schnellen Zügen auf der Neubaustrecke müssen nämlich Zugbegleiter mitfahren. Aber auch bei der Ausschreibung des hochwertigen Regionalzüge von München nach Passau hat die BEG den Fahrscheinverkauf durch Zugbegleiter gefordert. Die DB hat die Ausschreibung gewonnen und wird auch dort ab 2009 wieder Fahrscheine im Zug verkaufen. Auch die NVBW nutzte die Ausschreibung der Schwarzwaldbahn, um bessere Vertriebsbedingungen für die Fahrgäste durchzusetzen.

■ Provision statt Service?

DB-Behauptung: „Durchgeführte Marktforschungen haben ergeben, dass der Kunde vor allem Informationen, Sicherheit und Sauberkeit wünscht. Der Verkauf von Fahrkarten in Regionalzügen spielt nur eine sehr untergeordnete Rolle. Sollten Schwierigkeiten beim Fahrkartenkauf am Automaten aufgetreten sein, weil z. B. der Geldschein nicht angenommen wurde oder Probleme bei der Automatenbedienung vorlagen, werden die Mitarbeiter im Zug den Kunden beraten, was er künftig beachten soll. Diesen Bedürfnissen des Kunden will DB Regio Bayern entsprechen und durch die Einstellung des Verkaufs im Zug mehr Zeit für den Service schaffen.“

PROBAHN-Mitglied Odo Stüttgen berichtet hingegen: „Ich habe dazu im Vorfeld mehrere Zugbegleiter auf meiner Stammstrecke nach München angesprochen und die Angelegenheit diskutiert. Alle waren mit mir der Meinung, dass das Einstellen des Fahrkartenverkaufs im Zug zu großen Schwierigkeiten in der Praxis führen wird. Dass sie dadurch mehr Zeit für den Service am Kunden haben werden, glauben sie genauso wenig wie ich. Vielmehr werden sie dann im großen Stil Belege in Höhe von 40 Euro ausstellen oder Personalien aufnehmen müssen.“

In der Tat: Ein Fahrgast lässt sich „hervorragend“ über den Gebrauch eines Automaten beraten, wenn man ihn vorher als Lügner bezeichnet hat.

Dafür winkt dem Zugbegleiter eine Provision von 50 Cent für jeden erfassten Schwarzfahrer. Bisher konnten sich Zugbegleiter durch Fahrkartenverkauf solche Provisionen verdienen. Für „Beratung“ bekommen sie hingegen nichts.

■ Automaten unter Kontrolle?

Die DB behauptet gern, dass Störungen der Automaten selten und darüber hinaus auch meistens bekannt seien. Tatsächlich weisen die DB-Automaten einen überdurchschnittlich schlechten Wartungszustand auf. Bis zur Beseitigung mechanischer Störungen dauert es oft Wochen. Nach Aussage von Fachleuten kann die Fernüberwachung nur rund die Hälfte der Störungen erkennen. Aufgesprühte Farbe, Kaugummis im Geldschlitz, Unappetitliches im Ausgabeschacht – all das wird nicht oder nicht sicher erkannt. Die gesetzwidrige Verweigerung der Annahme von gültigen Geldscheinen gehört sogar zum Prinzip des Fahrscheinverkaufs durch Automaten. Nicht einmal örtliche DB-Agenturen und Reisezentren sind daran interessiert, dass Automaten funktionieren – im Gegenteil: Nur kaputte Automaten bringen ihnen Provisionen ein, funktionierende Automaten gefährden ihre Existenz!



Wenn der Automat gestört ist, soll der Fahrgast eine Hotline anrufen. Der Anrufer ist kostenpflichtig.



Automaten unter Fernkontrolle? Vandalismusschäden erkennt die Fernüberwachung nicht.

■ Das Argument „Schwarzfahrer“

Immer wieder wird das Argument ins Feld geführt, es gebe zu viele Schwarzfahrer. Das stimmt. Die Einnahmeausfälle summieren sich zu Millionenbeträgen.

Städtische Verkehrsunternehmen berichten von Schwarzfahrerquoten zwischen zwei und drei Prozent. Wie der Züricher Verkehrsverbund berichtet, ist aber auch eine Schwarzfahrerquote von nur einem Prozent in der S-Bahn erreichbar. Dazu trägt vor allem eine hohe Attraktivität des Systems für Inhaber von Abonnements bei. Daher ist die Schwarzfahrerquote prozentual höher, wo mit dem öffentlichen Verkehr nur fährt, wer es muss. Die absolute Zahl der Schwarzfahrer hängt aber vor allem davon ab, wie gut die Kontrolle ist.

Hinter vorgehaltener Hand berichten fast alle Wettbewerber, die Strecken von der DB übernommen haben, dass dort die Schwarzfahrerquote besonders hoch gewesen sei und mit erheblichen Mühen habe gedrückt werden müssen. Ursache ist vor allem die zu geringe Personalpräsenz. Eine Besetzung von nur fünf Prozent der Regionalzüge mit Prüftrupps ist angesichts der höheren Fahrpreise auf den Regionalstrecken geradezu eine Einladung zum Schwarzfahren.

Die Bürgermeister der Städte haben das längst gelernt. Wenn sie mit so wenigen Politessen aufwarteten wie die DB mit Zugbegleitern, wären ihre Städte mit falsch geparkten Autos verstopft.

■ Echte Schwarzfahrer entweichen doch

Während die DB Jagd auf unkundige Fahrgäste und solche macht, die auf defekte Automaten stoßen, entweichen gewitzte Schwarzfahrer doch. Gelegentlich auftauchende Prüftrupps wecken den sportlichen Ehrgeiz, ihnen zu entkommen – durch einen Gang zur Toilette oder das Aussteigen am nächsten Bahnhof.

„Professionelle“ Schwarzfahrer behaupten auch oft, keine Papiere dabei zu haben. Ihre Angaben zu Name und Anschrift sind falsch. Die DB versucht, Adressen bereits bei der Eingabe auf ihre Authentizität zu prüfen. Das werden aber auch bald alle Schwarzfahrer wissen und dann eine Anschrift angeben, die zwar tatsächlich existiert, aber nicht ihre eigene ist. Es gibt auch solche, die ihre richtige Adresse nennen, über Zahlungsaufforderungen aber nur lachen, weil bei ihnen ohnehin nichts zu pfänden ist.

Ist es deshalb gerechtfertigt, diejenigen, die eine Fahrkarte kaufen möchten, wie Schwarzfahrer zu behandeln?

■ Verfolgt: neue und gute Kunden

Dem Vertriebssystem fallen vor allem drei Gruppen von Fahrgästen zum Opfer:

- Neukunden
- Fahrgäste aus anderen Regionen
- Zeitkarteninhaber

Wer noch nie oder schon lange nicht mehr mit der Bahn gefahren ist, kommt mit Automaten und Tarifangeboten oft nicht zurecht, findet den Automaten nicht oder kauft die falsche Fahrkarte. Wer zwar gewohnt ist, Bahn zu fahren, aber sein gewohntes Umfeld verlässt, findet sich genauso schlecht zurecht. Wer eine Zeitkarte besitzt, hat große Schwierigkeiten, bei Verlassen des Geltungsbereichs dieser Karte einen Anschlussfahrchein zu bekommen. Häufig ist es so, dass er dazu an der Grenze aussteigen müsste und erst mit dem nächsten Zug weiterfahren könnte.

Lesen Sie auf Seite 22 weiter.



Automaten unter freiem Himmel – wenn es regnet, wird der Fahrscheinkauf unzumutbar. Neu gestaltete Station bei der DB-Tochter Kurhessenbahn.

Überfülltes Reisezentrum, schlecht lesbare Automaten: Der Fahrgast hat trotzdem einen Anspruch, dass ihm binnen fünf Minuten ein Fahrschein verkauft wird!



Alles Schwarzfahrer?

In diesen Fällen hat der Fahrgast einen Anspruch darauf, dass das Eisenbahnunternehmen seiner Beförderungspflicht nachkommt:

Gute Gründe, eine Fahrkarte im Zug zu kaufen	Ursache
Automat ist nicht vorhanden.	Lücke im Vertriebssystem
Automat ist nicht zu finden.	Mangelhaftes Vertriebssystem
Automat ist defekt.	Mangelhafte Wartung und Überwachung
Automat liefert nur Verbundfahrscheine.	Ungeeigneter Automat
Automat liefert nur regionale Fahrscheine.	Ungeeigneter Automat
Automat wird von anderen Fahrgästen mit zeitaufwendigen Anfragen besetzt.	Zu wenige Automaten
Automat hat kein Wechselgeld oder nimmt keine Geldscheine oder überhaupt kein Bargeld an.	Verweigerung der Annahme gesetzlicher Zahlungsmittel
Fahrgast hat nicht genügend Kleingeld, um Fahrscheine für eine Familie zu lösen.	Unangemessener Tarif
Automat verkauft die gewünschte Fahrkarte nicht.	Ungeeigneter Automat
Automat steht im Regen.	Ungeeigneter Standort
Am Automaten stehen unsympathische Gestalten.	Ungeeigneter Standort, mangelnde Personalpräsenz
Fahrgast findet Reisezentrum nicht.	Zu viel Kommerz im Bahnhof, mangelhaftes Wegeleitsystem
Erheblich verspäteter Zug fährt ein, sodass der Fahrgast ihn nimmt und nicht auf den nächsten Zug wartet, der genauso verspätet sein könnte.	Mängel im Bahnbetrieb, mangelhafte Information

Zentralregister ohne Datenschutz:

Die Bahnsünderkartei

Alle Fahrgäste, die keinen Fahrschein haben, werden namentlich erfasst – in der privaten Bahnsünderkartei: alle, die mit dem Automaten nicht zurechtkommen oder ihn nicht finden, die kein Kleingeld haben oder den Bahnhof zu spät erreichen, weil ihr Bus Verspätung hatte. Wer dann keinen Ausweis bei sich hat oder minderjährig ist, fliegt raus oder wird der Bundespolizei vorgeführt. Datenschutz gibt es nicht – niemand kontrolliert die privaten Bahnsünderkarteien der Verkehrsunternehmen. Regeln darüber, wer einzutragen und wer wieder zu löschen ist, sind nicht bekannt. Haben Sie schon einmal eine Auseinandersetzung mit der DB wegen eines „erhöhten Beförderungsentgelts“ gehabt? Dann stehen Sie jetzt in der Bahnsünderkartei und beim nächsten Mal werden Sie bei der Bundespolizei abgeliefert – als notorischer Schwarzfahrer.

Auch andere Unternehmen führen inzwischen eine „Bahnsünderkartei“. Das ist im Prinzip auch richtig. Die Praxis mancher Unternehmen, auf die Erfassung der Daten derjenigen zu verzichten, die sofort ihre 40 Euro zahlen, haben sich nämlich einige zunutze gemacht. So ist Schwarzfahren oft billiger als eine Monatskarte. Aber die „Erfassungspraxis“ bei der DB und vor allem die bekanntlich mangelhafte Qualität des Kundendialogs und des Inkassobüros lassen vermuten, dass hier eine Kartei geführt wird, in der auch alle Unschuldigen weiter verzeichnet bleiben.

Es ist an der Zeit, dass die Kontrollrechte der Unternehmen nach der Eisenbahn-Verkehrsordnung von 1938 durch Rechte der Fahrgäste ergänzt werden, die dem heutigen Stand entsprechen.

■ Andere Unternehmen denken weiter

Das Problem kennen auch andere Unternehmen. Sie organisieren mittlerweile Fahrscheinkontrollen mit neuen Strategien. Im Essener Stadtverkehr beispielsweise werden Schwerpunktkontrollen organisiert, bei denen auch Polizei präsent ist, die die wirklichen Straftäter gleich in Empfang nimmt. Berichte von Fahrgästen über Kontakte mit der Bundespolizei lassen aber erkennen, dass diese den merkwürdigen Fällen angeblicher Schwarzfahrer, die ihnen von DB-Kontrollen gebracht werden, eher kritisch gegenübersteht und genau weiß, dass sie das Inkasso für ein unzulängliches Vertriebssystem besorgen soll.

Einen anderen Weg geht schon seit Jahrzehnten die Salzburger Lokalbahn: In dieser einer U-Bahn ähnlichen Vorortbahn gibt es die Fahrscheine nur beim Schaffner. Aber durch ein interessantes Provisionssystem sind die Zugbegleiter so agil, dass ihnen kaum einer entgeht, der keinen Fahrschein hat.

■ Aufgabenträger müssen die DB flottmachen

Es ist Aufgabe der Aufgabenträger des Schienenverkehrs, die Verkehrsunternehmen beim Vertrieb „flottzumachen“. Denn bisher bestreiten die Aufgabenträger zwei Drittel der Einnahmen aus Zuschüssen und nur ein Drittel aus Fahrgeldeinnahmen. Dabei wurde DB Regio mit großen Verkehrsverträgen und den zugehörigen hohen Subventionen ganz besonders gesponsert. Wieder einmal rächt sich das an den Fahrgästen.

■ Der juristische Hintergrund

Nach § 10 des Allgemeinen Eisenbahngesetzes (AEG) sind die Eisenbahnen verpflichtet, alle Personen zu befördern, wenn die Beförderungsbedingungen eingehalten werden. Nach § 12 AEG dürfen die Tarife nur Bestimmungen über die Berechnung des Fahrpreises enthalten. Nach § 5 Absatz 1 der Eisenbahn-Verkehrsordnung (EVO) sind auch die „Beförderungsbedingungen“ der DB ein „Tarif“ im Sinne des Gesetzes.

Nach § 9 Absatz 1 der Eisenbahn-Verkehrsordnung muss der Fahrgast bei Antritt der Fahrt im Besitz eines Fahrscheins sein, aber in Absatz 2 steht: „Der Anspruch auf Ausgabe eines Fahrausweises erlischt fünf Minuten vor Abfahrt des Zuges.“ Das heißt: Wer spätestens fünf Minuten vor Abfahrt des Zuges am Bahnhof ist, hat einen Anspruch auf eine Fahrkarte, gleichgültig ob der Schalter überfüllt oder der Automat von anderen Fahrgästen belegt ist. Wenn der Verkauf einer Fahrkarte verweigert oder deren Erwerb von anderen Fahrgästen behindert wird, darf der Fahrgast den Fahrschein im Zug kaufen. Bestimmungen darüber, ob der Fahrgast bestimmte Geldsorten bereitzuhalten hat, gibt es nicht. Damit ist auch die gängige Praxis, dass Automaten bei Wechselgeldmangel keinen Fahrschein ausstellen oder grundsätzlich keine Geldscheine bestimmter Höhe annehmen, in der Regel rechtswidrig. Nur in Verkehrsverbänden kann die Bestimmung des § 7 der „Verordnung über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Straßenbahn- und Obusverkehr sowie den Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen“ herangezogen werden, wonach das Fahrpersonal nicht mehr als fünf Euro wechseln und bei Wechselgeldmangel einen Gutschein ausstellen muss. Eine wichtige Ausnahme regelt § 5 Absatz 3 EVO. Abweichende Tarife sind zulässig

- a) *„für einzelne Strecken, Bahnhöfe, Zuggattungen, Züge, Fahrzeuge und Abfertigungsarten, wenn besondere Verhältnisse es erfordern;*
- b) *der Eigenart des Verkehrsmittels entsprechend, sofern die Tarife Strecken zur Beförderung mit anderen Verkehrsmitteln einbeziehen“.*

Die unter a) gemeinten „einzelnen Strecken, Bahnhöfe, Zuggattungen, Züge, Fahrzeuge und Abfertigungsarten“ müssen im Tarif genannt werden. Auch die „besonderen Verhältnisse“ müssen objektiv gesehen vorliegen. Von den Verkehrsunternehmen wird diese Bestimmung allerdings als Freibrief verstanden, willkürlich mit dem Recht der Fahrgäste auf Beförderung umzugehen. Dieser Freibrief wird von den zuständigen Behörden durch die Genehmigung der Tarife ausgestellt. Mit der Bestimmung unter b) sind Züge in Verkehrsverbänden gemeint – aber die Einschränkungen gelten nur, wenn sie sich aus der „Eigenart des Verkehrsmittels“ ergeben. Züge, die Verbundgrenzen überschreiten, haben grundsätzlich keine besondere Eigenart, die solche Einschränkungen rechtfertigt. Das wird in der Praxis meist übersehen.

Ein genereller Ausschluss des Fahrscheinverkaufs in Regionalzügen ist gesetzlich also nicht gedeckt. Damit ist auch die Aufnahme der Personalien von Personen, die einen Anspruch auf den Erwerb eines Fahrscheins im Zug haben, rechtswidrig, wenn die Bedingungen der Eisenbahn-Verkehrsordnung nicht eingehalten werden. Über die Rechte des Fahrgasts auf den Kauf eines Fahrscheins enthalten die Bestimmungen nichts. Sein Recht auf Beförderung darf aber nicht durch unangemessene örtliche Bedingungen (siehe Tabelle auf Seite 23) verhindert werden.