



Beschwerdemanagement im Zug:

Rechtsbruch vorprogrammiert

Fahrgäste wegen Bordpreis verhaftet oder hinausgeworfen

Von Rainer Engel

> Immer öfter werden ehrliche Fahrgäste Opfer unberechtigter Fahrpreisforderungen und unberechtigter Verfolgung durch Zugpersonal und Bundesgrenzschutz. Ein fahrgastfeindliches Vertriebssystem, unübersichtliche Tarife und eine Unternehmensführung, die sich über Gesetze großzügig hinwegsetzt, ergeben

ein explosives Gemisch: Die Stimmung in den Zügen ist gereizt. Das führt zu Situationen, in denen sich immer mehr unbescholtene Bürger ungerechtfertigt verfolgt fühlen. Es handelt sich längst nicht mehr um bedauerliche Einzelfälle. Die Zugbegleiter der Deutschen Bahn AG stehen unter Druck. Der Gesetzgeber muss handeln.

■ Immer prominentere Opfer

Längst sind es nicht mehr nur die Pendler in Recklinghausen, die auf dem Bahnsteig frierend auf den Zug warten und entnervt den ICE stürmen, weil ihr Zug zum wiederholten Male Verspätung hat. Die Opfer sind nicht etwa solche, die es nötig haben, mit der Bahn zu fahren, sondern die, die gerade nicht darauf angewiesen sind.

Es ist Geschäftsführer Friedhelm S. aus Süddeutschland, der von der Zugbegleiterin angepöbelt wird, weil der Koffer auf dem Gang steht. Er will sich über ihren Umgangston beschweren und verlangt ihre Personalien. Weil sie das verweigert, will er seiner Forderung Nachdruck verleihen und verweigert seinerseits bei der Fahrscheinkontrolle die Hergabe der Fahrscheine, bis er die Visitenkarte erhält. Prompt wird er mit erhöhtem Beförderungsentgelt bedroht und anschließend dem Bundesgrenzschutz überliefert – wegen angeblichen

PRO BAHN fordert:

- Fahrkartenautomaten und Entwerter in allen Zügen
- Vorverkaufsrabatt statt Bordpreis-Zuschläge
- Verbindliche Information auf dem Fahrschein
- gesetzliche Regelung der „Beschwerdequittung“



► *Duisburg-Ruhrort: Wenn der Fahrschein nicht vorher „entwertet“ ist, ist er nicht gültig. Der einzige Entwerter hängt nicht am Weg zum Zug, sondern ganz rechts im „Pluspunkt“-Häuschen.*

Schwarzfahrens. Auf Verlangen der Grenzschutzbeamten rückt die Zugbegleiterin dann endlich ihre Visitenkarte heraus.

Es ist Bürgermeister Hans A. Er steigt mit einer Fahrkarte mit Zugbindung in den ICE von Köln nach Frankfurt. Was er nicht bemerkt: Es ist nicht sein Zug, sondern der, der vor vier Minuten schon abgefahren sein sollte. Prompt bekommt er Ärger mit dem Zugbegleitpersonal und wird als Schwarzfahrer beschimpft und verfolgt.

Es ist der leitende Angestellte Hermann B. aus Norddeutschland. Er hat eine Fahrt nach Venedig gebucht, mit Zugbindung. Das Reisebüro hat ihm eine Fahrkarte ausgestellt für einen ICE, mit dem er einen 7-Minuten-Anschluss in Hannover auf den Nachtzug hat. Kurz vor der Reise stellt Hermann B. fest, dass der Anschluss doch ein bisschen knapp ist und er besser eine Stunde früher fahren will. Doch der Zugbegleiter im Zubringer-ICE akzeptiert die Fahrkarte nicht und verlangt Nachzahlung. Wieder eskaliert die Situation und Hermann B. landet beim Bundesgrenzschutz.

Die Hausfrau Martina B. hat bis jetzt noch Glück gehabt, dass sie mit ihren Kindern nicht in die Fänge des Grenzschutzes geraten ist. Sie wohnt auf dem Land, wo es nur Fahrkartenautomaten gibt. Immer wieder behaupten die Schaffner, Kinder unter 15 dürften kostenlos nur mitgenommen werden, wenn das in der Fahrkarte eingetragen sei. Weil das nicht stimmt, muss Martina B. künftig die Beförderungsbedingungen mit sich herumtragen.

Facharbeiter Achmed K., der schon zehn Jahre in Deutschland lebt, hätte das Tarifhandbuch des Verkehrsverbundes auswendig lernen müssen, um dem

Grenzschutz zu entgehen. Mit seinen drei halbwüchsigen Söhnen ist er im Verkehrsverbund unterwegs. Achmed K. hat eine Monatskarte für den Verkehrsverbund und darauf steht: Am Sonntag darf er drei Kinder kostenlos mitnehmen. Der Zugbegleiter streitet mit ihm darum, was Kinder sind, und findet schließlich eine Bestimmung, nach der in diesem Verkehrsverbund Kinder nur Kinder sind, wenn sie nicht älter als zwölf Jahre sind. Auf der Fahrkarte von Achmed K. steht nichts davon. Doch einen Fahrschein kann der Zugbegleiter nicht verkaufen und so verlangt er pro Nase 40 Euro. Wieder eskaliert die Situation, schließlich schreit Achmed: „Ich bringe dich um, du Schuft!“ Morddrohung – ein Fall für den Bundesgrenzschutz?



► *Zoff im Zug: Achmed K. bekommt Ärger, weil er sich auf diesen Fahrschein verlässt.*

Dem Bürokaufmann Heinz F. aus Frankfurt nützt das Tarifhandbuch wenig. Er will nach einer Besprechung von Frankfurt nach Hause und hat die Auswahl zwischen drei verschiedenen Tarifen. Welcher Zug ist nach dem Fahrplan der nächste und welcher in Wirklichkeit? Egal, welche Fahrkarte Heinz K. kauft: Wenn er zum Bahnsteig kommt, steht da bestimmt der Zug, für den diese Fahrkarte nicht gültig ist. Umtauschen kann er die Fahrkarte nicht mehr, denn bis er das versucht hat, steht schon wieder ein anderer Zug da, für den er eine andere Fahrkarte braucht. So steigt er mit einem Verbundfahrschein in den Intercity – schon verlangt der Schaffner 40 Euro.

Professor Bernd B. kannte den Fahrpreis, den er zu zahlen hatte, nicht auswendig. Das war sein „Glück“, denn so merkte er gar nicht, dass der Zugbegleiter unberechtigt den „Bordpreis“ kassierte (siehe S. 9 „Fahrgäste mit System betrogen“). Aber den unberechtigt geforderten Aufschlag sbekommt er nicht zurück, schamlos nutzt die DB die

Beweisnot aus. Wer kann schon beweisen, dass der Schalter überfüllt war?

Der Unternehmer Hans K. schließlich mit seiner Bahn-card First und über 2.000 Bahnkomfortpunkten kannte den Fahrpreis, den er zu zahlen hatte. Und so wurde er zum Opfer des genialen Preis- und Vertriebssystems des Monopolunternehmens (siehe S. 10 „Beschuldigt, verhaftet, verhört“). Weil er den „Bordpreis“-Zuschlag nicht bezahlen will, landet er bei einem hochnotpeinlichen Verhör beim Bundesgrenzschutz.

■ Immer öfter rechtswidrig

Immer öfter werden diese Fahrgäste im Ergebnis gegen Recht und Gesetz dem Grenzschutz überantwortet. Ganz eindeutig ist dies bei den Pendlern gewesen, die in Recklinghausen frierend den ICE bestiegen haben: Nach § 17 Abs. 2 Eisenbahnverkehrsordnung hätte ihr Verbundfahrchein akzeptiert werden müssen.

Hans K. war nicht verpflichtet, den Bordpreis von zwei Euro zusätzlich zu bezahlen, denn es gab in Eisenach keine Fahrscheine gegen Bargeld. Friedhelm S. ist das Opfer eines unangemessenen Verhaltens der Zugbegleiterin. Martina B. trifft sogar auf Zugbegleiter, die falsch informiert sind. Hans A. ist das Opfer einer Zugverspätung. Hermann B. ist falsch beraten worden. Achmed K. hat sich darauf verlassen, dass sein Fahrschein zutreffend den Tarif wiedergibt. Und Heinz F. hat keine wirkliche Chance, die richtige Fahrkarte vorher zu kaufen – er verstrickt sich im unübersichtlichen Tarifsysteem.

Dementsprechend hat sich die DB in manchem der Fälle auf Beschwerde entschuldigt und ihre Forderungen reduziert oder ganz zurückgezogen. Doch wie viele Fahrgäste zahlen eingeschüchtert, was sie nicht schulden? Wie viele Fahrgäste haben nicht bemerkt, dass ihnen der Bordpreis ohne ausreichende Begründung abgenommen

worden ist? Wie viele Fahrgäste trauen sich gar nicht, ihre Rechte geltend zu machen? Wie viele Fahrgäste fahren aufgrund solcher Vorkommnisse nie wieder mit der Bahn?

■ Der BGS will nicht erziehen

Dass es zu einem ausführlichen Verhör mit längerem Festhalten kommt wie bei Hans K., wird nur selten berichtet. Andere Grenzschutzbeamte reagieren schon



mit mehr Erfahrung: „Das kennen wir schon“. Sie beschränken sich darauf, die Mindestpflichten abzuarbeiten, nämlich die Personalien zu notieren, um den Rest der Auseinandersetzung wieder der Deutschen Bahn AG zu überlassen. Im Allgemeinen werden die Grenzschutzbeamten als freundlich und hilfsbereit, manchmal als ausgesprochen zuvorkommend beschrieben. Manche lassen durchblicken, dass sie sich nicht berufen fühlen, ein fragwürdiges Preissystem gegenüber dem Fahrgast durchzusetzen.

■ Nur Einzelfälle?

Sind die Fahrgäste, die bei PRO BAHN über unberechtigte Grenzschutzeinsätze berichten, nur Einzelfälle? Vor dem 15. Dezember 2002 war es sicher so. Seit diesem Zeitpunkt aber häufen sich die Beschwerden. Das Klima in den Zügen der DB AG ist schärfer geworden. Viele Fahrgäste sehen nicht ein, dass sie für den Zug, der gestern Interregio hieß, heute einen happigen Preis bezahlen sollen. Viele Fahrgäste sehen nicht ein, dass sie 40 Euro bezahlen sollen, nur weil der Zugschaffner keine Verbundfahrausweise verkaufen kann oder weil der Automat wieder einmal kaputt war und der Kontrolleur es nicht glaubt oder gar weil die Fahrgäste den einzigen, auf dem



Fotos: Engel

Das andere Vertriebssystem: Einsteigen und im Zug zahlen. Der Interconnex.



Foto: Engel

► *Fahrscheine für den ICE gibt es am Nahverkehrsautomaten nicht. Die Fahrkartenausgabe ist auf Dauer geschlossen. Der „Anfangsfahrschein“ kostet mehr als die Fahrkarte. Aber alle Zugbegleiter fahren mit voreingestelltem Bordpreis durch die Lande. Der Rechtsbruch vorprogrammiert, der Fahrgast das Opfer.*

Bahnsteig versteckten Fahrscheinentwerfer übersehen haben. Viele Fahrgäste sehen nicht ein, dass sie mit einer „Plan-und-Spar-Fahrkarte“ aus dem Zug gewiesen werden, obwohl er fast leer fährt. Viele Fahrgäste verstehen nicht, dass sie den Bordpreis-Zuschlag bezahlen sollen, obwohl sie bei bestem Willen keinen Fahrschein kaufen konnten.

■ Zugbegleiter unter Druck

Nicht alle Zugbegleiter schleifen die Fahrgäste zum Grenzschutz. Es kann sich nur um eine Minderheit handeln – sonst wäre der Dienstbetrieb beim Grenzschutz längst zusammengebrochen. Manche Zugbegleiter kontrollieren gar nicht erst, insbesondere in den Regionalzügen. Andere akzeptieren die Einwendungen und kassieren, was ihnen freiwillig gezahlt wird. Sie wollen mit den Fahrgästen in gutem Einvernehmen umgehen. Aber oft leben sie in der Angst, dass plötzlich eine unvorhergesehene Kontrolle stattfindet, ob die Zugbegleiter auch ordentlich kontrollieren. Dann sind sie selbst die Dummen und werden von ihren Vorgesetzten „lang gemacht“.

Insbesondere besteht diese Gefahr bei Fahrgästen, die mit einem „Plan-und-Spar-Fahrschein“ im falschen Zug sitzen. Allzu leicht können die Vorgesetzten dem Zugbe-

gleiter nachweisen, dass er nicht ordentlich kontrolliert hat. Und deswegen sind diese Fahrgäste das besondere Ziel der Kontrollen – und der Eskalation der Auseinandersetzung.

■ Rechtsbruch vorprogrammiert

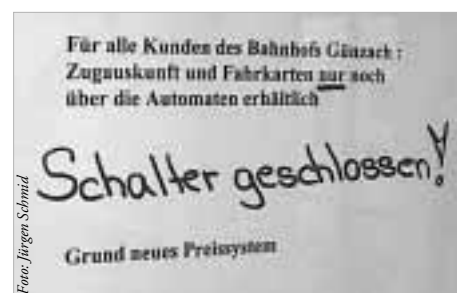
Der Rechtsbruch durch die Zugbegleiter und die Forderung überhöhter Fahrgelder ist im wahrsten Sinne des Wortes vorprogrammiert. Denn seit dem 15. Dezember 2002 sind die Handcomputer der Zugbegleiter so eingestellt, dass sie automatisch beim Verkauf jeder Fahrkarte den „Bordpreis-Zuschlag“ erheben. Der Zugbegleiter, der von Hans K. statt 2,50 Euro 4,50 Euro haben wollte, hat auf seinem Display nichts anderes gesehen. Er hätte den „Bordpreis“ auch nicht mit einem Handgriff beseitigen können. Vielmehr fordert die Technik, wie Zugbegleiter mehrfach berichtet haben, als Allererstes die Eingabe, dass ein Bordpreis nicht zu erheben sei. Der Fahrgast merkt das aber erst, wenn alle Daten eingegeben sind und der Preis zu hoch ist. Dann muss der Zugbegleiter sämtliche Angaben zum Fahrscheinverkauf erneut eingeben. Allein das macht bei den Zugbegleitern sehr viel Unmut: Die Stimmung ist bei solchen Differenzen von vornherein verdorben.

In sehr vielen Fällen ist aber die Erhebung des Bordpreises nicht gerechtfertigt. In ihren eigenen Beförderungsbedingungen hat die DB nämlich die Erhebung des Bordpreises davon abhängig gemacht, dass eine Fahrkartenausgabe geöffnet ist oder ein zur Annahme von Bargeld bereiter Automat zur Verfügung steht. Die Fernverkehrsautomaten der DB nehmen aber kein Bargeld an.

Die Fahrkartenausgaben haben immer kürzere Öffnungszeiten. Es gibt ICE-Bahnhöfe, an denen kann man gegen Bargeld überhaupt keine Fahrkarten für den weißen Superzug kaufen. Und nur in den seltensten Fällen sind die Nahverkehrsautomaten dafür ausgestattet, Intercity-Fahrkarten zu verkaufen, und ICE-Fahrkarten gibt es dort schon überhaupt nicht. Trotzdem fahren Zugbegleiter mit voreingestelltem Bordpreis durch die Lande und erklären dann auch noch lächelnd demjenigen, der ohne Fahrschein kommt: „Die anderen haben doch alle einen Fahrschein!“

■ Statt Recht nur Bedrohung

Das Instrumentarium, das die Einnahmen der Verkehrsunternehmen sichern soll, wird als Waffe missbraucht,



um dem Fahrgast ungerechtfertigte Beträge abzunehmen. Wer den Fahrschein nicht auf Verlangen vorzeigt, muss 7 Euro zahlen, wer keinen Fahrschein hat oder dessen Fahrschein nicht anerkannt wird, muss 40 Euro zahlen. So steht es in der Eisenbahn-Verkehrsordnung. An sich ist das auch sinnvoll, denn Schwarzfahren darf kein risikoloser Volkssport sein. Aber ist es „Schwarzfahren“, wenn der Fahrgast nicht widerspruchslos alles zahlt, was verlangt wird?

Wer unter der Androhung den vom Zugbegleiter geforderten Fahrpreis zahlt, hat seine Rechte nämlich in der Regel verloren. Nur selten ist es möglich, nachträglich nachzuweisen, dass die Nachforderung im Zug unbezahlt war, und das Fahrgeld zurückzubekommen.



„Normalpreis“ steht groß auf dem Fahrschein, der im Zug verkauft wird. Doch der Normalpreis beträgt hier 11,40 Euro – berechnet wurden 2 Euro Bordpreis-Zuschlag. Diesen Hinweis sucht man auf der Fahrkarte vergeblich. Ist das Betrug am Fahrgast?

Wer aber nicht an Ort und Stelle widerspruchslos zahlt, was gefordert wird, setzt sich der Maschinerie aus, die eigentlich für richtige Schwarzfahrer erdacht wurde: oft fehlende oder falsche Angaben des verärgerten Zugbegleiters, darauf Forderungen ohne Sachprüfung durch das Inkasso-System, Bearbeitungsgebühren, Inkassogebühren, Rechtsanwalt, Mahnverfahren, Gericht. Oder er wird einfach vor die Tür gesetzt wie Dieter K. Oder er landet beim Verhör beim Bundesgrenzschutz wie Hans K.

■ Fahrgäste mit System betrogen

Am Berliner Bahnhof Zoo hatte Professor Bernd B. rund 30 Minuten vergeblich gewartet, um einen Fahrschein zu erstehen. Dann nahm er den von ihm vorgesehenen Zug, der ihm sonst weggefahren wäre. Im Zug erwarb Herr B. einen Fahrschein. Wie Herr B. erfahren viele Fahrgäste nicht, dass sie im Zug einen erhöhten Bordpreis bezahlen. Als Herr B. dies später bemerkte, stellte er nach seiner Fahrt einen Antrag auf Erstattung des Aufpreises.

Dies lehnte die DB mit folgendem vorformulierten Textbaustein ab: „Der von Ihnen vorgelegte Fahrschein belegt grundsätzlich keinen Haftungsgrund.“ Die Eisenbahn-Verkehrsordnung von 1938 bemüht die DB immer nur, wenn sie damit Ansprüche der Fahrgäste ablehnen kann. In derselben Eisenbahn-Verkehrsordnung steht in § 9 Absatz 2: „Der Anspruch auf Ausgabe eines Fahrausweises erlischt fünf Minuten vor Abfahrt des Zuges.“ Doch viele Express-Schalter, an denen man ganz schnell einen Fahrschein bekam, hat die DB im Zuge der Einführung des neuen Preissystems abgeschafft. Den Rechtsbruch rechtfertigt die DB damit, dass sie ein „wirtschaftlich selbstständiges Unternehmen“ sei.

■ Kundenorientierte Unternehmen handeln anders

So massive Probleme wie derzeit hat es in der Vergangenheit nicht gegeben. Viele Verkehrsunternehmen haben sich bereits entschlossen, Fahrkartensysteme in ihre Züge zu stellen – wenn der kaputt ist, sieht das jeder Kontrolleur. Bei U- und S-Bahnen sind die Entwerter so zahlreich, dass man sie nicht übersehen kann, aber draußen auf dem Land gehören Entwerter in den Zug. Auch in den Fernzügen können Fahrscheinautomaten für diejenigen stehen, die in letzter Minute kommen. Und schließlich kann man für den Vorverkauf der Fahrscheine im Fernverkehr einen kleinen Rabatt geben, statt eine fragwürdige Bordpreis-Regelung zu praktizieren. Dann könnten sich die Zugbegleiter und Kontrolleure um die kümmern, die wirklich keinen Fahrschein haben. Damit gibt es genug zu tun.

Gegner der Automaten im Zug argumentieren damit, dass „Graufahrer“ vor dem Automaten stehen, bis ein Kontrolleur kommt. Doch das ist ein Scheinargument. Gegen solche Graufahrer hilft eine Video-Überwachung des Automaten, nicht aber die Bestrafung ehrlicher Fahrgäste.

■ Beschwerdequittung: Zahlung unter Vorbehalt

Doch ohne eine gesetzliche Neuregelung ist das Problem nicht vollständig zu lösen. Im öffentlichen Verkehr ist nicht möglich, was das bürgerliche Recht als Normalfall kennt: die Zahlung unter Vorbehalt der Nachprüfung. Manche Differenzen sind im Zug oder im Bus nicht zu klären. Die Sachverhalte sind zu kompliziert und das fahrende Personal hat nicht genügend Zeit, den Fall vor Ort zu prüfen. Es muss möglich sein, in diesen Fällen unter Vorbehalt der Nachprüfung zu zahlen. Die Ausstellung einer „Beschwerdequittung“ wäre das angemessene Mittel, um solche Fälle zu lösen: Sie würde den Fahrgast berechtigen, die Nachprüfung der Forderung durch das Verkehrsunternehmen zu verlangen und das Geld zurückzubekommen, wenn der Zugbegleiter sich geirrt hat. Eine solche Möglichkeit der Zahlung unter Vorbehalt würde das Zugpersonal entlasten, das Klima im Zug verbessern und zugleich den Verkehrsunternehmen schneller zeigen, wo die Tarife und das Verkaufssystem Probleme verursachen, die nachgebessert werden müssen.

Unser Rat

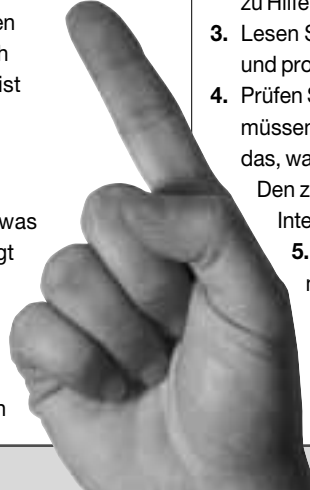
• Vor der Fahrt

Informieren Sie sich im Internet oder am Fernverkehrsautomaten über den Fahrpreis, den Sie zu zahlen haben. Drucken Sie die Auskunft aus und nehmen Sie sie mit. Kaufen Sie am Nahverkehrsautomaten einen Anfangsfahrschein, wenn er dort erhältlich ist. Beachten Sie: Der Anfangsfahrschein ist nur am Lösungstag gültig.

• Im Zug

Wenn Sie im Zug aufgefordert werden, etwas nachzuzahlen, das Sie für unberechtigt halten, gehen Sie so vor:

1. Diskutieren Sie nicht lange mit dem Zugbegleiter, sondern verlangen Sie, dass er eine „Nacherhebung“ schreibt. Manchmal ist damit die Diskussion schon



beendet, weil der Zugbegleiter merkt, dass Sie sich Ihrer Sache sicher sind.

2. Geben Sie Ihre Personalien an. Sonst darf der Zugbegleiter den Bundesgrenzschutz zur Feststellung der Personalien zu Hilfe holen.
3. Lesen Sie sofort durch, was der Zugbegleiter notiert hat, und protestieren Sie, wenn es nicht stimmt.
4. Prüfen Sie anschließend, wie viel Sie wirklich hätten zahlen müssen, und überweisen Sie genau diesen Betrag – nicht das, was der Zugbegleiter auf den Schein geschrieben hat. Den zutreffenden Fahrpreis erfahren Sie am Schalter, im Internet oder am Fernverkehrsautomaten.
5. Prüfen Sie, ob Sie eine Rechtsschutzversicherung mit „Privat-Rechtsschutz mit Allgemeinem Vertrags-Rechtsschutz“ haben. Wenn ja, warten Sie ab, bis eine Mahnung kommt, und geben Sie den Fall Ihrem Anwalt. Andernfalls wenden Sie sich an die nächste Verbraucherzentrale.

► Beschuldigt, verhaftet, verhört

Hans K. (*Name von der Redaktion geändert*) ist ein guter Kunde der Deutschen Bahn AG. Er ist Inhaber einer Bahncard First mit inzwischen 2.110 Bahncomfort-Punkten und hat der DB in den letzten sechs Jahren rund 20.000 Euro Umsatz gebracht.

Am Ostersonntag, 20. April 2003, war er privat in Eisenach. Er wollte mit dem Intercity um 17.01 Uhr nach Kassel-Wilhelmshöhe zurückfahren. Eine Rückfahrkarte konnte Hans K. nicht vorher kaufen, denn hier fährt mal ein Intercity, mal ein ICE. Der Fahrkartenschalter war trotz erheblichen Reiseverkehrs geschlossen. Der Service-Point verwies – nach langem Warten in der Schlange – auf den Fernverkehrsautomaten. Doch obwohl Hans K. mit diesen Automaten vertraut ist, konnte er keine Fahrkarte erwerben. Der Versuch, mit einer Euroscheckkarte zu zahlen, scheiterte an der Tücke der Technik.

Ein Fahrkartenautomat für den Nahverkehr schien die Rettung zu sein: Auch dort wurde „Kassel-Wilhelmshöhe“ angeboten. Er akzeptierte auch Bargeld und so kaufte Hans K. eine Fahrkarte zu dem Preis, den der Automat verlangte. Am Automaten konnte er eine Fahrkarte für den Intercity nicht kaufen. Er sagt, dass diese Taste schlicht fehlte. Bis zum 15. Dezember hätte sie auch niemand benötigt, da der gleiche Zug als Interregio fuhr.

► Bahncard nicht anerkannt

Der Mehrpreis für den Intercity beträgt – mit Bahncard – 2,50 Euro. Diesen wollte Hans K. auch begleichen. Doch der Schaffner im Zug verlangte 4,50 Euro –

einschließlich Bordpreis-Zuschlag. Die Schilderung der Umstände wollte der Zugbegleiter nicht anerkennen und forderte Hans K. auf, sich zwecks Ausstellung einer „Fahrpreisnacherhebung“ zu identifizieren. Dieser kam er nach und überreichte seine Bahncard. Seinen Personalausweis hatte Hans K. an diesem Tag nicht bei sich.

Der Zugbegleiter akzeptierte die Bahncard mit Name, Foto, Unterschrift und eindeutiger BahnCard-Nummer zur Identifizierung nicht. Hans K. ist verwundert: Laut Aufdruck auf der Rückseite der BahnCard ist diese Karte „Eigentum der Deutschen Bahn AG“. Erkennt die Deutsche Bahn AG ihre eigenen Dokumente nicht als gültig an?

Der Zugbegleiter drohte nun mit erkennungsdienstlicher Behandlung durch den Bundesgrenzschutz und notierte auf dem Formular „Fahrpreisnacherhebung/Zahlungsaufforderung“: „Verweigert die Zahlung des Produktwechsels auf B.“. Diese Behauptung wiederholte er später in Gegenwart eines Zeugen gegenüber den Beamten des Bundesgrenzschutzes. Die Behauptung ist falsch – Hans K. hatte nur die Zahlung des Bordpreis-Zuschlags verweigert. Im Bahnhof Kassel-Wilhelmshöhe wurde Hans K. – samt Begleiter – von zwei Beamten des Bundesgrenzschutzes zur Feststellung der Personalien eineinhalb Stunden festgesetzt. Das Protokoll über die Aussage Hans K.s ist dort aktenkundig.

Im Verlauf der Vernehmung durch den Bundesgrenzschutz wurde Hans K. auf Nachfrage dargelegt, dass ihm der Straftatbestand des „Betrugs“ zur Last gelegt werde. Der Versuch, zumindest eine Fahrkarte ohne IC-Zuschlag zu erstehen, gereicht dem Fahrgast also zum Nachteil: Da er mit dieser Fahrkarte im Zug angetroffen wurde, wird ihm unterstellt, die DB AG um 2,50 Euro zu

prellen – mithin „Betrug“ begangen haben zu wollen. Hätte er sich hingegen keine Mühe gemacht, eine Fahrkarte zu erwerben, sondern wäre gänzlich ohne Fahrkarte angetroffen worden, so wäre ihm lediglich eine „Leistungerschleichung“ zur Last gelegt worden.

Erst im Nachhinein stellte Hans K. fest, dass das Formular „Fahrpreisnacherhebung/Zahlungsaufforderung“ mit fehlerhaften Daten versehen war. Der „Fahrpreis für die Weiterfahrt“ entsprach nicht dem Betrag, den der „Zugbegleiter“ mündlich genannt hatte.

► Was hat Hans K. falsch gemacht?

Nichts, wenn der Nahverkehrsautomat die Karte nicht verkauft. Jeder Fahrgast hat nach den Beförderungsbedingungen einen Anspruch darauf, Fahrkarten im Zug nachzulösen, und zwar ohne Bordpreis, wenn er

1. fünf Minuten vor Abfahrt des Zuges im Bahnhof eintrifft,
2. eine Fahrkartenausgabe nicht geöffnet ist und
3. ein zur Annahme von Bargeld bereiter Automat nicht vorhanden ist.

Alle Voraussetzungen waren hier gegeben. Der Zugbegleiter hätte die Zuschlagskarte zum Preis von 2,50 Euro verkaufen müssen. Er hätte das in § 9 Absatz 2 der Eisenbahn-Verkehrsordnung und in Ziffer 3.9 der Beförderungsbedingungen nachlesen können.

► Diebstahl am Fahrgast

Der 15-jährige Dieter K. fährt regelmäßig von einem kleinen Bahnhof im Münsterland nach B. Bis zum nächsten Knoten H. hat er eine Monatskarte. Einen Anschlussfahrchein kann er weder an seinem Bahnhof noch beim Umsteigen am Automaten kaufen, denn der Zug fährt durch. Deshalb kauft er immer einen durchgehenden Fahrchein. Diesmal hat er aber nur einen 50-Euro-Schein und der Automat nimmt den Geldschein nicht an, weil der Fahrchein zu wenig kostet. Also steigt Dieter B. in den Zug und will beim vermeintlichen Schaffner lösen. Der nimmt ihm den 50-Euro-Schein ab, stellt, ohne nachzufragen, ein erhöhtes Beförderungsentgelt aus und gibt nur 10 Euro zurück.

Was hat Dieter K. falsch gemacht? Er ist jugendlich, und Jugendliche sind immer verdächtig. Der Zug fährt seit kurzer Zeit ohne Zugbegleiter und so denkt der Kontrolleur: eine tolle Masche, zahlungsbereit mit einem 50 Euro-Schein zu wedeln, wenn wirklich mal kontrolliert wird. Doch wer ist daran schuld? Von Westfalen aus kann man mittlerweile Hunderte von Kilometern zurücklegen, ohne einem Fahrcheinautomaten im Zug und einem Zugbegleiter zu Gesicht zu bekommen – und fast alle Haltestellen haben keinen Fahrkartenverkauf mehr. Liegt es vielleicht doch am Vertriebssystem, dass ehrliche Bürger unberechtigt als Schwarzfahrer verdächtigt werden?

► Bordpreis-Opfer im Ausland aus dem Zug geworfen

Christof F. ist im Besitz einer Bahncard und einer Rückfahrkarte von Nürnberg nach Basel Badischer Bahnhof. 60,75 Euro hat sie gekostet. Auf dem Heimweg wollte er mit dem Zug weiterfahren nach Lörrach. Vor seiner Abfahrt konnte er keine Fahrkarte kaufen, denn zwischen Basel und Lörrach gilt ein Verbundtarif. Daher gibt es keine Fahrkarten im Vorverkauf. In Basel beträgt die Übergangszeit planmäßig genau 11 Minuten – mit ein bisschen Verspätung reicht das nicht, um am Automaten eine

Anschlussfahrkarte zu kaufen. Und der Zugschaffner verlangt 4,30 Euro – einschließlich Bordpreis. Da Christof F. die Fahrpreise kennt, will er nicht zahlen. Kurzerhand setzt der Schaffner den widerspenstigen Fahrgast auf der nächsten Station samt Gepäck auf den Bahnsteig. Der befindet sich aber in Riehen – in der Schweiz. Deshalb darf aus Richtung Basel niemand aussteigen. Nur weil die Wache abwesend ist, entgeht Christof F. einer Verhaftung wegen illegalen Grenzübertritts durch die Schweizer Behörden.





Keine Lösung: Der „Anfangsfahrschein“

Der offiziell „Fahrkarte Anfangsstrecke“ genannte Fahrschein ist ein Ersatz-Fahrschein, der beim Kauf des richtigen Fahrscheins angerechnet werden soll. Die Möglichkeit, einen solchen Fahrschein am Automaten zu kaufen, wurde von der DB AG zum 15.12.2002 abgeschafft. Seither musste man ohne Fahrschein in den Zug steigen. Dort wird seit dem 15.12.2002 der Bordpreis verlangt, der im Verkaufsgerät voreingestellt ist. In vielen Zügen, auch über weite Strecken, ist aber überhaupt kein Zugbegleiter unterwegs, so dass man

Gefahr läuft, ganz ohne Fahrschein weit vom Startort einer Kontrolle zum Opfer zu fallen. Wer aber kauft, was der Nahverkehrs-Automat hergibt, und später eine zweite Fahrkarte löst, verliert den Rabatt des degressiven Tarifs: Denn kurze Strecken können doppelt so teuer sein wie der Mehrpreis für einige Kilometer auf langen Strecken.

Zum 15. Juni 2003 ist die Möglichkeit, einen „Anfangsfahrschein“ zu kaufen, in einigen Bundesländern wieder eingeführt worden – zu zwei unterschiedlichen Preisen: 15 Euro in Nordrhein-Westfalen, Sachsen-Anhalt, Sachsen, Rheinland-Pfalz, Saarland, Nordbaden und Rhein-Neckar, 10 Euro in Bayern, in Niedersachsen/Bremen und Mecklenburg-Vorpommern. In den übrigen Bundesländern (u.a. Thüringen) wird er nicht verkauft. Für Kinder gilt die Hälfte der vorgenannten Preise.

Die Einführung des „Anfangsfahrscheins“ fand nur sehr schleppend statt, in vielen Regionen waren die Automaten auch Wochen nach dem 15. Juni 2003 nicht angepasst oder gaben Fahrschein zu nicht vorgesehenen Preisen aus. Der „Anfangsfahrschein“ ist nur eine hilflose Reaktion der DB auf ihr eigenes unzulängliches Tarif- und Verkaufssystem.

- Im Zug wird trotz des „Anfangsfahrscheins“ weiterhin vielfach der Bordpreis erhoben werden, ohne dass der Fahrgast es merkt.
- Fahrkarten für kurze Strecken in Fernverkehrszügen liegen in vielen Fällen unter dem Preis des Anfangsfahrscheins, sind aber am Nahverkehrsautomaten nicht zu bekommen. Wer diese Fahrschein nicht kaufen kann, bekommt im Zug nur einen Gutschein und muss dann auch noch im Reisezentrum anstehen, um das Bargeld abholen. So steht es jedenfalls in den Beförderungsbedingungen.
- Der Bekanntheitsgrad des „Anfangsfahrscheins“ ist gering, der Kauf umständlich wie jeder Fahrscheinkauf am Automaten. Für unerfahrene Neukunden ist die Pflicht, einen solchen Schein zu kaufen, unlogisch. Wer am Fernverkehrsautomaten scheitert, wird nicht auf die Idee kommen, am Nahverkehrsautomaten einen anderen Fahrschein zu kaufen.
- Die Regelung von Bundesland zu Bundesland, in Baden-Württemberg sogar innerhalb des Landes unterschiedlich.
- Defekte Automaten verkaufen keine Anfangsfahrschein
- Behinderte, die einen Automaten nicht bedienen können, werden weiter mit dem Bordpreis bestraft – nur Blinde sind davon ausgenommen.
- Der „Anfangsfahrschein“ hilft nicht, wenn man mit einer bereits gelösten Fahrkarte in einen höherwertigen Zug einsteigen will.
- Der „Anfangsfahrschein“ hilft nicht, wenn man für eine Reststrecke nachlösen muss.
- Der „Anfangsfahrschein“ nützt nichts, wenn man mit geringer Umsteigezeit aus einem Zug kommt, der nicht zur DB gehört.

PRO BAHN hält daher den „Anfangsfahrschein“ zwar für eine sinnvolle Ergänzung des Angebots, aber er löst nur einen geringen Teil der Probleme. Automaten und Fahrscheinverkauf im Zug ohne Aufpreis sind die bessere Alternative.

Mehr wissen mit PRO BAHN!

Auf der PRO BAHN-Homepage finden Sie

- aktuelle Informationen
- regionale Informationen
- Verbindungen zur Fahrplanauskunft in Deutschland u. weltweit
- die Vorschau auf *derFahrgast*, die PRO BAHN Zeitung
- Materialien zu *derFahrgast* und vieles mehr.

PRO BAHN-Mitglieder haben weitere Vorteile:

Presseschau, Mailinglisten für aktuelle Informationen, Diskussionsforen.

Anmeldungen an pb-listmaster@gmx.net.

Besuchen Sie uns unter www.pro-bahn.de

