

PRO BAHN – Stellungnahme zur „Kundencharta Fernverkehr“ der Deutschen Bahn AG

➤ Am 3. Februar 2004 stellte die DB AG die Kundencharta Fernverkehr der Öffentlichkeit vor. Auf ihrer Grundlage sollen am 1. Oktober 2004 neue Allgemeine Beförderungsbedingungen in Kraft treten. Eine kritische Analyse der Kundencharta ist nur anhand des Originaltextes möglich. Diese Analyse ergibt: Die Verbesserungen für den Fahrgast sind marginal und werden dem Gesetzgeber nicht ersparen, die Rechte der Fahrgäste zu regeln.

Fahrgastrechte im Vergleich

Im internationalen Vergleich bietet die DB AG den Reisenden sehr wenig. 20 % Rückzahlung des Fahrpreises bei einer Stunde Verspätung ist weniger als bisher im ICE als Gutschein ausgehändigt wurde (30 Minuten – 10 Euro). Im französischen TGV gibt es nach einer halben Stunde ein Drittel des Fahrpreises zurück. Überzeugend ist eigentlich nur die Niederländische Eisenbahn NS, die für ihre Pünktlichkeit wirklich geradesteht: Nach 30 Minuten gibt es den halben Fahrpreis zurück, bei einer Stunde das ganze Geld – und nicht als Gutschein. Auch den europäischen Fluggästen werden die Airlines nach einem Beschluss der Außenminister vom Januar 2004 bei Verspätungen Gewähr leisten müssen: Bei Ausfall des Fluges oder Verspätung von 5 Stunden gibt es das Geld zurück. Die deutsche Bundesregierung enthielt sich der Stimme, ihr war das schon viel zu viel Recht für die Fluggäste.

Eine Gesamtwertung

Die Kundencharta kann nur ein erster Schritt zu besseren Fahrgastrechten sein. Sie bietet hinsichtlich der Denkart mehr als PRO BAHN vor zwei Jahren erwarten konnte, als der öffentlich spürbare Kampf um bessere Rechte für Fahrgäste begann. Vor allem die Einstellung der Deutschen Bahn AG, dass sie alles „ohne Gewähr“ mache und machen dürfe, hat sich ein Stück weit gewandelt. Das ist in der Tat ein Erfolg, den PRO BAHN für die Fahrgäste erkämpft hat. Aber die DB-Charta ist wesentlich weniger, als die Fahrgäste erwarten. Das Getöse, mit dem diese Charta der Presse vorgestellt wurde, steht in umgekehrtem Verhältnis zur wirklichen Leistung. Die Ersatzleistungen an die Fahrgäste wer-

den sich kaum verbessern. Verspätung lohnt sich nach wie vor mehr als Pünktlichkeit. Wichtige Fragen wie die Schaffung verbrauchergerechter Tarife und Buchungssysteme bleiben außen vor. Vor allem wird die DB-Charta es dem Gesetzgeber nicht ersparen, Farbe zu bekennen: Nicht die Unternehmen, sondern der Gesetzgeber muss bestimmen, was die Unternehmen für das gute Geld ihrer Kunden mindestens leisten müssen. Dabei kann es nicht nur um minimale „Mindeststandards“ gehen – auch in anderen Rechtsbereichen verlangt der Gesetzgeber eine insgesamt ordentliche Leistung. Kann man das aber von einem Gesetzgeber erwarten, dem das betroffene Unternehmen gehört, oder wird die Europäische Union den Weg weisen müssen wie bei den Rechten der Fluggäste?

Fahrgelderstattung bei Verspätung	Land	Deutschland	Niederlande	Frankreich
▪ Unternehmen		DB AG	NS	SNCF
▪ Stand		aktuell		
▪ Rechtsart		Kulanz (kein Anspruch)	Beförderungsbedingungen	Beförderungsbedingungen
▪ Abhängig vom Verschulden?		—	nein	ja
▪ Art der Erstattung		Gutschein	Gutschein	Geld zurück
Erstattung des Fahrgeldes bei Verspätung	▪ Maßgeblich	Verspätung des benutzten ICE oder IC	Verspätung nur von ICE und IC und Anschluss-ICE/IC	Verspätung am Ziel
	▪ Anschluss von/zum Nahverkehr	ausgeschlossen	ausgeschlossen	gilt für alle Züge
Erstattungsbetrag	▪ mehr als 30 Minuten	10 € nur im ICE	0	50%
	▪ mehr als 60 Minuten	10 € nur im ICE	20 %, nur im IC und ICE	100%
	▪ mehr als 90 Minuten	25 € im ICE und IC	20 %, nur im IC und ICE	100%
Bagatellgrenze		—	Erstattung 5 €	Erstattung 2€
Rückzahlung dadurch ausgeschlossen bis zu einer Entfernung von etwa	▪ bei vollem Fahrpreis	—	100 – 150 km	10 – 15 km
	▪ mit Rabattkarte (Bahncard o.ä.)	—	300 – 400 km (BC 50)	25 – 30 km
				Erstattung 4,60 €
				150 km
				300 km

Erklärung der Deutschen Bahn AG gegenüber der Regierung der Bundesrepublik Deutschland zu den Fahrgastrechten im Fernverkehr

■ Präambel

Das Leitbild der nachhaltigen Entwicklung bestimmt das Handeln der Bundesregierung und ist zentrales Ziel ihrer Reformpolitik. Die Kriterien der Nachhaltigkeit müssen somit auch die verbraucherpolitische Gesamtstrategie bestimmen. Nur ein kundenorientierter öffentlicher Verkehr kann Rückgrat zukunftsfähiger Mobilität sein. Die Bundesregierung misst deshalb dem Verbraucherschutz im Verkehr – wie auch in allen anderen Politikbereichen – einen hohen Stellenwert bei. Die Verbraucherrechte hinsichtlich Sicherheit, Information und Wahlfreiheit sind daher zu stärken.

Für die Deutsche Bahn (DB) sind Fahrgastrechte ein wesentlicher Bestandteil der Geschäftspolitik. Es besteht damit Konsens zwischen der Politik und der Deutschen Bahn, dass der Verbraucherschutz im öffentlichen Verkehr ein wichtiges öffentliches Anliegen und einen wichtigen Bestandteil der Verkehrspolitik, aber zugleich auch ein wichtiges Element der Angebotspolitik der DB darstellt. Der Verbraucherschutz auf nationaler Ebene fügt sich ein in den europäischen Zusammenhang und in die Verbraucherschutzpolitik der Europäischen Union. Dabei sind gesamtwirtschaftliche Aspekte und die Gesichtspunkte des modalen und intermodalen Wettbewerbs zu berücksichtigen.

Ziel dieser Erklärung ist es,

- die Position der Kunden der DB im Personenfernverkehr zeitgemäß und angemessen zu definieren,
- die Position der DB im Verkehrsmarkt zu fördern und
- einen Beitrag für eine nachhaltige Verkehrs-, Umwelt- und Verbraucherpolitik zu leisten.



Foto: DB AG/Naumann

Die Bewertung der Kundencharta durch den Fahrgastverband PRO BAHN

■ PRO BAHN zur Präambel

Schon auf den ersten Blick fällt auf, dass diese Präambel nicht eine unternehmerische Kundenorientierung widerspiegelt, sondern politische Programmsätze, wie sie sonst in einer Regierungserklärung stehen. So gelangt die DB AG zu dem Schluss, dass sie meint, es sei ihre Aufgabe, „die Position der Kunden im Personenfernverkehr zeitgemäß und angemessen zu definieren.“ Ist es nicht Aufgabe des Gesetzgebers, das letzte Wort über einen gerechten Interessenausgleich zwischen Verbrauchern und Unternehmern zu haben? Mit wie vielen anderen Unternehmen hat die Bundesregierung verhandelt, um die Rechte neu zu regeln und eine Gesetzesänderung zu vermeiden?

Die Fahrgäste und ihre Verbände hat die DB AG nicht gefragt, weil sie genau weiß, dass Fahrgäste und Verbände mehr fordern. Wo die DB AG jetzt Lob erntet, sollte man genau hinschauen, wie stark die finanziellen Einflüsse eines finanzgewaltigen Konzerns bei den Lobspendern das Wort führen. Die Fahrgäste stimmen unterdessen mit den Füßen gegen die mangelhafte Leistung der DB AG ab. Im Fernverkehr laufen die Kunden scharenweise weg und im Nahverkehr würden sie es auch tun, wenn nicht die Bundesländer und Aufgabenträger, die Subventionen auszahlen, mit finanziellen Sanktionen und Ausschreibungen dafür gesorgt hätten, dass die Qualität steigt.

Es ist fraglich, ob es einer nachhaltigen Verkehrspolitik entspricht, die Deutsche Bahn AG einschließlich der Infrastruktur zur Börsenfähigkeit zu führen. Das Streben nach Börsenfähigkeit hat in vielen Bereichen zu so großer Sparsamkeit geführt, dass daraus im Herbst 2003 ein bisher einmaliges Verspätungschaos entstanden ist.

Noch fragwürdiger ist, dass die DB AG sich im Einklang mit „der Politik“ sieht, ohne die Rolle der Fahrgastverbände auch nur zu erwähnen. Es ist doch allein den Initiatoren des 40. Deutschen Verkehrsgerichtstages in Goslar zuzuschreiben, dass die DB AG diese Charta vorlegt: Auf dem 40. Deutschen Verkehrsgerichtstag im Januar 2002 konnte der PRO BAHN-Bundesvorsitzende Karl-Peter Naumann erstmals einem breiteren Fachpublikum Einblick in die hoffnungslos rechtlose Lage der Fahrgäste vermitteln. Die Abwehrfront des Bundesverkehrsministeriums und der Deutschen Bahn AG gegen bessere Rechte für Fahrgäste konnte anschließend nur in ganz kleinen Schritten aufgeweicht werden. Ein Teil der Politiker hat die Forderung nach besseren Rechten für Fahrgäste aufgenommen, nachdem der Fahrgastverband PRO BAHN deutlich machen konnte, wie sehr die Fahrgäste rechtlos sind. Aber bei der Spitze der Bundesregierung stößt diese Forderung immer noch auf hinhaltenden Widerstand.

So gesehen ist die Vorlage dieser Charta natürlich ein Erfolg – aber ein sehr kleiner, gemessen am Rechtsempfinden der Bürger draußen auf den Bahnsteigen und in den Zügen.

DB AG

Zusagen der DB AG

Die DB hat sich zum Ziel gesetzt, die Stellung ihrer Kunden im Sinne eines umfassenden, modernen Leistungsversprechens weiter zu verbessern.

Die Zufriedenheit und die Wünsche der Kunden sind ein zentrales Anliegen der DB, insbesondere:

- Einfacher Zugang zum System der DB
- Zuverlässige Beratung durch das Verkaufspersonal der DB
- Saubere Bahnhöfe und Züge
- Eingehaltener Fahrplan und Anschlussicherung
- Komfortables und sicheres Reisen

Information der Kunden entlang der gesamten DB-Reisekette

Beratung und Information vor und während der Reise

Die Kunden der DB sollen auf alle rund um die Reiseplanung mit der DB relevanten Informationen zeitnah und einfach zugreifen können. Hierzu bietet die DB in der jeweils von ihr ausgestalteten Weise als Informationsquellen das Internet, die telefonische Auskunft, den Fahrkartenautomaten, Aushänge, Fahrplanunterlagen und Broschüren am Bahnhof sowie die persönliche Beratung im Reisezentrum und/oder in Reisebüros.

An allen Fernverkehrs-Bahnhöfen in Deutschland stellt die DB ihren Kunden mindestens einen Vertriebsweg zur Verfügung (Fahrkartenausgabe, Reisebüro mit DB-Lizenz, Agentur, Fahrkartenautomat).

Den Kunden der DB werden die Verbindungen, Preise, Reisezeiten und Umstiege angeboten, die ihren persönlichen Reise Wünschen bestmöglich entsprechen. An den größten Verkaufsstellen und über entsprechende Informationskanäle kann sich der Kunde angemessen über günstige verfügbare Angebote in Bezug auf die vom Kunden gewünschte Leistung informieren.

Soweit noch keine spezifizierten Reiseplanungen bestehen, werden verschiedene Tarife, Reisemittel und -wege zur Auswahl angeboten.

Die Kunden der DB erhalten möglichst zeitnah alle erforderlichen Informationen zu ihrer Zugverbindung; hierzu gehören auch Mitteilungen über Verspätungen oder Zugausfälle. Die genannten Informationen sind im Internet, in den meisten Reisezentren und am ServicePoint erhältlich und werden im Bahnhof über Ansagen oder Anzeigen bekannt gegeben. Auch an kleinen Bahnhöfen soll die Reisendeninformation mittelfristig verbessert werden.

Die Fahrgäste an Bord von Zügen der Produktklassen ICE sowie IC/EC (nachstehend Fernverkehrszüge genannt) erhalten Informationen über den vorgesehenen Zuglauf und die vorgesehenen Zuganschlüsse. Bei Verzögerungen werden den Fahrgästen die voraussichtliche Ankunftszeit und mögliche Anschlussverbindungen mitgeteilt.

Die Kunden werden über An- und Abfahrtswege zum und vom Bahnhof informiert (elektronischer Fahrplan auf CD, www.bahn.de).

Die Beförderungsbedingungen sind in den Reisezentren erhältlich, am Fahrkartenautomaten nachzulesen oder können über das Internet ausgedruckt werden.

PRO BAHN

PRO BAHN zu den Zusagen der DB AG

Wenn diese Zusagen auch der Wirklichkeit entsprächen, wären die Fahrgäste zufrieden. Doch schaut man im Detail hin, dann sind die nebenstehenden Zusagen zu einem guten Teil nur freundliche Programmsätze, denen keine Taten folgen oder solche, die das Gegenteil bewirken.



PRO BAHN zur Information entlang der Reisekette

Schon die Überschrift lässt tief blicken: Die Deutsche Bahn AG ist die einzige Bahn, über die sie informieren will. In unseliger Erinnerung ist noch, dass für die Aufnahme der Interconnex-Züge in Kursbücher und elektronische Fahrpläne erst eine Klage bei Gericht wegen Missbrauchs des Monopols erhoben werden musste. Fahrkarten für andere Eisenbahnen gibt es bei den Reisezentren in den Bahnhöfen der DB AG nicht, wenn nicht der DB-Tarif voll und ganz anerkannt wird – die Züge dürfen dort nur halten, gegen Entgelt versteht sich. Mehr verlangt der Gesetzgeber bisher nicht und was der Gesetzgeber der DB nicht abverlangt, tut die DB auch nicht. Bei all diesen Hemmnissen, die den Wettbewerb bremsen und eine einheitliche Benutzeroberfläche für alle Fahrgäste verhindern, soll es offenbar bleiben, auch wenn der Fahrgast das überhaupt nicht versteht. Hingegen informiert die DB AG gern und umfangreich über Flughäfen und Fluglinien und gibt sogar Gelegenheit, das Gepäck am Bahnhof einzuchecken, so als ob diese ihr gar keine Konkurrenz machen würden.

Auch der Nahverkehr gehört nicht zur Reisekette. Müssen die Fahrgäste selbst sehen, wie sie zum Bahnhof kommen? Tatsächlich informiert die DB AG auch über den Nahverkehr. Warum wird das nicht als Standard erwähnt?

Genauso ist es für die Haltung der DB AG bezeichnend, dass sie diese Charta ausschließlich für die Produktgruppen „ICE“ und „Intercity“ aufstellt. Nicht einmal die eigenen Nachtzüge werden genannt. Die noch vorhandenen D-Züge und die letzten Interregio und ihre Fahrgäste sind einer Beschäftigung wohl nicht wert. Die Fernverkehrszüge, die die Aufgabenträger des Nahverkehrs aus der Not heraus bestellen, die die DB selbst geschaffen hat, werden nicht erwähnt. Reisende von Berlin nach Rostock, von Göttingen nach Chemnitz oder von Gera und Regensburg nach München verdienen offenbar keine Aufmerksamkeit.

Dass Informationsmedien aktuell sein sollen, verspricht die DB AG bezeichnenderweise nicht. Kursbücher wird die DB also weiterhin für ein Jahr herausgeben, obwohl sie gewöhnlich nach einem Vierteljahr unbrauchbar sind. Informationen über Streckensperrungen und Schienenersatzverkehr werden die Fahrgäste auch weiterhin verspätet erreichen oder gar auf der Reise überraschen und vor unlösbare Probleme stellen.

Zwar werden die verfügbaren Informationsmedien und Fahrkartenverkaufsstellen vollständig aufgezählt, aber bei genauem Lesen fällt doch auf, dass die DB an den Bahnhöfen, an denen

DB AG



Wieviel Personal stellt die DB ein, damit den Kunden die Automaten erklärt werden?

Sicherheit, Sauberkeit und Pünktlichkeit

Sicherheit hat für die DB höchste Priorität: Die DB wickelt den Bahnbetrieb (Infrastruktur, Züge, Personal, Prozessabläufe) nach höchsten technischen Sicherheitsstandards ab und setzt sich zum Ziel, diese fortlaufend an den Stand der Technik anzupassen. Zur Verbesserung der persönlichen Sicherheit der Kunden im Bahnhof hat die DB das 3-S-Programm (Sauberkeit, Sicherheit, Service) erfolgreich umgesetzt.

Die DB hat dieses Konzept technisch weiterentwickelt (Verkehrszentrale Bahnhof) und wird ausgewählte Standorte nach Prüfung damit ausstatten.

Die DB unternimmt alle Anstrengungen, die Pünktlichkeit zu verbessern und auf einem hohen Niveau zu halten. Kann der Fahrplan nicht eingehalten werden, kümmert sich die DB bestmöglich um die Sicherung der Anschlussverbindungen für ihre Fahrgäste.

Ein sauberes Erscheinungsbild der Bahnhöfe und der Züge ist ein zentrales Anliegen der DB. Die DB hat bei der Sauberkeit und Kennzeichnung der Bahnhöfe und beim Übergang von einem zum anderen Verkehrsträger große Fortschritte erzielt. Sie beabsichtigt, den heutigen Stand weiter zu verbessern.

Bearbeitung von Reklamationen und Kundeneingaben

Die DB hat sich zum Ziel gesetzt, Reklamationen innerhalb von zehn Arbeitstagen nach Eingang abschließend zu erledigen. Gelingt dies in Ausnahmefällen nicht, erhalten die Kunden innerhalb dieser Zeit einen Zwischenbescheid. Der Eingang von per E-Mail eingereichten Beschwerden wird spätestens nach 24 Stunden per E-Mail bestätigt.

Die DB bietet ihren Kunden für Wünsche, Anregungen und Beschwerden eine bundesweite Servicenummer (01805/194 195; 12 Cent pro Minute via dtms) sowie ein Internet-Formular unter der Adresse www.bahn.de/kontakt an.

Die DB unterstützt eine von der Bundesregierung initiierte neutrale, verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle Mobilität.

PRO BAHN

Fernverkehrszüge halten, als einzige Möglichkeit des Fahrkartenskaufs einen Fernverkehrsautomat vorzuhalten verspricht. Es ist keine Rede davon, dass dieser kein Bargeld annimmt.

Dass Fahrgäste, die an solchen Bahnhöfen einsteigen oder mit Regionalzügen und kurzen Umsteigezeiten anreisen, eine angemessene Möglichkeit finden müssen, den Fahrschein im Zug zu lösen, davon ist nicht die Rede. PRO BAHN hätte hier einen Hinweis auf die generelle Einführung eines Anfangsfahrscheins oder die Aufstellung von Automaten im Zuge erwartet. Es bleibt also dabei, dass

- Fahrgäste mit Bargeld,
- Fahrgäste, die mit Automaten nicht zurechtkommen,
- Fahrgäste, die einen defekten Automaten vorfinden,
- Anschlussreisende sowie
- Fahrgäste, die im Zug beschließen, weiterzufahren, ohne ausreichenden Grund mit Strafzuschlägen belegt oder des Schwarzfahrens verdächtigt werden.

PRO BAHN zu Sicherheit, Sauberkeit und Pünktlichkeit

Zweifelsohne hat die DB AG im Bereich der Bahnhöfe viel geleistet. Auch in technischer Hinsicht gibt es noch keine durchschlagenden Zweifel an der Sicherheit. Und doch sind Zweifel gerechtfertigt: Musste das Unglück von Gernersheim geschehen, bei dem eine Frau in einer sich schließenden Tür eingeklemmt wurde und außen am Zug hängend mit 160 km/h mitfahren musste? Immer noch nicht ist die DB davon überzeugt, dass Lokführer auf den Bahnsteig schauen sollten, bevor der Zug abfährt! Nun, es war natürlich „nur“ ein Zug des Nahverkehrs, wenn man einen Express von Karlsruhe nach Mainz so nennen will. Dafür gilt die Charta nicht?

Und zur Pünktlichkeit mag man die Zeilen zählen um einzuschätzen, wie wichtig diese der DB AG wirklich ist. Hätte die DB hier nach dem Verspätungs-Herbst 2003 nicht auch so genau aufzählen sollen, was sie tut, so genau wie sie ihre Fahrkartenverkaufsstellen oben aufzählt?

PRO BAHN zur Bearbeitung von Reklamationen und Kundeneingaben

Hier werden erstmals konkrete Selbstverpflichtungen genannt. Das ist in der Tat ein Fortschritt. Auch die Zustimmung zu einer neutralen Schlichtungsstelle ist ein begrüßenswertes Novum. PRO BAHN wird aber wohl darum kämpfen müssen, an der Gestaltung dieser Schlichtungsstelle teilzuhaben.

■ Verspätungen oder Zugausfall im Fernverkehr

Die Mitarbeiter der DB unterstützen die Kunden im Zug und im Bahnhof bei Verzögerungen und Zugausfall, um eine Weiterbeförderung zu gewährleisten und Anschlüsse möglichst zu erreichen.

1. Bei Verspätung oder Zugausfall hat der Reisende – unabhängig von etwaigen haftungsbefreienden Umständen zu Gunsten der Bahn – Ansprüche aus den geltenden Beförderungsbedingungen.

2. Kann die Reise wegen Zugausfall, Zugverspätung oder Versäumnis des Anschlusszuges nicht bis 24 Uhr wie geplant mit einem anderen fahrplanmäßigen Verkehrsmittel fortgesetzt werden oder ist eine solche Fortsetzung unter den gegebenen Umständen nicht zumutbar, übernimmt die DB die Kosten für eine angemessene Übernachtung und die Benachrichtigung von Personen oder sofern preisgünstiger und zumutbar die Kosten für den Transfer mit einem anderen Verkehrsmittel (z. B. Taxi). Die Taxi- und Hotelgutscheine werden in einer Höhe von maximal 80 Euro vergeben.

Diese Ersatzpflicht sowie die Ausnahmen davon sind in den bestehenden Beförderungsbedingungen geregelt.

Weiterhin verpflichtet sich die DB, folgende zusätzliche Entschädigungszusagen zum 1. 10. 2004 einzuführen:

3. Hat ein Fernverkehrszug der DB mehr als 60 Minuten am Zielbahnhof des Reisenden Verspätung, fällt ein Fernverkehrszug ersatzlos aus oder verpasst der Reisende aufgrund eines verspäteten Fernverkehrszuges seinen fahrplanmäßigen Anschluss an einen Fernverkehrszug ohne alternative Weiterfahrmöglichkeit im Ein-Stunden-Takt und hat er damit eine Ankunftsverspätung am Zielbahnhof von über 60 Minuten, erhält der Reisende eine Entschädigung (Gutschein) in Höhe von 20 % bezogen auf den Fahrkartenwert (bei einer Hin- und Rückfahrkarte wird nur der halbe Fahrkartenwert angesetzt).

Besitzer der BahnCard 100, einer internationalen Fahrkarte sowie einer Zeitkarte erhalten eine pauschale Entschädigung.

Die Entschädigungszusagen gelten nicht, wenn eine Entschädigung gemäß Punkt 2 bereits geleistet worden ist.

Die Ausnahmen zu der Ersatzpflicht werden in den Beförderungsbedingungen geregelt.

4. Fahrgäste des ICE-Sprinters haben bei Verspätungen über 30 Minuten Anspruch auf einen Gutschein in Höhe des vollen Aufpreises für den ICESprinter (derzeit 10 EUR in der 2. Klasse, 15 EUR in der 1. Klasse). Diese Ersatzpflicht sowie die Ausnahmen davon werden in den Beförderungsbedingungen geregelt. Darüber hinaus kann die DB in begründeten Einzelfällen auch bei Verspätungen unter 60 Minuten Gutscheine ausgeben.



■ PRO BAHN zu Verspätungen oder Zugausfall

Bei genauem Hinsehen stehen sich Fortschritte und Rückschritte gegenüber. Von den Rückschritten handelt die Charta nicht.

Ein wirklicher Fortschritt ist,

- dass die DB anerkennt, ohne Rücksicht auf die Ursache einen Ersatz für die durch die Verspätung verursachte schlechte Leistung erbringen zu wollen. Aber das Kleingedruckte, das dann doch wieder Ausnahmen enthalten soll, ist noch nicht bekannt.
- dass die DB die Regelungen in ihre Beförderungsbedingungen aufnehmen will, sodass der Fahrgast nun einen Rechtsanspruch hat und nicht mehr auf Kulanz oder gar Willkür angewiesen ist.

Ein ganz kleines weiteres Zugeständnis ist die Anhebung des Werts des Hotelgutscheins auf 80 Euro. Für eine bequeme Weiterfahrt mit einem Schlafwagenzug reicht dieser Betrag aber nicht aus.

Erfreulich ist auch, dass die Zeitgrenze von ein Uhr auf Mitternacht vorverlegt wurde: Kann der Fahrgast bis zu diesem Zeitpunkt seine Fahrt nicht fortsetzen, steht ihm die Übernachtung zu. Aber damit stellt die DB nur den Standard des internationalen COTIF-Abkommens her, das schon immer Mitternacht als Grenzwert genannt hatte.

Die anderen Regelungen klingen schön, aber der Teufel steckt im Detail und unter dem Strich ist bei genauem Hinsehen sogar eine Verschlechterung der Rechte der Fahrgäste ersichtlich:

Mit der Höhe der Ersatzleistung bei Verspätung bleibt sich die DB treu. Bisher gab es im ICE Gutscheine zu zehn Euro, jetzt von 20 % des Fahrpreises. Mit der Bahncard 50 muss man von Hamburg bis München fahren, um den Betrag zu erreichen – bis Nürnberg gibt es weniger als bisher, nämlich nur neun Euro. Und mehr als eine Stunde Verspätung muss es auch sein – bisher genügte eine halbe Stunde.

Wer im IC/EC eine Verspätung von 30 bis 60 Minuten erleidet, erhält nichts mehr. Bisher wurden Gutscheine ausgegeben.

Wer bei Fahrten von bis etwa 100 km, mit Bahncard sogar bis etwa 200 km im ICE eine Verspätung erleidet, erhält auch nichts, denn es soll eine „Bagatellgrenze“ von fünf Euro für einen Gutschein geben. Das ist natürlich in der Charta nicht verzeichnet, wurde aber von der DB angekündigt. Bisher konnte der Fahrgast auch dann einen Gutschein über zehn Euro erhalten. Heute kann man auf solchen Entfernungen nur die Fahrt mit dem langsameren, meist aber weitaus pünktlicheren Regionalzug empfehlen.

Dieselbe Empfehlung gilt für viele Verbindungen über weitere Entfernungen, auf denen günstige Regionalzugverbindungen bestehen. Wer mehr als eine Stunde Verspätung erleidet, bekommt weniger zurück als er mit dem Regionalzug gleich eingespart hätte.

Ein weiteres Zugeständnis scheint zu sein, dass jetzt der Intercity in die Ausgleichsregel einbezogen wird. Bisher war im Intercity eine Verspätung von 90 Minuten nötig, aber dann erhielt man einen Gutschein über 25 Euro, den es jetzt gar nicht mehr gibt. Bahncard-Nutzer kommen auf höchstens 11,10 Euro Ersatz, bisher erhielten sie zehn Euro. Nicht beim Erstattungsbetrag, wohl aber bei der notwendigen Verspätung hat die DB den Durchschnitt gebildet: aus 31 und 91 Minuten wurden generell 61 Minuten als Maß für eine Verspätung.

Viele Fahrgäste erhalten trotz schlechter Leistung weiterhin nichts von ihrem guten Fahrgeld zurück.

Wer bei einer Verspätung seinen Fernverkehrszug nicht erreicht und mit einem Nahverkehrszug weiterfahren kann, muss das

DB AG



PRO BAHN

trotz geringerer Qualität und geringeren Preises tun, wenn er dadurch früher als eine Stunde verspätet ankommt.
 Wer bei einer Verspätung seinen Nahverkehrszug nicht erreicht und dadurch mehr als eine Stunde zu spät ankommt, geht leer aus.
 Wer mit einem Nahverkehrszug anreist und wegen Verspätung seinen Fernverkehrszug nicht erreicht, geht ebenfalls leer aus – auch dann, wenn er eine durchgehende Fahrkarte zum ganz normalen Tarif der DB besitzt.
 Auch weiterhin werden nur Gutscheine ausgegeben. Geld erhält man nicht zurück. Die Ausgabe von Gutscheinen widerspricht allem geltenden Recht. Damit bleibt die DB sich treu: Das Fahrgeld, das sie einmal hat, gibt sie nicht wieder her. Und zahlen muss man vorher, ohne zu wissen, ob die Leistung auch stimmt. Erklärungsbedürftig ist auch, was der Besitzer einer Bahncard 100 mit einem Stapel Gutscheinen anfangen soll.
 Eine Tür für Ausnahmen hält sich die DB allemal offen. Was genau gilt, wird sich erst herausstellen, wenn die neuen Beförderungsbedingungen vorliegen, denn die Charta ist rechtlich unverbindlich. Anders werben die Niederländischen Staatsbahnen: mit dem Slogan „Geld zurück“, und zahlen 50 % schon bei 30 Minuten Verspätung.

Anzeige

Ihr Zug kommt *nicht* von allein.

➤ Die Bereitschaft, mit Bahn und Bus zu fahren, ist groß. Doch ob Ihr Zug auch morgen und im nächsten Jahr kommt, hängt nicht allein davon ab, ob sich genug Fahrgäste einfinden.

Ihr Zug braucht eine Lobby.

Nur mit politischem Einfluss kann das Angebot des öffentlichen Verkehrs gesichert und verbessert werden. Deshalb haben sich Fahrgäste zu PRO BAHN zusammengeschlossen.

PRO BAHN bringt Ihren Zug in Fahrt.

PRO BAHN erarbeitet Konzepte und Gutachten und verhandelt mit Entscheidungsträgern über die Zukunft von Bahn und Bus. PRO BAHN berät Betreiber und Besteller des öffentlichen Verkehrs im Sinne der Fahrgäste. Mit PRO BAHN ist schon mancher Zug und Bus ins Rollen gekommen.

Verbraucherschutz kommt nicht von allein.

Um den Verbraucherschutz im öffentlichen Verkehr ist es schlecht bestellt. Die geltenden Gesetze schützen mehr die Unternehmen vor den Fahrgästen als die Verbraucher vor schlechten Leistungen. Deshalb brauchen auch Sie eine Lobby, die für mehr Verbraucherschutz sorgt.

PRO BAHN ist Ihre Lobby.

PRO BAHN schafft Öffentlichkeit. In den Medien vom Fernsehen bis zur Lokalzeitung tritt PRO BAHN für die Interessen der Fahrgäste ein. Die PRO BAHN Zeitung „*derFahrgast*“ stellt grundlegende Themen des öffentlichen Verkehrs aus der Sicht der Fahrgäste dar. Damit verändert PRO BAHN das Denken und Handeln derer, die für Ihren Zug, Ihren Bus zuständig sind.

Steigen Sie ein bei PRO BAHN.

Bitte einsteigen



PRO BAHN e.V. 
 Ihr Fahrgastverband

PRO BAHN e.V., Schwanthalerstraße 74,
 D-80336 München, Tel.: 0 89/544 56 213 – Fax: 0 89/544 56 214
 PRO BAHN im Internet: www.pro-bahn.de
 E-Mail: info@pro-bahn.de

Bitte einsenden an: PRO BAHN e.V., Schwanthalerstraße 74, 80336 München

Bitte senden Sie mir weitere Informationen über PRO BAHN

Ich möchte Mitglied bei PRO BAHN werden (34 € jährlich)

2/04

Name: _____

Straße: _____

PLZ, Ort: _____

Datum, Unterschrift: _____

DB AG

■ Sonstige Servicemängel

Bei Ausfall der Klimaanlage oder der Heizung werden den Fahrgästen Plätze in anderen Waggons angeboten. Sind keine freien Plätze vorhanden, bieten die Mitarbeiter der DB den Fahrgästen im Fernverkehr, soweit in der konkreten Betriebslage verfügbar, kostenfrei Warm-/Kaltgetränke an.

■ Service für Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität

Mobilitätseingeschränkte Reisende stellen für die DB eine bedeutende Kundengruppe dar, deren spezifische Bedürfnisse bei der Produktentwicklung und Serviceimplementierung berücksichtigt werden.

Um mobilitätseingeschränkten Reisenden die Reiseplanung zu erleichtern und ihnen die Reise so angenehm wie möglich zu gestalten, hat die DB eine Mobilitätsservicezentrale eingerichtet (Hotline 0 18 05/512 512; 12 Cent pro Minute), die neben der Organisation von Hilfestellungen auch Reiseauskünfte gibt; dazu zählt die Auswahl von Direktverbindungen möglichst ohne Umsteigen, die Berücksichtigung persönlicher Streckenverzeichnisse und relevanter Verbundtarife, die Platzreservierung mit gezielter Buchung und die Zusendung bestellter Tickets direkt ins Haus. Auch über das Internet unter www.bahn.de/handicap sind umfassende Informationen erhältlich und die Anmeldung von Ein-, Um- und Ausstiegshilfen möglich.

Zum gegenwärtigen Zeitpunkt arbeitet die DB konzernübergreifend an der Erstellung entsprechender konkreter Programme, um den Bedürfnissen dieser Kunden besser entsprechen zu können.

Grundsätzlich werden Bahnhöfe und Haltepunkte im Zuge von Neu- und Umbaumaßnahmen nach und nach weitgehend barrierefrei gestaltet in Abhängigkeit von der Reisefrequenz und/oder von öffentlichen Fördermitteln.

Die DB orientiert sich dabei an den im öffentlichen Bereich gültigen Regeln und den anerkannten Regeln der Technik.

Die DB wird zur schrittweisen Gestaltung barrierefrei zugänglicher Verkehrsmittel bzw. Infrastruktur unter Angabe der Umsetzungszeiträume auch weiterhin den intensiven Dialog mit der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation und den Behindertendachverbänden führen, um aktuell auftretende Forderungen und Anregungen zu diskutieren.

In enger Kooperation mit den Europäischen Bahnen werden einheitliche Qualitätsstandards definiert und – wo wirtschaftlich möglich – umgesetzt, um das Reisen für mobilitätseingeschränkte Menschen zukünftig grenzüberschreitend komfortabler zu gestalten und die Reiseabwicklung zu vereinfachen.

PRO BAHN

■ PRO BAHN zu sonstigen Servicemängeln

Die Ausgabe von Getränken war auch bisher vielfache Praxis. Doch ist es mit einem Getränk getan, wenn man eine Stunde oder länger bei brütender Hitze oder in klirrender Kälte fest sitzt – womöglich, weil der Reisende den Zug wegen großer Bahnabstände nicht verlassen kann oder wegen der Zugbindung der Fahrkarte nicht verlassen darf? Und was ist, wenn alle Toiletten defekt sind? Sollen Kalt- und Heißgetränke dagegen helfen? Die ersten Amtsrichter haben diese Art Service nicht anerkannt und Schmerzensgelder verhängt – es müssen wohl noch mehr werden, bis die DB erkennt, dass hier ein ernstes Problem vorliegt.

■ PRO BAHN zum Service für Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität

Während im Bereich der Stationen viel getan wird, um mobilitätsbehinderten Reisenden das Leben leichter zu machen, hat die DB auch noch in den letzten Jahren bei der Beschaffung der Fahrzeuge gründlich gesündigt. Kein einziger Fernverkehrszug hat einen Niederflerbereich. Auch für den Regionalverkehr wurden ungeeignete Fahrzeuge beschafft, wie beispielsweise die hochbeinigen Triebwagen der Baureihe 612 oder die Triebwagen der Baureihe 425/426 mit der großen Lücke an hohen Bahnsteigen. Diese Fehler sind kaum gutzumachen, denn die Fahrzeuge werden noch jahrzehntelang im Einsatz sein.

Sehbehinderte und ältere Menschen finden auch weiterhin Automaten vor, die sie nicht bedienen können, und werden trotzdem mit Strafgebühren und als Schwarzfahrer verfolgt.

Ebenerdige Abstellflächen für Gepäck werden immer seltener, weil die Sitze immer enger zusammengedrückt werden.

Immer mehr Direktverbindungen werden gestrichen und mangelhafte, ideologisch begründete Kooperation zwischen Fern- und Nahverkehr führt dazu, dass keine neuen Direktverbindungen aufgebaut werden können.

Einer behindertengerechten, nein, menschengerechten Bahn kommen wir mit dieser Charta nicht näher.



Foto: Engel (2)

Der Blindenleitstreifen endet am Touch-Screen-Automaten. Wann lernen die Automaten sprechen, damit Blinde sie verstehen können?

DB AG

Dialog mit Verbraucherverbänden

Die Meinung der Kunden zählt: Die DB wird in regelmäßigen Abständen zu einem Gedankenaustausch mit Vertretern von Verbraucherverbänden und Bahnkundenverbänden zusammentreffen.

Die DB wird regelmäßig die Kundenzufriedenheit und die Pünktlichkeit ermitteln und die Ergebnisse mit den Verbraucherverbänden diskutieren.

Die Verbraucherschutzverbände werden eingeladen, an der zukünftigen neutralen, verkehrsträgerübergreifenden Schlichtungsstelle Mobilität mitzuarbeiten.

Grenzüberschreitender Fernverkehr

Für den grenzüberschreitenden Fernverkehr hat sich die DB verpflichtet, die Kundencharta der Gemeinschaft europäischer Bahnen anzuerkennen. Diese ist ab 2004 im Internet unter www.bahn.de einsehbar.

Anmerkung der Redaktion: Die „Passenger Charter“ der Gemeinschaft der Europäischen Bahnen in englischer Sprache finden Sie im Internet unter www.der-fahrgast.de > Aktuell.



Internationales Reisen: Die Gemeinschaft Europäischer Bahnen bietet mehr als die DB AG.

Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr der DB

Die DB wird sich dafür einsetzen, gemeinsam mit den Bestellern von Nahverkehrsleistungen Regelungen für Fahrgastrechte im Nahverkehr zu vereinbaren.

PRO BAHN

PRO BAHN zum Dialog mit Verbraucherverbänden

In der Tat pflegt die DB wieder den Dialog mit dem Fahrgastverband PRO BAHN. Noch ist nicht erkennbar, wie fruchtbar er wird. Dass PRO BAHN der einzige Verband ist, der als Verbraucherverband tätig und dabei wirtschaftlich völlig unabhängig von der DB AG ist, stellt eher ein Hindernis für eine Zusammenarbeit dar.

Und es ist kein gutes Omen, dass diese Charta bereits vollendet den Verbraucherverbänden vorgelegt wird, ohne ihnen die Chance zu geben, sich dazu zu äußern.

PRO BAHN zur Kundencharta der Gemeinschaft Europäischer Bahnen

Bereits in 2002 haben die Mitglieder der CER (Community of European Railways = Gemeinschaft der Europäischen Bahnen) die Umsetzung einer freiwilligen Selbstverpflichtung „Charter on Rail Passenger Services“ durch sämtliche Mitgliedsbahnen angekündigt. Diese Charta gilt ausdrücklich für alle Schienenverkehre. Bei Verkehren, die in Zusammenarbeit mit öffentlichen Einrichtungen (also zum Beispiel die deutschen Aufgabenträger für den Schienenpersonennahverkehr) erbracht werden, können ggf. abweichende Regelungen vereinbart werden. Von der Beschränkung auf einzelne Zuggattungen wie bei der DB ICE und IC ist nicht vorgesehen.

Gegenüber der Europäischen Kommission und dem Europäischen Fahrgastverband EPF hat der Vorsitzende der CER, Dr. Johannes Ludewig, immer wieder auf den Vorteil dieser Charta hingewiesen, nicht nur für internationale, sondern für alle Verkehre zu gelten. Wenn die DB jetzt nur für den grenzüberschreitenden Fernverkehr hierauf verweist, verstößt sie wesentlich gegen den Grundsatz der Charta.

Richtig ist, dass die CER zusätzlich zur Charta einen Minimalstandard für Entschädigungen bei Verspätungen internationaler Züge festgelegt hat. Dieser entspricht den Regelungen der DB-Kundencharta, allerdings mit der wesentlichen Einschränkung, dass Entschädigungen nur für den Fahrpreisanteil des direkten grenzüberschreitenden Zuges und mit einer Bagatellgrenze von 10 € gewährt werden. Pro Bahn wird zusammen mit dem europäischen Fahrgastverband EPF auch hier auf eine deutliche Änderung drängen und Regelungen durch den europäischen Gesetzgeber unterstützen.

PRO BAHN zu den Fahrgastrechten im Nahverkehr

Ob Fernverkehr oder Nahverkehr – Fahrgäste brauchen eine angemessene Gewährleistung der Pünktlichkeit und der Qualität. Dafür kann nicht die Farbe des Zuges maßgeblich sein, sondern nur der Fahrpreis, der dafür gezahlt worden ist. Die DB AG verweist für die Unterscheidung darauf, dass sie im Nahverkehr auch den Aufgabenträgern Gewährleistung bieten muss. Aber schließlich zahlen diese hohe Subventionen. Soll der Fahrgast deswegen leer ausgehen?