



**Fahrgastrechte:**

# „Reformlok wird weiter fahren“

## Projekt „Fahrgastrechte“ abgeschlossen

➤ Im September endete das Projekt „Fahrgastrechte“, mit dem der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und der Fahrgastverband PRO BAHN die Fahrgäste besser über ihre bestehenden Rechte informiert haben. In 14 Monaten Projektarbeit seit August 2002 gab es eine Reihe aktueller Entwicklungen: das neue Preis- und Tarifsystem der Deutschen Bahn mit neuen Beförderungsbedingungen, sowie eine zunehmende öffentliche Diskussion über die Fahrgast- und Kundenrechte bei Bahnen und anderen öffentlichen Verkehrsmitteln in Deutschland und auf der Ebene der Europäischen Union (EU). Erstmals standen aus der Projektarbeit umfassende Informationen über Fahrgastrechte zur Verfügung. Das Projekt wurde durch das Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft (BMVEL) gefördert.

### Informationsdefizite

„An wen kann ich mich wenden?“ – „Ist es wirklich so, dass ich bei einer Verspätung von einer Stunde keinen Ersatz für meine Fahrkarte bekomme?“ – so oder ähnlich beginnen viele Briefe von Fahrgästen an Verbraucherverbände. Sie zeigen deutlich: Es gibt Defizite bezüglich der Kenntnisse der bestehenden Rechtslage und Kulanzregelungen. Und viele Verkehrsbetriebe könnten besser über bestehende Servicestellen und Kundenrechte informieren. Mit dem Projekt „Fahrgastrechte“ haben der vzbv und der Fahrgastverband PRO BAHN die Informationsarbeit intensiviert. So erschien ein Infoblatt, das der Ausgabe von der Fahrgast im Februar 2003 beigelegt war. Die Projektseite im Internet unter [www.fahrgast-rechte.de](http://www.fahrgast-rechte.de) verzeichnete seit dem Februar 2003 rund 20.000 Besucher. Der Ratgeber über die Fahrgastrechte erläutert auf rund 60 Seiten die aktuelle Situation der





*Informationsdefizit – nicht nur bei der Zielanzeige: Wer haftet wofür?*

Kundenrechte bei Bus und Bahn. Mit dem Ratgeber gibt es erstmals eine aktuelle und verständliche Zusammenfassung der bestehenden Fahrgast- und Kundenrechte bei Bus und Bahn.

### **Bewegung in Europa – Verbände beteiligt**

**D**er Bus- und Straßenbahnverkehr ist oft noch national geprägt. Der Schienenverkehr über die Grenzen der EU hinweg ist dagegen längst Alltag und so normal wie eine Bahnfahrt von Köln nach Berlin. Allerdings sind die Rechtsgrundlagen völlig andere. Für den nationalen Fahrgast gelten die Eisenbahnverkehrsordnung (EVO) und die Beförderungsbedingungen des jeweiligen Unternehmens. Auf internationaler Ebene gelten die COTIF-Übereinkunft und die Anlage CIV. „Für einen Fahrgast ist das nicht nachvollziehbar, welche Rechtsgrundlage nun gerade gilt und welche Ansprüche er hat“, sagt Holger Jansen, Leiter des Projekts Fahrgastrechte. So wandte sich ein Fahrgast an PRO BAHN, der von München nach Budapest reisen wollte. Der Zug fuhr von München über Wien in die ungarische Hauptstadt. Der Zug bestand aus Wagen der ÖBB und fuhr durch Deutschland, Österreich und Ungarn. Neben den internationalen Verträgen gelten für den Abschnitt in Deutschland die Beförderungsbedingungen der Deutschen Bahn. In Österreich gibt es ein „Eisenbahnbeförderungsgesetz“, das sich eng an den Formulierungen der internationalen Verträge orientiert. Der Fahrgast steht also bei seinen Ansprüchen wegen einer defekten Klimaanlage bei seiner Reise Anfang August drei Bahngesellschaften und einer Vielzahl nationaler Gesetze und internationaler Abkommen gegenüber.

Inzwischen haben die EU-Kommission und der Dachverband der Europäischen Bahnen (CER) erkannt, dass die Situation für Fahrgäste im internationalen Verkehr bei Störungen unbefriedigend ist. Allerdings wählen beide Institutionen verschiedene Lösungsansätze: Die Kommission will bis zum Jahresende 2003 einen Verordnungsvorschlag für die Fahrgastrechte im EU-Verkehr („Rail Passengers' Rights“) vorlegen. Bei einer Anhörung in Brüssel im November 2002 haben der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und der Fahrgastverband PRO BAHN ihre Position zu einem 50 Fragen umfassenden Katalog und einem Konsultationspapier vorgetragen. Die Erfahrungen aus dem Projekt „Fahrgastrechte“ und die vorliegenden Fahrgastbeschwerden sind unmittelbar in die Stellungnahme eingeflossen.

Einen anderen Ansatz wählt der Dachverband der Europäischen Bahnen (CER). Der Verband hat eine freiwillige Passagiercharta erarbeitet, mit der die Kundenrechte erweitert werden sollen. Die von CER verfolgten Pläne, mit dieser freiwilligen Vereinbarung die Pläne der Kommission überflüssig zu

machen, sind allerdings vom Tisch. Die Kommission wird einen Verordnungsvorschlag vorlegen. „Eine vernünftige Regulierung ist uns natürlich lieber als eine weiche Charta“, sagt Josef Schneider, der für PRO BAHN die Gespräche innerhalb des Europäischen Fahrgastverbandes EPF in Brüssel führt.

## **Stichwort**

### **„Charter on Rail Passenger Services“**

Mit einer freiwilligen Selbstverpflichtung will die CER die Kundenrechte der Fahrgäste stärken. Anders als die Verordnung der EU-Kommission gilt die Charta für alle Fahrgäste der jeweiligen Bahngesellschaft, also auch im rein nationalen Bahnverkehr. Die Charta umfasst insgesamt 19 Punkte. So enthält sie Bestimmungen zu Informationen für Fahrgäste, Erstattung von Fahrscheinen, Verhalten der Bahnunternehmen bei Verspätungen, Sicherheit und Beteiligung von Kunden. Die Charta gibt es derzeit in Englisch. Eine kleine Auswahl von Bestimmungen haben wir für Sie übersetzt. Die vollständige Fassung können Sie bei der CER in Brüssel oder bei PRO BAHN erhalten. Derzeit verhandeln die Verbände über Details der Bestimmungen. Eine kleinen Auszug stellen wir hier vor.

Punkt 7: Beschwerden und Reklamationen werden so schnell wie möglich bearbeitet, normalerweise innerhalb von vier Wochen. In der Antwort werden die Gründe für Akzeptanz oder Ablehnung der Beschwerde erläutert. (...)

Punkt 8: Fahrscheine, bei denen eine Erstattung möglich ist, werden in einem schnellen und einfachen Verfahren erstattet (...) Kunden erhalten nachvollziehbare Informationen über Erstattungsbedingungen und -konditionen am Ort des Kaufs.

Punkt 18: Eisenbahnunternehmen oder die sie vertretenden Verbände werden sich an Diskussionen in Beiräten mit Kundenverbänden beteiligen. (...)

### **Europa und Nachbarstaaten – welche Regelungen gibt es dort?**

Neben den internationalen Übereinkünften gibt es Regelungen in den einzelnen Ländern. Auch hier muss wieder zwischen Rechtsansprüchen und Kulanz unterschieden werden.



*Internationaler Verkehr auf der Schiene: die EU-Kommission macht Druck beim Haftungsrecht. Thalys und Eurostar (hier in Paris Nord) haben bereits eine eigene Regelung.*

### Thalys und Eurostar

**B**eim Fernzug „Thalys“ (Köln – Brüssel – Paris) gibt es bei Verspätungen ab 30 Minuten 20 Prozent, bei 60 Minuten 50 Prozent und bei 120 Minuten 100 Prozent Erstattung. Beim Eurostar (Paris/Brüssel – London) erhält der Kunde bei einer Verspätung von 60 Minuten und mehr einen Gutschein für eine Fahrt, bei 180 Minuten einen Gutschein für eine Hin- und Rückfahrt.



*Bei gewöhnlichen Schnellzügen gilt auch im internationalen Verkehr das nationale Recht.*

### Frankreich

In Frankreich erhält der Fahrgast bei einer Verspätung von 30 Minuten und mehr in Fernverkehrszügen ein Drittel seines Fahrpreises als Reisegutschein (übertragbar) zurück. Voraussetzung dafür ist eine Entfernung von mindestens 100 Kilometern. Der Gutscheinwert muss mindestens 4,60 Euro betragen. Für Fahrgastbeschwerden ist eine Bearbeitungsdauer von einem

Monat vorgegeben. Dem Verbraucher wird durch einen Mediator Unterstützung geboten, falls er mit der Beantwortung einer Beschwerde unzufrieden ist.

## Kontakt

### Kontakt zur SNCF:

SNCF  
Centre de Régularité de Caen  
Autorisation 97021  
14030 Caen cedex.  
France



### Großbritannien

In Großbritannien sind die Rechte der Fahrgäste in den „National Rail Conditions of Carriage (NRCC)“ festgelegt, die für alle Eisenbahnunternehmen verbindlich sind. Darüber hinaus können sich die einzelnen Unternehmen noch eigene Beförderungsbedingungen geben.

Die NRCC gewähren dem Fahrgast Anspruch auf eine Entschädigung in Höhe von 20 Prozent des Fahrpreises, wenn eine Verspätung mehr als eine Stunde dauert. Die Eisenbahnunternehmen können in ihren Beförderungsbedingungen darüber hinausgehen. Die meisten gewähren 50 Prozent, ein Unternehmen sogar 100 Prozent bei einer Verspätung von einer Stunde und mehr. Sofern der Kunde für einen Reisegutschein keine Verwendung hat, zahlen die Unternehmen die Entschädigung auch als Geldleistung aus. Für Sonderfahrkarten oder Monats- und Jahreskarten gelten besondere Bedingungen. Das für sie gezahlte Entgelt wird anteilig erstattet. Der Fahrgast kann alternativ die Gültigkeit seiner Monatskarte über den ursprünglichen Zeitraum hinaus verlängern lassen. Für die Bearbeitung von Fahrgastbeschwerden gibt es bei jeder Eisenbahngesellschaft eine Zeitvorgabe. Bei den meisten Unternehmen sind das maximal zehn Tage.

Wenn der Fahrgast mit der Antwort des Verkehrsunternehmens nicht zufrieden ist, kann er sich an das Rail Passengers'

Council (RPC) wenden. Dieses unterstützt als unabhängige Organisation den Fahrgast bei einer erneuten Beschwerde. Für den Großraum London gibt es das London Transport User Committee (LTUC), das speziell die Probleme im Großraum London bearbeitet. Rund 15 Mitarbeiter bearbeiten beim LTUC die eingehenden Fahrgastbeschwerden und stehen für Anfragen aus Politik und Medien zur Verfügung.

### Kontakt

#### Kontakt zu Bahngesellschaften in Großbritannien

In Großbritannien gibt es derzeit rund 25 verschiedene Bahngesellschaften. Eine Übersicht und weitere Informationen erhalten Sie bei Rail Passengers' Council unter [www.railpassengers.org.uk](http://www.railpassengers.org.uk) oder bei London Transport Users Committee (LTUC), 6 Middle Street, London EC1A 7JA, [www.ltuc.org.uk](http://www.ltuc.org.uk).



### Schweiz

In der Schweiz gibt für eine Fahrt mit der Bahn oder öffentlichen Verkehrsmitteln ein spezielles Transportgesetz (TG). Im Transportgesetz finden sich auch Bestimmungen zu Fahrgastrechten. Demnach haftet ein Transportunternehmen (Bahn oder Bus) dann, wenn der Fahrplan nicht eingehalten wird und der Reisende dadurch den letzten im Fahrplan vorgesehenen Anschluss versäumt. Der Reisende hat dann folgende Möglichkeiten:

- Er kann auf die Weiterreise verzichten und den Fahrpreis für die nicht gefahrene Strecke zurückverlangen.
- Er kann kostenlos zum Ausgangsbahnhof zurückfahren und dort die Erstattung des Fahrpreises verlangen.
- Er kann mit einem anderen Zug die Weiterreise zum Zielbahnhof antreten. Kann die Reise nicht mehr am gleichen Tag fortgesetzt werden, besteht Anspruch auf Ersatz der dadurch entstandenen Kosten, höchstens jedoch für eine Übernachtung mit Frühstück.

Ansprüche von Fahrgästen erlöschen 30 Tage nach dem Ereignis. Der Fahrgast sollte sich deshalb unverzüglich an das Transportunternehmen wenden. Wird ein fahrplanmäßiger Anschluss versäumt, so muss sich der Reisende sofort beim Bahnhofspersonal melden, um seine Ansprüche zu sichern.

Bei den Schweizerischen Bundesbahnen (SBB) bestehen über die Bestimmungen des Transportgesetzes hinaus weitere Regelungen. So werden Kosten für eine Taxifahrt im nationalen Verkehr bis zu CHF 40 pro Person übernommen (bei Störungen oder Verspätungen im Zugverkehr). Muss der Reisende dringend ein Flugzeug oder einen internationalen Anschlusszug erreichen, werden maximal CHF 70 ersetzt. Andere Fälle werden nach Angaben der SBB kulant gehandhabt.

Seit 2001 gibt es in der Schweiz die „Ombudsstelle öffentlicher Verkehr“. Sie hilft Fahrgästen weiter, wenn sie mit der Antwort eines Verkehrsunternehmens unzufrieden waren. Die Ombudsstelle sucht nach unbürokratischen Lösungen und will zwischen Fahrgästen und Verkehrsunternehmen vermitteln. Nach einer zweijährigen Pilotphase ist die Ombudsstelle seit 2003 eine dauerhafte Institution. Sie wird finanziert vom „Verband öffentlicher Verkehr“ (VÖV) in der Schweiz.

### Kontakt

#### Kontakt zur Schweizerischen Bundesbahn (SBB) und zur Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Schweizerische Bundesbahnen SBB

Division Personenverkehr

Brückfeldstrasse 16

CH-3000 Bern 65

[http://www.sbb.ch/pv/contactneu\\_d.htm](http://www.sbb.ch/pv/contactneu_d.htm)

Tel. +41 - 900 100 100 (aus Deutschland)

Tel. 0900 100 100 (aus der Schweiz, CHF 0,36/Min.)

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Postfach 768

CH-4600 Olten

Tel. +41 62 296 94 25

Fax. +41 62 296 94 26

[www.ombudsstelle.ch](http://www.ombudsstelle.ch)



VÖV UTP

### Bewegung auch in Deutschland

Auch national sind die Weichen auf Veränderung gestellt. Einige Verkehrsverbünde oder Verkehrsunternehmen haben in den vergangenen Jahren freiwillige, aber verbindliche Garantien eingeführt, die über das geltende Recht hinausgehen.

In **Berlin** bieten die Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) seit 1997 eine Kundengarantie. Bei Verspätungen von mehr als 20 Minuten tagsüber erhält der Kunde einen Gratisfahrchein, in der Nacht werden Taxikosten bis zu 25 Euro übernommen.

In **München** bieten die Verkehrsbetriebe der Stadtwerke seit 2001 eine Pünktlichkeitsgarantie. Bei einer Verspätung von 20 Minuten oder mehr erhält der Kunde sein Geld zurück. Das gilt für die städtischen Verkehrsmittel U-Bahn, Bus und Straßenbahn. Einschränkungen gibt es bei extremer Witterung, verstopften Straßen oder Verspätungen, die durch Falschparker verursacht wurden. Die S-Bahn in München ist von dieser Garantie nicht erfasst.

Für das **Ruhrgebiet** bietet der Verkehrsverbund Rhein Ruhr (VRR) eine Mobilitätsgarantie an, an der sich alle Unternehmen innerhalb des VRR beteiligen. Demnach werden Taxikosten dann ersetzt, wenn ein Verkehrsmittel mehr als 20 Minuten später als im Fahrplan abgedruckt abfährt und keine andere Fahrtverbindung besteht. Die Taxikosten werden dann je nach verwendetem Fahrchein in Höhe zwischen 15 und 30 Euro ersetzt. Die Mobilitätsgarantie gilt derzeit nur für Inhaber von Zeitkarten (zum Beispiel Monatskarten).

Auch der **Verkehrsverbund Rhein Sieg** und der **Aachener Verkehrsverbund** bieten ein „Garantieticket“ an. Bei einer Abfahrtverspätung von 20 Minuten oder mehr erhält der Kunde einen Gratisfahrchein als Tageskarte für das gesamte Verbundgebiet. Derzeit gibt es Überlegungen, in Nordrhein-Westfalen eine einheitliche Lösung für das ganze Land zu erarbeiten.

In **Stuttgart** bietet die Stuttgarter Straßenbahn (SSB) seit 2000 eine Servicegarantie. Wenn die SSB eine Verspätung von 20 Minuten oder mehr zu verantworten hat, erhält der Kunde Taxikosten bis zu 26 Euro zurück. Kundenanfragen werden innerhalb von zehn Tagen beantwortet.



20 Minuten Verspätung – bei den Verkehrsverbänden Rhein-Ruhr und Rhein-Sieg ein Fall für die Mobilitätsgarantie. Ansonsten bietet die DBAG in Regionalzügen bisher keinen Ausgleich für Verspätungen.

## Kontakt

### Der direkte Weg zur Service- oder Mobilitätsgarantie im Internet:

Berliner Verkehrsbetriebe (BVG):

[www.bvg.de/news/garantie.html](http://www.bvg.de/news/garantie.html)

Verkehrsbetriebe der Stadtwerke München (MVG):

[www.mvg-mobil.de/details.htm](http://www.mvg-mobil.de/details.htm)

Verkehrsverbund Rhein Ruhr (VRR):

[www.vrr.de/Kundenservice/kundenservice.htm](http://www.vrr.de/Kundenservice/kundenservice.htm)

Verkehrsverbund Rhein Sieg (VRS):

[www.vrsinfo.de/4\\_6\\_7.php](http://www.vrsinfo.de/4_6_7.php)

Aachener Verkehrsverbund (AVV):

[www.avv.de/avv/tarif/garantieticket.html](http://www.avv.de/avv/tarif/garantieticket.html)

Stuttgarter Straßenbahn (SSB):

[www.ssb-ag.de/03-services/servicegarantie/index.html](http://www.ssb-ag.de/03-services/servicegarantie/index.html)

Unverändert gelten bei der Deutschen Bahn noch Kulanzregelungen im ICE (30 Minuten und mehr 10 Euro Reisegutschein) und im übrigen Fernverkehr (25 Euro Reisegutschein bei 90 Minuten oder höherer Verspätung). Auch über diese Standardfälle hinaus lohnt sich eine Beschwerde über Reismängel aller Art. In vielen Fällen zeigt sich die Deutsche Bahn kulant und übersendet zumindest einen Reisegutschein. Es gibt aber nach wie vor Klagen darüber, dass die DB berechnete Beschwerden völlig abweist. Erste Ankündigungen lassen erkennen, dass die DB über weitergehende, verbindliche Regelungen im Fernverkehr nachdenkt.

Im Nahverkehr können die Aufgabenträger in den Verkehrsverträgen entsprechende Bestimmungen zu Kundenrechten festlegen. Hier ein Beispiel aus dem Verkehrsvertrag in Sachsen-Anhalt zu Verspätungen oder Zugausfällen (gilt nur für Züge im Nahverkehr in Sachsen-Anhalt):

*Die DB Regio stellt sicher, dass die Fahrgäste bei operativen Zugausfällen unverzüglich über den Ausfall sowie die optimalen Alternativen informiert werden. Umwegfahrten und Ersatzfahrten mit zuschlagpflichtigen Zügen werden für die betreffenden Fahrgäste ohne Zusatzkosten angeboten. Die Rückerstattung von Fahrgeldern bei Nichtantritt der Fahrt aufgrund eines Zugausfalles wird für den Fahrgast unkompliziert gestaltet und kostenfrei gehalten mit Ausnahme bei der Benutzung von Sondertarifen.*

## Fazit und Dank

Die Bemühungen in Europa, die Kulanzregelungen in Deutschland und den Nachbarländern zeigen es: Fahrgäste werden künftig neben der Kulanz auch bessere Rechtsgrundlagen für ihre Ansprüche haben. Die unabhängige Unterstützung für den Verbraucher ist in den Nachbarländern (Schweiz, Großbritannien) schon vorhanden. In Deutschland haben derzeit nur Fahrgäste im Nahverkehr in Nordrhein-Westfalen die Möglichkeit, sich an die „Schlichtungsstelle Nahverkehr“ zu wenden. Eine umfassende und unabhängige Unterstützung für den Verbraucher ist allein wegen der geringen Streitwerte sinnvoll und wünschenswert.

Der PRO BAHN-Bundesvorstand und der Projektleiter möchten sich an dieser Stelle für die zahlreichen Anregungen und Anfragen bedanken. Sie haben geholfen, die Informationen der Fahrgäste über ihre Rechte deutlich zu verbessern. Insbesondere in den Sitzungen des Begleitkreises sind viele Informationen und Standpunkte ausgetauscht worden, die dann unmittelbar in die inhaltliche Projektarbeit eingeflossen sind. Die am Projekt „Fahrgastrechte“ beteiligten Verbände werden auch künftig dafür arbeiten, dass die Reformlok bei den Fahrgastrechten jetzt nicht auf halber Strecke stehen bleibt.

Holger Jansen

## Kontakt

### Service: Kundendialog der Deutschen Bahn

Für die Fahrgäste gibt es verschiedene Möglichkeiten, sich an die Deutsche Bahn zu wenden. In Zukunft soll nach Unternehmensangaben stärker auf das Telefon gesetzt werden. Dazu gibt es folgende Telefonnummern:

0 18 05 / 194 195 (12 ct/min) für Anfragen, Anregungen, Kritik  
0 18 05 / 34 00 35 (12 ct/min) für Fahrscheinkauf, Anfragen, Anregungen, Kritik (für Bahncard-Kunden)

Über das Internet: [www.bahn.de/kontakt](http://www.bahn.de/kontakt)

Über den Postweg:

DB Reise und Touristik AG

Kundendialog

Postfach 14 22

30014 Hannover



PRO BAHN bittet um Verständnis dafür, dass nach Ende des Projekts in vielen Fällen Zuschriften und Beschwerden nicht mehr beantwortet und auch nicht weiter verfolgt werden können. Die sehr begrenzten personellen Möglichkeiten Ihres Fahrgastverbandes lassen das nicht zu. Nur eine öffentliche Förderung kann es möglich machen, Beschwerden professionell zu bearbeiten. Dafür wird sich PRO BAHN weiterhin einsetzen. An Einzelfällen der unbegründeten Ablehnung von Beschwerden und Forderungen ist PRO BAHN aber weiterhin interessiert, fallweise werden wir solche Fälle auch veröffentlichen.

Redaktion und PRO BAHN-Bundesvorstand