

Bundesregierung:

Fahrkarte soll Lotterielos bleiben

War Arbeit der Gutachter vergebens?

Von Rainer Engel



> Die Bundesregierung will auch weiterhin, dass die meisten Fahrkarten nicht mehr wert sind als Lotterielose. Fahrgäste sollen für eine unbrauchbare Leistung auch künftig den vollen Fahrpreis bezahlen.

Wenn das Verkehrsunternehmen an einer Verspätung nicht schuld sei, dann gehöre das „zum allgemeinen Lebensrisiko“, und daher würden Fahrgastrechte den Wettbewerb zwischen den Verkehrsträgern verzerren. Außerdem seien Fahrkarten im „Nahverkehr“ von einer Gewährleistung auszunehmen – auch wenn eine Fahrt von Rostock bis in die Oberpfalz „Nahverkehr“ ist, weil es keine Fernzüge mehr gibt.

Das ist der Inhalt der Stellungnahme des Verkehrsministeriums zu einem guten Gesetzesvorschlag des Beratungsunternehmens Protrans und von Professor Klaus Tonner, die im Auftrag des Bundestages zusammen mit Verkehrsunternehmen und Verbraucherverbänden erarbeitet und dem Bundestag zugeleitet wurde

(Bundestagsdrucksache 16/1484). Das Bundesverkehrsministerium beweist, dass es – auch unter Minister Wolfgang Tiefensee (SPD) – dazu angetreten ist, die Deutsche Bahn AG vor den Verbrauchern – und vor den Forderungen des Deutschen Bundestages zu schützen.

Erinnern Sie sich?

„Lotterielos Fahrkarte“ (PRO BAHN Zeitung 1/1996) und „Fahrgäste ohne Rechte“ (derFahrgast 1/2002) – so begann der Kampf der Fahrgäste um mehr Rechte, als die Eisenbahn-Verkehrsordnung von 1938 gewährt. Bis heute gilt ein Recht, das für die Untertanen obrigkeitlicher Staatsbahnen geschaffen wurde. Die Bahnreform und die Umwandlung der DB in eine Aktiengesellschaft ist an den Rechten der Fahrgäste spurlos vorbeigegangen.

Von Anfang an waren Fahrgastrechte nicht nur der Deutschen Bahn AG, sondern auch dem Bundesverkehrsministerium ein Dorn im Auge. Während Verkehrsunternehmen und Verkehrsverbände den Fahrgast als Kunden entdeckten (Entwicklung in Bewegung, derFahrgast 3/2002) und die niederländischen Eisenbahnen sogar Geld zurückzahlen (derFahrgast 3/2002), meinte DB-Chef Hartmut Mehdorn großspurig, seine großzügige Kulanz allein genüge, um den Fahrgästen gerecht zu werden. Im Verbraucherschutzministerium fand die Forderung nach mehr Rechten hingegen Gehör (derFahrgast 4/2002) und führte zu einer ersten eingehenden Auseinandersetzung im Projekt „Fahrgastrechte“.

Lesen Sie auf Seite 25 weiter.

Alle Artikel aus derFahrgast finden Sie unter www.der-fahrgast.de/archiv, alle Links zu allen anderen Dokumenten unter www.der-fahrgast.de unter „Aktuell“.



Die Vorschläge der Gutachter

➤ *Das Protrans-Gutachten*) schlägt vor, dass bei Verspätungen unabhängig von der Verursachung ein fester Teil des Fahrpreises erstattet werden soll oder der Fahrgast die Fahrkarte zurückgeben kann. Die Verkehrsunternehmen sollen die Fahrgäste über Betriebsstörungen und Reise-Alternativen unterrichten und bei mangelhafter Information dafür haften. Weitergehende Ansprüche sollen ausgeschlossen sein.*

Geltungsbereich

Die Regelung solle für die Landbeförderung im öffentlichen Verkehr gelten, also für Bahnen und Busse gleichermaßen. Dabei sollen die beteiligten Verkehrsunternehmen gegenüber dem Fahrgast gemeinschaftlich haften, wenn ein durchgehender Fahrschein ausgestellt ist.

Erstattung von Fahrgeld

Bei Verspätungen soll – unabhängig von Ursache und Verschulden – ein Teil des Fahrgeldes erstattet werden. Die Gutachter haben nach Kalkulation der Folgekosten vorgeschlagen:

- 30 Prozent des Fahrpreises bei einer Verspätung ab 30 Minuten,
- 60 Prozent des Fahrpreises bei einer Verspätung ab 60 Minuten,
- 90 Prozent des Fahrpreises bei einer Verspätung ab 90 Minuten.

Anknüpfungspunkt für die Verspätung soll der bei Vertragsabschluss dem Fahrgast ausgehändigte bzw. zur Verfügung gestellte Fahrplan sein.

Bagatellgrenze

Eine Erstattung soll nicht erfolgen, wenn die Erstattungsleistung weniger als 5 Euro betragen würde.

Rücktritt

Statt der Erstattung soll es auch möglich sein, die Fahrkarte ohne Bearbeitungsgebühren zurückzugeben. Dieses Recht soll auch bestehen, wenn die Verspätung unterwegs entsteht, der Fahrgast soll auch dann einen Anspruch auf kostenfreie Rückfahrt haben.

Ersatz für Übernachtung und Benachrichtigung

Wie schon heute in den Beförderungsbedingungen der DB geregelt, soll der Fahrgast einen Anspruch auf Taxi- oder Übernachtung

haben, wenn er sein Ziel wegen einer Verspätung nicht mehr am selben Tag erreichen kann.

Informationspflichten

Das Verkehrsunternehmen soll verpflichtet sein, bei Betriebsstörungen die notwendigen Informationen zu erteilen, damit der Fahrgast möglichst schnell sein Fahrtziel oder den Ausgangspunkt der Beförderung erreichen kann. Kommt der Unternehmer dieser Pflicht nicht nach, so soll er Schadensersatz bis zu 3.000 Euro leisten müssen.

Weitergehender Schadensersatz

Ein weitergehender Schadensersatzanspruch soll in allen Fällen ausgeschlossen sein als Kompensation dafür, dass die Fahrgelderstattung ohne Rücksicht auf die Ursache erfolgen soll.

Anwendbarkeit auf Nahverkehr

Ein Unterschied zwischen Fern- und Nahverkehr soll nicht gemacht werden, da die Bagatellgrenze ausreiche, um den Besonderheiten des Nahverkehrs Rechnung zu tragen.

Zeitkarten

Grundlage für die Erstattung soll die Umrechnung auf einen Tagespreis sein. Das habe den Vorteil, dass krasse Fälle, z. B. erhebliche Verspätungen mit einer Erstattung angemessen geregelt werden könnten und wiederholte Verspätungen durch Zusammenrechnen die Bagatellgrenze überschreiten würden, während einzelne geringe Verspätungen unberücksichtigt bleiben würden.

Rügefrist und Verjährung

Entsprechend dem Reiserecht soll der Fahrgast seine Rechte binnen eines Monats anmelden. Danach soll der Anspruch nach zwei Jahren verjähren.

Standort der Regelung

Die vorgeschlagenen Regelungen sollen in das Allgemeine Eisenbahngesetz (AEG) und in das Personenbeförderungsgesetz (PBefG), Details in die zugehörigen Verordnungen aufgenommen werden.

Zwingendes Recht

Die Unternehmen sollen von diesen Regelungen nicht zu Ungunsten der Fahrgäste abweichen dürfen.

Alternative: verschuldensabhängige Haftung

Als Alternative schlagen die Gutachter vor, die vorstehenden Rechte nur bei Verschulden des Beförderungsunternehmens zu gewähren. Dies sei aber nur auf der Basis einer Beweislastumkehr möglich. Diese Alternative sei aber nur vertretbar, wenn weitergehende Schadensersatzansprüche der Fahrgäste bei Verschulden nicht ausgeschlossen würden. Die Gutachter weisen ausdrücklich darauf hin, dass die verschuldensunabhängige Haftung bei gleichzeitigem Ausschluss bzw. betragsmäßiger Begrenzung weitergehender Ansprüche für die Unternehmen leichter kalkulierbar und kostengünstiger abzuwickeln ist.

*) Endbericht der Firma Protrans AG: Verbraucherschutz und Kundenrechte im öffentlichen Personenverkehr, Bundestagsdrucksache 16/1484, Seite 33 ff.



→ Während die DB ihr „geniales Preissystem“ auf den Markt brachte, erhielten die Fahrgäste erstmals unter www.fahrgastrechte.de die Möglichkeit, sich über ihre Rechte zu informieren. Dass ausgerechnet der Fahrgastverband PRO BAHN hinter diesem Projekt stand, führte zu derartigen Ausfällen von Hartmut Mehdorn gegen die Verbraucherschutzministerin Renate Künast (Stuttgarter Zeitung vom 23. Januar 2003), dass schließlich Bundeskanzler Schröder eingriff und sowohl Mehdorn wie auch seine Ministerin vergatterte, Mindestrechte für Fahrgäste auszuhandeln, die dann als „Kundencharta“ von beiden als großartige Leistung der Öffentlichkeit präsentiert wurden. Das Ganze gipfelte in einem mehr als peinlichen gemeinsamen Auftritt von Verbraucherschutzministerin und Unternehmer, an deren Aushandlung weder das Parlament noch die Fahrgäste beteiligt waren.

Auch hier: Bundestag kontra Ministerium

Nicht nur beim Börsengang, sondern auch beim Thema Fahrgastrechte mischte sich der Bundestag in die Diskussion ein – ganz und gar gegen den Willen von Ministerien und Kanzler. Noch 2001 versuchte die Bundesregierung, mit falschen Auskünften über die Rechte der Fahrgäste die Abgeordneten des Bundestages irrezuführen – in *derFahrgast* 4/2001 („Schützt die Bahn vor den Verbrauchern!“) ist nachzulesen,

mit welchem Unfug damals das Parlament abgespeist wurde. Bereits mit Beschluss vom 2. Juli 2002 forderte der Bundestag die Bundesregierung auf, eine umfassende Bestandsaufnahme unter Einbeziehung der Verkehrsunternehmen, Verbraucher- bzw. Fahrgastverbände vorzunehmen und dem Bundesgesetzgeber sich daraus ergebende Vorschläge für ein zeitgemäßes und verbraucherorientiertes Fahrgastrecht vorzulegen. Da die Bundesregierung versuchte, diesen Auftrag unter Hinweis auf die inzwischen erarbeitete „Kundencharta“ der DB auszusitzen, schritt der Bundestag selbst zur Tat. Mit einer Anhörung am 5. Mai 2003 vor dem Verbraucherschutz-Ausschuss informierten sich die Abgeordneten aus erster Hand über den Unmut über Preissystem und Rechtlosigkeit (*derFahrgast* 3/2003). Auch PRO BAHN nahm im Ausschuss Stellung. Die Anhörung führte zu weiteren Beschlüssen, in denen die Bundesregierung aufgefordert wurde, nun endlich das ausstehende Gutachten vorzulegen.

Mauern und hinhalten – solange es geht!

Doch das Verkehrsministerium mauerte weiter. Ende 2003 kam ans Tageslicht, dass ein DB-naher Funktionär mit dem Gutachten beauftragt werden sollte („Ministerium wollte Bock als Gärtner“, *derFahrgast* 1/2004). Der Auftrag musste zurückgezogen werden. Das Ministerium brauchte nun erneut ein Dreivierteljahr, bis endlich am 3. September 2004 der Auftrag

vergeben werden konnte – mehr als zwei Jahre nach dem Beschluss des Bundestages. Das beauftragte Beratungsinstitut Protrans, Basel, arbeitete unter Mitwirkung von Rechtsprofessor Klaus Tonner, Rostock, ausgesprochen zügig und legte das Gutachten nach nur neun Monaten vor. Der Zeitpunkt der Übergabe an das Ministerium – 15. Juli 2005 – kam der Ministerialbürokratie gerade recht, denn inzwischen waren Neuwahlen angesetzt. Das Ministerium brauchte sage und schreibe weitere zehn Monate, um zu einem rund hundert Seiten starken Gutachten eine „Würdigung“ von lächerlichen drei Druckseiten zu verfassen und dem Bundestag vorzulegen, was endlich am 11. Mai 2006 geschah. Offenbar hatte man gewartet bis die DB einen „Pilotversuch“ zu Kundenrechten im Nahverkehr starten konnte (*siehe ab Seite 33*).

Verbraucher und Verkehrsunternehmen an einem Tisch

Wie vom Bundestag gefordert, wurden Verkehrsunternehmen und Verbraucher an der Erarbeitung des Gutachtens umfassend beteiligt. Im Forschungsbeirat waren vertreten:

- Bundesarbeitsgemeinschaft der Aufgabenträger des SPNV e. V. (BAG-SPNV)
- Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV)
- Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmer e. V. (bdo)
- Connex-Verkehr GmbH
- Deutsche Bahn AG

- ➔ ● Bundesverband Verbraucherzentrale e. V. (vzbv)
- PRO BAHN e. V. (Joachim Kemnitz)
- Verbraucherzentrale NRW
- Schlichtungsstelle Nahverkehr
- CCR Kompetenz Centrum Reiserecht an der Fachhochschule Kempten

Erstmals saßen so Vertreter der Verkehrsunternehmen, Aufgabenträger und Fahrgäste an einem Tisch und berieten konstruktiv und umfassend, wie ein Weg aussehen könnte, der die unterschiedlichen Interessen ausgleichen und zu einem funktionsfähigen Rechtsrahmen führen sollte. PRO BAHN konnte dabei zahlreiche Hinweise auf praktische Erfahrungen mit den Problemen der Fahrgäste einbringen und auf grundlegende Strukturen des deutschen Rechts hinweisen, beispielsweise darauf, dass die Sicht der Fahrgäste maßgeblich für den Vertragsinhalt einer Beförderungsleistung sein müsse. Zahlreiche Expertengespräche ergänzten den Erkenntnisstand der Gutachter. Im Verlauf der Beratungen nahm der Gutachtenentwurf Gestalt an und wurde gegenüber dem ersten Diskussionsentwurf noch maßgeblich weiterentwickelt.

Auch wenn die Gutachter nicht allen Wünschen und Anregungen aus dem Kreis des Beirats folgten: Alle Beteiligten waren sich einig, dass das Gutachten eine ausgewoge-

ne, wohl begründete Grundlage für die weitere gesetzgeberische Arbeit sein würde und dass nur noch Feinarbeit notwendig sei, um daraus ein gutes Gesetz zu machen.

DB verbreitet Horrorszenarien

Alle waren sich einig – außer dem Vorstand der Deutschen Bahn. Wie die Gallier unter Asterix müssen sich die Bahn-Gewaltigen im Turm am Potsdamer Platz beraten haben und zu dem Ergebnis gekommen sein: „Die spinnen, die Römer!“ Während das Protrans-Gutachten unter Verschluss lag und nur einzelne Eckpunkte in der Presse durchsickerten, machte die DB fleißig Stimmung gegen bessere Fahrgastrechte. Unterstützung fand die DB dabei auch in Gerhard J. Curth, Geschäftsführer der „Deutschen Regionaleisenbahn“, dem größten Aufkäufer und Pächter stilllegungsgefährdeter Infrastruktur. Eisenbahnunternehmer Curth ist in Personalunion Vorsitzender des „Deutschen Bahnkundenverbandes“ und meinte in dieser Eigenschaft, vor den Folgen von Fahrgastrechten warnen zu müssen – Rechte, die ihn als Eisenbahnunternehmer selbst treffen würden.

Die DB verwies auf ungeheure Rückstellungen, die für die Ansprüche der Fahr-

gäste nötig seien und den Börsengang gefährdeten, und ließ verlauten, durch eine entsprechende Regelung würden Fahrkarten um zehn Prozent teurer. Auch jetzt noch, nachdem das Gutachten vorliegt, malt die DB Horrorszenarien, indem sie völlig aus dem Zusammenhang gerissen einzelne Zahlen aus dem Gutachten zitiert und verdreht.

Zu den Horrorszenarien der DB gehört auch die Behauptung, demnächst müssten Zugschaffner mit 30.000 Euro Bargeld herumlaufen, um die Fahrgäste bar auszuzahlen – mit dem Unterton, das würde der Fahrgastverband PRO BAHN fordern. Anscheinend hat die DB nie bei ihren niederländischen Kollegen nachgefragt, was ihr Werbeslogan „Geld terug“ auf Deutsch heißt: natürlich Überweisung auf ein Bankkonto.

Wer allerdings die Stellungnahme der Bundesregierung genau liest, stellt auf Seite 15 fest, dass die DB im Jahr rund 7,5 Milliarden Euro aus Fahrgeldern einnimmt. Wenn ein Unternehmen für die Regelung von Kundenbeschwerden ganz wenige Prozent – selbst die schlimmsten Horrorszenarien gehen nicht über vier Prozent hinaus – der Einnahmen verwendet, dann ist das in der freien Wirtschaft völlig normal – und für den Kunden gut investiert. ➔

Fahrgastverband PRO BAHN:

Eckpunkte für effiziente und bezahlbare Fahrgastrechte

1. Fahrgastrechte sind ein Gebot des verfassungsrechtlich garantierten Gerechtigkeitsprinzips.
2. Die Höhe einer Ersatzleistung muss dem Gerechtigkeitsgebot entsprechen und daher in angemessenem Verhältnis zum Entgelt und zur Erwartung des Verbrauchers stehen. Der Ausschluss weitergehender Ersatzansprüche muss durch eine angemessene Höhe der Ersatzleistung kompensiert werden. Die von der DB selbst gewählten und am Markt akzeptierten Preisunterschiede zwischen schnellen und langsameren Verbindungen erfordern eine höhere Erstattung als nach EU-Recht, da sonst die verspätete schnelle Beförderung teurer und langsamer ist als eine langsame, aber pünktliche Beförderung.
3. Eine möglichst einfache, verständliche und verlässliche Regelung schafft Gerechtigkeit am besten. Eine solche Regelung darf nicht nach Nah- und Fernverkehr, nach Zuggattungen und beteiligten Verkehrsunternehmen differenzieren. Anknüpfungspunkt muss die Fahrkarte sein, die dem Verbraucher ausgestellt wird.
4. Die Höhe einer Ersatzleistung muss das Verkehrsunternehmen und alle „Zulieferer“ dazu anhalten, eine gute Leistung zu erbringen. Das gilt auch für staatlich subventionierte Verkehrsleistungen.
5. Eine Bagatellgrenze darf nicht die Wirksamkeit der Fahrgastrechte infrage stellen.
6. Eine angemessene Sanktionierung schlechter Leistungen im öffentlichen Verkehr liegt im öffentlichen Interesse, aber auch im Interesse der Verkehrsunternehmen. Auch „eigenwirtschaftlicher“ öffentlicher Verkehr findet auf der Basis staatlich finanzierter Infrastruktur statt. Nur eine starke Nutzung des öffentlichen Verkehrs durch zufriedene Fahrgäste rechtfertigt diese staatlichen Leistungen.

➔ **Bedenkenträger, marsch!**

Dem Slogan „Schützt die Bahn vor den Verbrauchern“ ist das Bundesverkehrsministerium mit seiner Stellungnahme in der Bundestagsdrucksache 16/1484 ganz und gar treu geblieben. Nach artigem, wohlgesetztem Lob für die Gutachter folgt auf drei Druckseiten als „Würdigung“ die Wiederholung fast aller Bedenken gegen effiziente Fahrgastrechte, die die

DB schon von Anfang an ins Feld führt. Den größten Teil des Berichts nimmt die eingehende Darstellung darüber ein, wie rechtlos Fahrgäste in anderen EU-Staaten sind, um zu belegen, dass es keinen Grund gibt, dass sich Deutschland in Sachen Bahn an die Spitze einer Entwicklung setzt. Es ist unverkennbar, dass das Bundesverkehrsministerium nicht auf der Seite der Verbraucher steht, denn wichtig ist plötzlich nicht, dass Fahrgäste zufrieden sind und gern

wieder mit der Bahn fahren, sondern dass die Fahrscheine billig sind und der Ernstfall Verspätung den Unternehmen auch weiterhin nichts kostet, damit sie sich nicht anstrengen müssen, den Fahrgast ordentlich zu bedienen. Hatte nicht der Auftrag des Bundestages die Überschrift „Qualitäts Offensive im Personenverkehr – Verbraucherschutz und Kundenrechte stärken“? Außer Wortgeklingel ist in der Stellungnahme der Bundesregierung nichts davon zu entdecken.



Fahrgastrechte in der Praxis

FahrgastRechte

Streitest du noch – oder fährst du wieder?

Die Wirkungen unterschiedlicher Regeln in 13 Beispielen

Von Rainer Engel

➤ *Wie wirken sich die unterschiedlichen Gestaltungen der Fahrgastrechte in der Praxis aus? Anhand praktischer Beispiele stellen wir dar, was die Deutsche Bahn AG mit ihrer „Kundencharta“ derzeit bietet, was die Bundesregierung den Fahrgästen auch künftig zumuten will und was das Protrans-Gutachten vorschlägt. Die Beispiele sind weit-*

gehend den Eingaben auf der Beschwerdeseite von PRO BAHN (www.pro-bahn.de/meinung) entnommen oder aus anderen realen Vorfällen und zur Verdeutlichung der Probleme sinngemäß ergänzt. Das Ergebnis: Nach Auffassung der Gegner des Protrans-Gutachtens sollen Fahrgäste auch weiterhin abgewimmelt werden und mit unge-

wissem Ausgang streiten, während sie nach den Vorschlägen des Protrans-Gutachtens wissen, woran sie sind: Fahrgäste würden bescheidene, aber einfach durchzusetzende Rechte erhalten und die Qualität des öffentlichen Verkehrs würde steigen.



BEISPIEL 1

Nutzlose Gutscheine, wertloser Nahverkehr

Peter W. ist Inhaber einer Bahncard 100. Er will um 18.04 Uhr mit S-Bahn und Intercity von Witten Annen-Nord nach Bielefeld fahren, Ankunft 19.13 Uhr. Erst 15 Minuten nach der planmäßigen Abfahrtszeit wird angesagt, dass die S-Bahn unbestimmte Verspätung hat. Fahrgast W. hat sein Fahrrad dabei und fährt zum nächstgelegenen U-Bahnhof und von dort nach Dortmund. Der nächste Zug, den Peter W. von Dortmund mit Fahrrad benutzen kann, ist ein Regional-express. Dieser erleidet auf der Strecke eine weitere erhebliche Verspätung, sodass Peter W. Bielefeld erst um 21.40 Uhr erreicht.

DB-Kundencharta: Peter W. hat keinen Anspruch, aber kulanztweise schickt die Bahn ihm einen Gutschein über 10 Euro. Da Peter W. damit nichts anfangen kann, da er ja mit seiner Bahncard 100 überall freie Fahrt hat, kann er ihn nur verschenken. Der Aufgabenträger des Nahverkehrs muss die ausgefallene S-Bahn nicht bezahlen, aber das veranlasst die Bahn nicht, ihre Fahrgäste ordentlich zu informieren.

Bundesregierung: Peter W. hat Nahverkehrszüge benutzt. Für diese gelten die Regeln über Verspätungen nicht, daher erhält er keinen Ersatz. Dass er ab Dortmund einen Intercity benutzen wollte, glaubt man ihm nicht. Ein Prozess ist aussichtslos, weil Peter W. keine Beweise hat.

Prograns-Gutachten: Peter W. hat 3.300 Euro für die Bahncard 100 bezahlt. Pro Tag sind das 9 Euro. Davon sind 90 % zu erstatten. Die Bahn schreibt seinem Konto 8,30 Euro gut, die die nächste Monatsrate vermindern.

FAZIT: Fernverkehr und Nahverkehr sind untrennbar verwoben. Gutscheine sind kein angemessener Ersatz.

BEISPIEL 2

Anschluss an Nachtzug weg: Informationsfehler

Frank R. fährt mit einer Gruppe von 20 Jugendlichen von Hamburg nach Mindelheim, planmäßig sollte er in Augsburg um 6.22 Uhr sein und um 6.37 Uhr wei-

terfahren. Der Nachtzug kommt aber erst um 6.36 Uhr an, der Anschlusszug fährt den Reisenden vor der Nase weg. Eine Auskunft über weitere Reismöglichkeiten erhalten die Fahrgäste nicht, der Nachtzug hat keine Lautsprecheranlage, am Bahnsteig gibt es keine Ansage, der Aufsichtsbeamte ist nur verärgert. Die Gruppe erreicht Mindelheim erst mit dem nächsten direkten Zug, Ankunft 8.57 Uhr. Sie erfährt nichts über die Möglichkeit, mit Umsteigen schon um 7.59 Uhr anzukommen. Die Gruppe frühstückt in Augsburg auf eigene Kosten – statt zu Hause bei den Eltern.

DB-Kundencharta: Es gibt keinerlei Ersatz, da die Verspätung des Nachtzuges weniger als 120 Minuten betrug.

Bundesregierung: Es gibt ebenfalls keinerlei Ersatz, da die Verspätung des Fernzuges weniger als 60 Minuten betrug. Allerdings gibt es wegen der mangelhaften Information einen Ersatzanspruch für das Frühstück, das die Gruppe auf dem Bahnhof einnehmen musste, und für den Verdienstausschlag, den die Eltern hatten, die ihre Kinder abholen wollten. Da die Bahn den Nachweis jedes einzelnen Betrages verlangt, ergibt sich ein endloser Schriftverkehr, der schließlich seine Fortsetzung vor dem Amtsgericht findet.

Prograns-Gutachten: Durch die mangelhafte Information ist eine Verspätung von mehr als 90 Minuten entstanden. Die Gruppe erhält Ersatz von 90 % des Reisepreises, pro Person 23 Euro – ohne dass jeder nachweisen muss, wie viel er für das Frühstück ausgegeben hat. Niemand kommt auf die Idee, wegen weiterer Beträge zu prozessieren. Durch bessere Information hätte die Bahn den Anspruch vermeiden können.

FAZIT: Eine klare Erstattungsregelung schafft Anreize für gute Fahrgastinformation und vermeidet aufwändige Rechtsstreitigkeiten über Informationsfehler.

BEISPIEL 3

Fahrgastinformation bei Streckensperrung

Der Regionalexpress nach Lindau endet wegen unfallbedingter Streckensperrung außerplanmäßig in Memmingen. Am Bahnsteig wird nur auf einen Regionalzug nach Leutkirch verwiesen. Ab dort be-

steht Busersatzverkehr. Zahlreiche Fahrgäste folgen dieser Ansage. Sie erfahren nicht, dass noch ein verspäteter IC nach Kempten mit Anschluss nach Lindau erreicht werden kann, der in Lindau eine Stunde früher eingetroffen wäre.

DB-Kundencharta: Es gibt keinerlei Ersatz, da die Verspätung von Nahverkehrszügen nicht vorgesehen ist. Gute Informationen für die Fahrgäste sind nur lästig, weil sie nichts einbringen.

Bundesregierung: Für Regionalzüge gibt es ebenfalls kein Fahrgeld zurück. Für die Folgen der mangelhaften Information muss die Bahn allerdings aufkommen. Jeder Fahrgast muss diese Folgen individuell nachweisen. Die meisten Fahrgäste gehen aber leer aus, weil sie gar nicht davon erfahren, dass sie schlecht informiert wurden. Einige machen allerdings nach einem Pressebericht in einer Lindauer Zeitung ihre Ansprüche geltend, die Bahn muss jeden einzeln aufwändig prüfen.

Prograns-Gutachten: Eine korrekte Ansage erspart der Bahn in erheblichem Umfang Ersatzleistungen. Fahrgäste, die über Kempten fahren, erhalten nur eine Erstattung von 30 %, die für die meisten Fahrgäste unter der Bagatellgrenze liegt, aber sie sind viel früher am Ziel. Die Bahn zahlt ihren Mitarbeitern fürs Mitdenken eine Prämie.

FAZIT: Eine Erstattungsregelung auch für reine „Nahverkehrsverbindungen“ ist notwendig.

BEISPIEL 4

Dauernd Verspätungen

Daniela D. fährt regelmäßig von Karlsruhe nach Neunkirchen und zurück. Sie benutzt verschiedene Wege und unterschiedliche Zugkategorien, zahlt aber für die Gesamtstrecke ein Jahresabonnement und den Intercity-Aufpreis auf das Abonnement. Innerhalb eines Monats wird sie fünfmal Opfer teils mehrstündiger Verspätungen. Am 24. April verursacht ein Böschungsbrand in Kindsbach 90 Minuten Verspätung. Daniela D. will das Abonnement kündigen und wieder mit dem Auto fahren.

DB-Kundencharta: Frau D. kann nur mit einer Entschädigung rechnen, wenn sie

einen Intercity benutzt und dieser mehr als 60 Minuten Verspätung hat. Die meisten Verspätungen hat sie aber dadurch erlitten, dass Anschlüsse zu Regionalzügen nicht erreicht wurden. Beim Böschungsbrand, der ihren Intercity aufhält, wird sie aber abgewimmelt, weil das „höhere Gewalt“ sei. Erst später stellt sich heraus: Ein Güterzug desselben Konzerns hat den Böschungsbrand verursacht. Frau D. kann nicht einmal ihr Jahresabonnement kündigen. Das sehen die Beförderungsbedingungen nicht vor.

Bundesregierung: Auch hier bleibt Frau D. rechtlos, wenn sie nicht gerade einen Intercity benutzt. Ihr Erstattungsanspruch wegen des Böschungsbrandes in Höhe von rund 10 Euro wird monatelang nicht bearbeitet, weil die Bahn erst nachforschen muss, ob der Brand von einem Zug desselben Unternehmens verursacht wurde. Schließlich erhält sie eine falsche Auskunft über die Ursache. Das Abonnement kann Frau D. nicht kündigen, weil das nur nach dem BGB möglich ist und Frau D. der Bahn ein Verschulden nachweisen müsste. Würde sie kündigen, so würde sie die Bahn nicht mehr benutzen, aber das Risiko eingehen, trotzdem von der DB auf Zahlung für das ganze Jahr verklagt zu werden.

Prograns-Gutachten: Frau D. bekommt ohne Umstände für jeden der Vorfälle den entsprechenden Ersatzbetrag. Die Rücktrittsregel reicht aber nicht aus, um das Abonnement fristlos kündigen zu können.

FAZIT: Ohne eine klare Erstattungsregelung bleibt der Fahrgast rechtlos. Der Ausschluss von Erstattungsleistungen bei „Nahverkehrszügen“ und „höherer Gewalt“ führen zu ungerechten Ergebnissen und verführen die Bahn zu falschen Auskünften. Die Rücktrittsklausel im Prograns-Gutachten muss aber um eine Regel für die Kündigung von Abonnements ergänzt werden.

BEISPIEL 5

Fahrplanänderung – Zeitkarte unbrauchbar

Zahlreiche Pendler fahren von Vaihingen (Enz) nach Heidelberg mit dem ICE und haben Jahreskarten gekauft. Die Bahn ändert ihren Fahrplan. Das erfahren die Fahrgäste frühestens zwei Wochen vor der Änderung. Es fahren nur noch IC-Züge

und die Rückfahrt ist nur eine Stunde früher oder später möglich. Einige Fahrgäste wollen nicht mehr mit der Bahn fahren, andere nur noch das preiswertere Abonnement für den Intercity bezahlen.

DB-Kundencharta: Der Tarif sieht keine Regelung vor, die eine Kündigung erlaubt.

Bundesregierung: Die gesetzlichen Regeln über den Rücktritt reichen nicht aus. Die Bahn hat ja „nur“ ihren Fahrplan geändert.

Prograns-Gutachten: Das Problem ist nicht erkannt worden.

Fazit: Eine Regel zur Kündigung laufender Abonnements aus wichtigem Grund ist notwendig.

BEISPIEL 6

Verspätung und Tarifsystem: Verschulden ja oder nein?

Hans A. will von Eberswalde nach Greifswald fahren. Er kauft eine Fahrkarte für den Intercity um 18.00 Uhr für 29 Euro. Der Intercity wird aber mit 90 Minuten Verspätung angekündigt, da sich kurz hinter Düsseldorf gegen 9.45 Uhr ein Selbstmörder vor diesen Zug gelegt hat. Herr A. erreicht Greifswald um 21.02 Uhr mit dem nächsten Regionalexpress. Hätte er gleich den Regionalzug genommen, so hätte er dafür nur 23,50 Euro bezahlen müssen.



Ihre Kundenrechte im Fernverkehr der Deutschen Bahn

Bei der Deutschen Bahn stehen Sie als Kunde im Mittelpunkt. Seit dem 1. Oktober 2004 gilt die zehn Punkte umfassende „Kundencharta im Fernverkehr“. Sie wurde gemeinsam mit den Bundesministerien für Verkehr, Bau- und Wohnungswesen sowie für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft erarbeitet.

<p>1. Umfassende Reiseinformation Die Bahn stellt Ihnen umfassende und aktuelle Informationen für Ihre Reiseplanung zur Verfügung – elektronisch, gedruckt und gerne auch in persönlichen Gesprächen.</p> <p>2. Einfacher Fahrkarteneinkauf Die Bahn bietet Ihnen mehrere Wege für den Kauf von Fahrkarten: DB ReiseZentrum, DB ServiceStore und andere DB Agenturen, Fahrkartenself-Service, Internet, Verkauf im Zug und telefonischer ReiseService.</p> <p>3. Angenehme Bahnhöfe Die Bahn sorgt dafür, dass Sie sich im Bahnhof wohl fühlen. Um Informationen, Service, Sicherheit und Sauberkeit können sich freundliche Mitarbeiter:innen DB Lounges und Shops erweitern das Angebot.</p> <p>4. Perfekter Bordservice Die Bahn investiert in moderne Züge und legt größten Wert auf Sauberkeit, Komfort und Service an Bord. Das Zugpersonal wird ständig geschult. Kundenorientierung hat oberste Priorität.</p> <p>5. Hohe Pünktlichkeit Die Bahn unternimmt alle Anstrengungen, um Sie pünktlich ans Ziel zu bringen – auch wenn auf Grund von Witterungs- oder Fremdeinwirkungen kein absolut störungsfreier Betrieb gewährleistet werden kann.</p>	<p>6. Barrierefreies Reisen Die Bahn unterstützt Sie, wenn Sie in Ihrer Mobilität eingeschränkt sind, bei der Planung Ihrer Reise (Rufnummer 0180 5 593312*) und sorgt an Bahnhöfen und in Zügen für weitgehend barrierefreies Reisen.</p> <p>7. Kundenfreundliche Entschädigung Die Bahn verbessert Ihre Rechte als Kunde. So haben Sie beispielsweise einen Anspruch auf Entschädigung, wenn Sie mit Ihrem Fernverkehrszug durch Verschulden der Bahn mehr als 60 Minuten verspätet am Ziel ankommen.</p> <p>8. Europäische Kooperation Die Bahn arbeitet gemeinsam mit 21 europäischen Bahnen für bestmöglichen Service im grenzüberschreitenden Verkehr und hat die „Charta des internationalen Schienenpersonenverkehrs“ unterzeichnet.</p> <p>9. Konstruktiver Dialog Die Bahn stellt in regelmäßigen Kontakt mit Verbraucher- und Bahnkunden-Verbänden und unterstützt die Einrichtung einer neutralen, verkehrsträgerübergreifenden Schlichtungsstelle.</p> <p>10. Persönlicher Telefonservice Die Bahn ist für Sie da – wenn Sie mehr über Ihre Kundenrechte erfahren wollen: Unter der Rufnummer 0180 5 789015* erreichen Sie Ihren persönlichen Ansprechpartner.</p>
---	--

* 12 ct/Min. aus dem Festnetz

DB-Kundencharta: Herr A. kann seine Fahrkarte zurückgeben und eine neue zum Preis von 23,50 Euro kaufen. Praktisch hat das aber keinen Wert, denn entweder ist das Reisezentrum geschlossen oder verweigert die vollständige Erstattung unter Hinweis auf die Bearbeitungsgebühr von 15 Euro. Entnervt fährt Hans A. mit der Intercity-Fahrkarte und macht anschließend die Erstattung von 20 % = 5,80 Euro geltend. Dann erfährt Herr A., dass dieser Betrag nicht erstattet wird, weil die Bahn den Unfall nicht verschuldet hat.

Bundesregierung: Auch hier bleibt Herr A. rechtlos, da die Bahn sich darauf beruft, dass die Verspätung nicht von ihr verschuldet ist. Ein Amtsgericht muss nun darüber entscheiden, ob die Bahn ab Dortmund, Kassel, Erfurt, Halle oder Berlin einen Ersatzzug einsetzen musste.

Progtrans-Gutachten: Ohne Wenn und Aber erhält Herr A. 60 % des Fahrpreises = 17,40 Euro zurück.

FAZIT: Eine Erstattung ohne Rücksicht auf ein Verschulden vereinfacht nicht nur die Rechtslage, sondern schafft auch einen Anreiz zur angemessenen Vorhaltung von Ersatzzügen.

BEISPIEL 7

Verspäteter ICE teurer als pünktlicher Intercity

Klaus K. fährt von Köln zum Frankfurter Flughafen, um dort einen Kongress zu besuchen. Er zahlt für den ICE in der 1. Klasse 83 Euro. Er nimmt den ICE um 7.54 Uhr und soll planmäßig um 8.51 Uhr ankommen. Wegen eines Oberleitungsschadens wird der Zug aber über die alte Rheinstraße umgeleitet und erreicht das Ziel erst um 9.50 Uhr. Klaus K. hätte auch den Intercity um 7.53 Uhr nehmen können. Er wäre pünktlich um 9.54 angekommen und hätte dafür nur 55 Euro bezahlt.

DB-Kundencharta: Die Verspätung beträgt weniger als 60 Minuten. Herr K. geht leer aus und bezahlt für die Benutzung einer Schnellfahrstrecke, über die der Zug gar nicht fährt.

Bundesregierung: Der Regierung ist eine Erstattung von 30 % bei 30 Minuten Verspätung zu hoch, obwohl die IC-Fahrt bei einer Stunde längerer Fahrzeit um 33 % billiger ist.

Progtrans-Gutachten: Wegen einer Verspätung von mehr als 30 Minuten erhält Herr K. 24,90 Euro zurück. Würde die Verspätung 60 Minuten übersteigen, würde er 49,80 Euro zurückerhalten und bekäme so einen wirklichen Ausgleich für Verdross und Nachteile.

FAZIT: Das Tarifsystem selbst schafft die Grundlagen für die zu gewährende Ersatzleistung bei Verspätung. Eine verspätete Beförderung mit einem schnellen Zug darf nicht teurer sein als die Beförderung mit einem preiswerteren langsameren Zug. Die vom Progtrans-Gutachten vorgeschlagenen Ersatzleistungen von 30, 60 bzw. 90 % bei 30, 60 bzw. 90 Minuten Verspätung ergeben sich aus dem Tarifsystem der DB unmittelbar und sind daher nicht zu hoch.

BEISPIEL 8

Bahncard zum Nachteil des Fahrgastes

Cornelia R. will rasch von Göttingen nach Hannover. Sie hat eine Bahncard 50 und bezahlt daher nur 14 Euro. Sie besteigt um 19.12 Uhr den ICE, der um 19.46 Uhr in Hannover eintreffen soll. Wegen eines technischen Defekts erreicht der Zug aber Hannover erst um 20.30 Uhr mit 45 Minuten Verspätung. Wäre Frau R. mit dem „Metronom“ um 19.07 Uhr gefahren, wäre sie pünktlich um 20.28 Uhr in Hannover gewesen. Die Fahrkarte hätte nur 8,40 Euro gekostet.

DB-Kundencharta: Es gibt keine Erstattung, weil die Verspätung unter 60 Minuten liegt. Frau R. muss den ICE-Fahrpreis bezahlen und bekommt nur die Leistung des Nahverkehrs.

Progtrans-Gutachten: Frau R. bekäme 30 % des Fahrpreises = 4,20 Euro zurück. Da die Bagatellgrenze 5 Euro beträgt, geht sie aber leer aus – obwohl sie 206 Euro für die Bahncard bezahlt hat. Wäre sie nur ein Gelegenheitskunde ohne Bahncard oder hätte sie eine Bahncard 25 für 50 Euro, dann würde sie eine Erstattung erhalten.

FAZIT: Entgeltlich erworbene Rabattkarten müssen bei der Bagatellgrenze berücksichtigt werden. Eine Bagatellgrenze, die dem nicht Rechnung trägt, ist ungerecht.

BEISPIEL 9

Gutschein-Unwesen und Kulanz

Heiko S. berichtet aus dem ICE 1655 vom 14. Juni 2006: Die Verspätung steigert sich von Mainz (20 Minuten) bis Dresden auf 48 Minuten. Zwischen Riesa und Dresden erfolgt die zweite Fahrkartenkontrolle auf dieser Fahrt. Bereits vorher wurden einige Gutscheinkarten ausgegeben, allerdings nur an wenige Reisende. Der kontrollierende Zugbegleiter gab erst auf Nachfrage auch allen anderen Reisenden eine Gutschein-karte. Laut Zugbegleiter sollen die Leute nach der Gutschein-karte fragen. Das geht natürlich nur, wenn man von deren Existenz weiß und man gesehen hat, dass andere Leute diese schon erhalten haben. Am 19. Juni fährt Heiko S. wieder zurück. Diesmal sammelt sein ICE aus verschiedenen Gründen bis Frankfurt 132 Minuten. Auch diesmal werden keine „Gutschein-karten“ ausgeteilt.

DB-Kundencharta: Es ist nur die Ausgabe von Gutscheinen vorgesehen, die ausschließlich an einem Fahrkartenschalter ein-



Wenn Transregio Verspätung hat, dann kann das auch an verspäteten DB-Zügen liegen – und umgekehrt: Transregio in Niedermendig auf dem Weg nach Andernach.

Foto: Engel

gelöst werden können. Sie sind faktisch weniger wert als ihr aufgedruckter Betrag, da am Schalter für zahlreiche Tickets (Platzreservierungen, Sonderangebote, Länder-tickets) höhere Preise verlangt werden als auf anderen Vertriebswegen. Die Ausgabe vor dem Erreichen einer Verspätung von 60 Minuten ist zwar kulant, die Willkür des Personals ist die Kehrseite der Medaille und fordert dazu heraus, möglichst viele Fahrgäste abzuwimmeln. Andererseits können clevere Fahrgäste sich auch noch beim Service-Point oder beim „Kundendialog“ einen zweiten und dritten Gutschein beschaffen. Da die anschließende Kontrolle der Gutscheinkarten mangelhaft ist, können die Fahrgäste sich mehrere Erstattungen erschleichen.

Bundesregierung: Sie will an der Ausgabe von Gutscheinen festhalten – damit auch an der Willkür.

Prograns-Gutachten: Nach niederländischem Vorbild gibt es „Geld zurück“. Das heißt: Geld wird aufs Konto überwiesen. Die Zugbegleiter geben lediglich Verspätungsbestätigungen aus, die die Abwicklung erleichtern, aber die Fahrgäste sind nicht darauf angewiesen.

FAZIT: Jede Gutschein-Regelung führt zu Willkür und dazu, dass berechnete Ansprüche schon im Vorfeld unberechtigt zurückgewiesen werden. Zugleich wird dem Missbrauch Tür und Tor geöffnet. Missbrauch kann durch Überweisung auf ein Bankkonto vorgebeugt werden.

BEISPIEL 10

Anschluss zwischen verschiedenen Unternehmen

Daniela O. fährt von Kruft nach Köln und nutzt dafür eine durchgehende Fahrkarte. In Andernach muss sie vom Zug des Unternehmens Transregio in den Anschlusszug der Deutschen Bahn AG umsteigen. Die Züge halten an den beiden Gleisen desselben Bahnsteigs.

Der Transregio-Zug kommt mit neun Minuten Verspätung am Bahnsteig an, der DB-Zug steht mit drei Minuten Verspätung am Bahnsteig, schließt die Türen und lässt die Anschlussreisenden stehen. Die Türen des DB-Zuges schließen automatisch und der Lokführer fährt ab, wenn er auf dem Führerstand das Signal bekommt, dass die Türen geschlossen sind.

Den Bahnsteig sieht er nicht – er schaut nicht aus dem Fenster.

Die Verspätung des Transregio-Zuges rührte daher, dass ein Zug der DB nach Andernach verspätet war und der Triebfahrzeugführer von Transregio auf die Umsteiger gewartet hatte.

DB-Kundencharta: Da es sich um Nahverkehrszüge handelt, gibt es keinen Ersatz, aber auch keinen Anlass, auf Anschlussreisende zu warten.

Bundesregierung: Sie hat Bedenken, dass bei einer durchgehenden Fahrkarte die Unternehmen gemeinschaftlich haften. Während Transregio der DB Regresszahlungen erspart hat, soll Transregio an der eigenen Verspätung „schuld“ sein und die Regresszahlungen allein tragen.

Prograns-Gutachten: Die Reisenden dürfen ohne Aufschlag mit dem nachfolgenden Intercity fahren, weil das erhebliche Erstattungen erspart.

FAZIT: Fahrplan und Angebot sind eine Gemeinschaftsleistung aller Verkehrsunternehmen. Um sie bestmöglich zu erbringen, müssen sie zusammenarbeiten und gegenseitig Rücksicht aufeinander nehmen. Der Gesetzgeber muss diese Zusammenarbeit durch geeignete Regeln verbessern. Der Fahrgast darf nicht Opfer einer schlechten Zusammenarbeit werden.

BEISPIEL 11

Fahrgastrechte und höhere Gewalt

In Bayern tritt ein Hochwasser ein, aufgrund dessen der Verkehr auf mehreren Bahnlinien zusammenbricht. Einige Strecken müssen ganz gesperrt werden. Andere sind nur noch eingeschränkt befahrbar, sodass die Züge erhebliche Verspätungen erleiden. Die Verspätungen werden nach Norddeutschland eingeschleppt. Können Fahrgäste Ersatzansprüche geltend machen?

DB-Kundencharta: Da die Bahn die Verspätung nicht verschuldet hat, gibt es keinerlei Ersatz – auch nicht für Fahrgäste im vom Hochwasser nicht betroffenen Norddeutschland.

Bundesregierung: Auch hier gibt es keinerlei Ersatz.



Foto: pm

Hochwasser oder Wintereinbruch – nichts geht mehr. Aber es muss klare Regeln geben, wann die Bahnen dem Fahrgast dafür nicht einstehen müssen. Auch dafür hat PRO BAHN Vorschläge.

Prograns-Gutachten: Ansprüche wegen höherer Gewalt sollen ausgeschlossen werden. Niemand weiß aber, was höhere Gewalt genau ist. Zahlreiche Fahrgäste machen ihre Ansprüche gerichtlich geltend und die Gerichte entscheiden ganz unterschiedlich.

FAZIT: Eine weitergehende Einschränkung der Ansprüche in bestimmten Fällen höherer Gewalt ist erforderlich. Als „höhere Gewalt“ darf aber nicht jedes Ereignis gelten, das nur wenige Fahrgäste trifft und ihnen die Solidarität der übrigen Fahrgäste entzieht. Die Einschränkung der Ansprüche – beispielsweise Reduzierung auf eine kostenlose Rückgabe der Fahrkarte vor Fahrtantritt und auf Weiter- oder Rückbeförderung nach Antritt der Reise – ist nur dann sinnvoll, wenn in diesen Fällen praktisch alle Fahrgäste davon betroffen sind. Dann ist die Einstellung des Verkehrs kein Einzelschicksal mehr, das die Fahrgäste untereinander solidarisch ausgleichen sollten. Eine Definition im bürgerlichen Recht zusammen mit einer Beweislastumkehr führt aber zu zahlreichen Unklarheiten, die in Rechtsstreitigkeiten mit ungewissem Ausgang münden.

Besser ist eine Regelung, die an die Beförderungspflicht anknüpft und auf gesetzlicher Grundlage für den Einzelfall von einer Aufsichtsbehörde getroffen wird. Die Aufsichtsbehörde könnte die Beförderungspflicht unter Beachtung

bestimmter Kriterien aussetzen und damit die Ansprüche der Fahrgäste reduzieren. Diese Entscheidung sollte von den Fahrgästen nicht anfechtbar sein. Eine solche Entscheidung sollte linien- oder flächenmäßig definiert werden. Außerhalb der betroffenen Region muss der Verkehr zu den normalen Bedingungen aufrechterhalten und gewährleistet werden (vergleiche Beispiel 6).

BEISPIEL 12

Folgen von Verschuldenschaftung

Lokführer Paul C. ist mit einem Intercity-Express von Hamburg unterwegs. In Frankfurt Hauptbahnhof wird er nicht planmäßig abgelöst. Er ärgert sich darüber so, dass er den Zug bei Ablauf seiner Dienstschrift in einem Tunnel kurz vor dem Frankfurter Flughafen anhält und nicht weiterfährt. Es dauert mehr als eine Stunde, bis ein Ersatzlokführer zu Fuß den Zug erreicht hat und die Fahrgäste erlöst. Zahlreiche Fahrgäste versäumen internationale Flüge und machen Ersatzansprüche für Ersatztickets in Höhe von mehr als 100.000 Euro gegen die Bahn geltend. Außerdem macht ein Geschäftsmann Schadensersatz wegen eines entgangenen Geschäfts in Hongkong in Höhe von einer Million Euro geltend.

DB-Kundencharta: Da ein Verschulden der DB vorliegt, muss die DB 20 % des Reisepreises zurückzahlen. Vor weitergehenden Ansprüchen wird die Bahn durch die Eisenbahn-Verkehrsordnung geschützt. Der Schadensfall kostet die DB bei angenommenen Fahrgeldeinnahmen von 20.000 Euro lächerliche 4.000 Euro.

Bundesregierung: Die Bahn soll nur bei Verschulden haften. Hier liegt aber nachweislich Vorsatz eines Mitarbeiters vor. Der gesetzliche Haftungsausschluss greift bei Vorsatz nicht. Die DB muss alle Ansprüche in Höhe von mehr als 1,1 Mio. Euro erfüllen. Die Kosten werden bei der nächsten Fahrpreiserhöhung auf alle Fahrgäste umgelegt.

Protrans-Gutachten: Ein Anspruch gegen die Verkehrsunternehmen besteht ohne Rücksicht auf ein Verschulden, aber der Höhe nach begrenzt. Alle Fahrgäste erhalten 60 % ihres Fahrpreises zurück, aber keiner erhält einen weitergehenden Scha-

densersatz. Lediglich eine Reisegruppe nach Australien erhält Schadensersatz wegen Verletzung der Informationspflichten, begrenzt auf 3.000 Euro pro Person. Der Schadensfall schlägt mit 18.000 Euro für Fahrgelderstattungen und mit weiteren 30.000 Euro wegen Verletzung der Informationspflichten zu Buche.

Fazit: Der Ausschluss einer erweiterten Verschuldenschaftung macht Schadensfälle für die Bahn kalkulierbar. Bei einer erweiterten Verschuldenschaftung müsste die Bahn auch den Schaden erstatten, der entsteht, wenn ein Fernflug versäumt wird oder ein Geschäftsabschluss platzt. Den Schaden, der sich aus solchen großen Einzelrisiken ergibt, sollte weder das Unternehmen noch die Gemeinschaft der Fahrgäste tragen müssen. Das Unternehmen dürfte auch in Kenntnis solcher Risiken die Beförderung nicht ablehnen, weil eine Beförderungspflicht besteht. Der Fahrgast kann hingegen Vorsorge treffen, indem er eine sicherere Verbindung wählt oder den Schaden versichert.

BEISPIEL 13

Rechtlosigkeit der Fahrgäste verbilligt Autoversicherung

Berufskraftfahrer X. wendet seinen LKW mit Anhänger auf einem Bahnübergang zwischen Stuttgart und Crailsheim und bleibt dabei hängen. Ein Regionalexpress prallt auf das Hindernis. Die Strecke muss drei Tage gesperrt werden.

DB-Kundencharta: Da es sich um einen „Nahverkehrszug“ handelt, haben Fahrgäste keinerlei Ansprüche. Der Schädiger

muss für die Folgen nicht aufkommen – die Fahrgäste müssen die Verspätungsfolgen selbst tragen. Daher setzt die Bahn auch keine zusätzlichen Züge ein. Alle Fahrgäste müssen eine Stunde Verspätung hinnehmen. Der Einsatz zusätzlicher Züge kommt nicht in Betracht, da der Schädiger darauf besteht, dass die DB den finanziellen Aufwand so gering wie möglich zu halten hat – zu Lasten der betroffenen Fahrgäste.

Bundesregierung: Auch nach dem Willen der Bundesregierung soll die Bahn hier nicht haften. Der Schädiger muss für die Folgen nicht aufkommen. Lediglich einige wenige Fahrgäste können wegen Verletzung der Informationspflicht Ersatzansprüche geltend machen. Diese Ansprüche kann die Bahn aber an den Schädiger nicht weitergeben, weil sie selbst verpflichtet ist zu informieren.

Protrans-Gutachten: Die Reisenden haben einen Anspruch auf Ersatz des Fahrgeldes nach dem Umfang ihrer persönlichen Verspätung. Diese Ansprüche kann die Bahn aber an den Schädiger weitergeben. Auch die Kosten der Fallbearbeitung kann sie sich beim Schädiger wieder holen. Da sehr viele Pendler betroffen sind, setzt die Bahn zusätzliche Züge ein, um die Verspätungen zu vermindern. Auch diese Kosten kann sie sich vom Schädiger erstatten lassen, wenn das wirtschaftlich sinnvoll ist.

FAZIT: Die bisherige Rechtlosigkeit der Fahrgäste schützt auch dritte Schädiger vor Regressansprüchen. Insbesondere werden Autofahrer und deren Haftpflichtversicherungen von Ansprüchen freigestellt, obwohl die Kraftfahrer oft leistungsfähig und grob fahrlässig oder sogar vorsätzlich den Bahnverkehr schädigen. In diesen Fällen kann die Bahn erfolgreich Rückgriff nehmen und muss daher die Kosten der Ansprüche der Fahrgäste im Ergebnis nicht selbst tragen.



„Schnell noch durch!“ Autofahrer haften gegenüber den Fahrgästen bisher nicht, wenn sie den Bahnverkehr lahmlegen. Dass muss sich ändern.