

Die Bahn **DB**

Fahrkarten

Aktuelle Kundeninformation –
Erst Ticket kaufen, dann fahren!

Sehr geehrter Fahrgast,

wir bitten Sie daran zu denken, Ihr **Ticket immer vor Beginn Ihrer Fahrt** zu kaufen.

Einige Fahrgäste gehen davon aus, dass ein Ticketkauf auch im Zug möglich ist. Dabei ist vielen Fahrgästen nicht bewusst, dass es sich hierbei um eine Kulanzregelung handelt und ein Verkauf im Zug nach den Tarifbestimmungen der nordrhein-westfälischen Verkehrsverbände grundsätzlich nicht möglich ist. Dies hat in der Vergangenheit zu einer unterschiedlichen Behandlung von Fahrgästen und unter Umständen zu Konflikten geführt.

Um eine einheitliche Behandlung aller Fahrgäste sicherzustellen, sind unsere Mitarbeiter aufgefordert, ab sofort die Tarifbestimmungen konsequent anzuwenden.

Fahrgäste, die ohne gültiges Ticket angetroffen werden, müssen daher das erhöhte Beförderungsentgelt in Höhe von 40 Euro zahlen.

Unterstützen Sie unsere Mitarbeiter in dem Sie vor Beginn Ihrer Fahrt ein Ticket kaufen. Dadurch ersparen Sie uns und sich selbst wertvolle Zeit und den damit verbundenen Ärger.

Tickets erhalten Sie an allen DB Automaten. Sollte ein Automat mal nicht funktionieren, können Sie die Störungshotline unter 01803 235959 (9 ct/Min. aus dem Festnetz der Telekom) mit Angabe des Standorts und der Automatennummer benachrichtigen.

Wenn Sie öfter unterwegs sind, empfehlen wir Ihnen eine Wochen- oder Monatskarte. Gern informieren wir Sie auch über unsere günstigen Abonnements.

Vielen Dank für Ihr Verständnis.

Mit freundlichen Grüßen
DB Regio NRW

Fahrgäste ohne Rechte:

General- angriff auf ehrliche Fahrgäste

**Deutsche Bahn
stoppt Fahrkarten-
verkauf in Nahver-
kehrszügen**

Ein Plakat der DB auf Bahnhöfen in NRW: inhaltlich falsche Information für Fahrgäste und ein diskriminierender Angriff auf Wettbewerber.

> „Erst Ticket kaufen, dann fahren!“ – mit diesem Slogan möchte DB Regio das Schwarzfahren in Nordrhein-Westfalen stoppen. Verkehrsunternehmen haben zwar ein berechtigtes Interesse daran, ihre Fahrgeldeinnahmen gegen Grau- und Schwarzfahrer zu sichern. Muss dies aber auf dem Rücken ehrlicher Fahrgäste geschehen? Das Vertriebssystem der Unternehmen ist mangelhaft, und so muss die Haltung der DB als Generalangriff auf ehrliche Fahrgäste empfunden werden, die kaputten und überalterten Automaten zum Opfer fallen.

Fahrscheinverkauf eingestellt

Mit einer „Kundeninformation“ mit dem Titel „Erst Ticket kaufen, dann fahren!“ weist DB Regio seit Herbst 2006 darauf hin, dass sie in Nordrhein-Westfalen den Verkauf von Fahrscheinen in Nahverkehrszügen eingestellt hat. Fahrgäste sollen ihr Ticket immer vor Beginn der Fahrt kaufen.

Zur Begründung führt die DB an, dass in Nordrhein-Westfalen flächendeckend Verbundtarife gelten und – so die „Kundeninformation“ wörtlich – der „Verkauf im Zug nach den Tarifbestimmungen der nordrhein-westfälischen Verkehrsverbände grundsätzlich nicht möglich ist“.

Tarif und Wahrheit im Aachener Verbund

Bereits diese Behauptung ist nur die halbe Wahrheit. Die in Nordrhein-Westfalen verwendeten Verbundtarife sind weitgehend übereinstimmend abgefasst, aber bei genauem Hinsehen doch mit heißer Nadel gestrickt. Ein Beispiel aus dem Tarif des Aachener Verkehrsverbands (AVV):

„Ein Fahrausweisverkauf in den Zügen der EVU ist nur dort möglich, wo mobile Fahrausweisautomaten eingesetzt werden; ansonsten ist er ausgeschlossen.“

Wer die Rurtalbahn von Düren nach Heimbach kennt, weiß, dass diese Bestimmung ganz einfach unwahr ist. Hier wer-



„Ein Fahrausweisverkauf in den Fahrzeugen ist ausgeschlossen.“ Dieser Zug straft den AVV-Tarif Lügen: DB-Züge kommen im Ausflugsverkehr bis Heimbach an der Rur, und hier werden Fahrscheine vom Schaffner verkauft.

den in DB-Zügen, die von Aachen bis Heimbach durchfahren, Fahrscheine von Schaffnern verkauft. In allen anderen Zügen der Rurtalbahn gibt es Automaten. Bei beiden sind selbstverständlich die dort gültigen Fahrscheine des AVV erhältlich. Grotesk ist, dass in den roten Zügen der Hinweis prangt, dass ohne Fahrausweis nicht eingestiegen werden darf, was aber erst westlich von Düren gilt.

Diskriminierung in Ostwestfalen

Etwas anders ist es im Osten des Landes im Tarif „Der Sechser“ zu lesen, der im Verkehrsverbund Ostwestfalen-Lippe gilt:

„Beim Einsteigen muss der Fahrgast einen für die gesamte Fahrt gültigen Fahrausweis haben. Falls nicht, muss er diesen unverzüglich und unaufgefordert lösen. Auf Bahnhöfen und Haltestellen der DB AG werden Fahrausweise grundsätzlich aus Fahrausweisautomaten verkauft. Ein Fahrausweisverkauf in den Zügen der Eisenbahnverkehrsunternehmen ist nur dort möglich, wo mobile Fahrausweisautomaten eingesetzt werden; ansonsten ist er ausgeschlossen.“

Auch hier widersprechen sich Tariftext und Wirklichkeit: Verbundfahrscheine gibt es ebenfalls bei personalbesetzten DB-Verkaufsstellen. Und: Auf vielen Strecken sind Züge mit Fahrscheinautomaten unterwegs, und es werden zum Fahrplanwechsel im Dezember 2007 noch mehr werden. Die blauen und gelben Züge halten natürlich an „Bahnhöfen und Haltestellen der DB AG“. Und weil „grundsätzlich“ am Bahnhof am Automaten verkauft wird, hat die DB an einigen Haltestellen ihre Automaten bereits entfernt. Nicht anders ist die Lage im benachbarten

Verkehrsverbund Paderborn-Höxter und bis ins Münsterland hinein.

Die DB nutzt so die Konzernzugehörigkeit der Stationen und damit ihre Monopolstellung für sich aus – zulasten der Wettbewerber, die ihren Vertrieb im Zug aufgebaut haben. Auf eine Beschwerde des Verkehrsverbundes Ostwestfalen-Lippe gab es auch nach Monaten keine Antwort.

Sozialer Brennpunkt: Automaten

Zweifelsohne ist der Ballungsraum an Rhein und Ruhr ein soziales Spannungsfeld. Penetrante Schwarzfahrer und geschickte Graufahrer, die alle Schwachstellen ausnutzen, kommen hier vermutlich öfter vor als in anderen Regionen. Aber das belastet auch den Automatenverkauf. Da sind die Gauner, die ausspähen, wo Mann oder Frau am Automaten die Geldbörse hinstecken – und im nächsten Augenblick ist sie geklaut. Oder die Typen, die samstags morgens am

Automaten herumlungern und warten, bis eine Frau ein Tagesticket kauft – um sie dann anzuquatschen, damit sie gratis mitgenommen werden. Kauf am Automaten in dunklen Unterführungen oder im Gewimmel des Großstadtbahnhofs ist einfach nicht jedermanns und schon gar nicht jederfruas Sache. Doch darauf, den Automaten zur eigenen Sicherheit nicht zu benutzen, verhängt die DB jetzt Strafe.

Ein Blick ins Gesetz

„Einige Fahrgäste gehen davon aus, dass der Ticketkauf auch im Zug möglich ist. Dabei ist vielen Fahrgästen nicht bewusst, dass es sich hierbei um eine Kulanzregelung handelt ...“, behauptet die DB.

Auch das ist nur die halbe Wahrheit, wie ein Blick in das Gesetz zeigt. Im Allgemeinen Eisenbahngesetz (AEG) heißt es in § 10 unter dem Titel „Beförderungspflicht“:

„Öffentliche Eisenbahnverkehrsunternehmen, die dem Personenverkehr dienen, sind zur Beförderung von Personen und Reisegepäck verpflichtet, wenn [...] die Beförderungsbedingungen eingehalten werden.“

Lesen Sie bitte den letzten Halbsatz noch einmal genau. Da steht nicht „wenn der Fahrgast die Beförderungsbedingungen einhält“, sondern „wenn die Beförderungsbedingungen eingehalten werden“.

Das Eisenbahnunternehmen ist also genauso verpflichtet, die Beförderungsbedingungen einzuhalten wie der Fahrgast auch. Natürlich steht in den Bedingungen, die die Unternehmen selbst aufstellen, wenig darüber, was sie selbst zu tun haben, um dem Fahrgast den Kauf eines Fahrscheins zu ermöglichen. Was die Unternehmen tun



„Auf Bahnhöfen und Haltestellen der DB AG werden Fahrausweise grundsätzlich aus Fahrausweisautomaten verkauft.“ Die Wahrheit am Bahnhof Brakel im Kreis Höxter: Hier hat die DB ihre Automaten entfernt. Fahrkarten gibt es am Schalter und im Zug am Automaten.

müssen, erfahren sie deshalb meist erst vor Gericht. So ist noch in guter Erinnerung, dass die „Üstra“ in Hannover versuchte, den Fahrscheinverkauf gegen Bargeld einzustellen – bis die Gerichte sie darüber belehrten, dass das so nicht zulässig ist. Ganz selbstverständlich ergibt sich nämlich aus der Beförderungspflicht, dass der Fahrgast in der Lage sein muss, einen Fahrschein zu angemessenen Bedingungen zu kaufen. Und damit ist es schlecht bestellt.

Der unfähige Konzern

Was die DB auf der einen Seite an überzeugenden Argumenten gegen Schwarzfahrer aufbaut, reißt sie auf der anderen Seite mit der Starrheit ihres Konzerns wieder ab. Nicht die Verkehrsverbände, sondern die DB selbst hat ihre Sonderrolle in den Verkehrsverbänden durchgesetzt. Die Verkehrsverträge zwischen Verbänden und Land sind dem Einblick der Öffentlichkeit weitgehend entzogen. Der Vertrieb liegt nicht in der Hand von DB-Regio, sondern wird vom DB-Fernverkehr gemanagt. Dementsprechend beschafft die DB zentral die Ausstattung ihrer Zugbegleiter, und schon der verfügbare Speicherplatz auf deren mobilen Terminals ist durch den bundesweiten Fernverkehrstarif voll ausgelastet. Für Automaten auf den Bahnsteigen und Entwerter gilt der strikte Sparkurs der Börsenbahn – sie sind meistens nicht in ausreichender Zahl vorhanden und stehen nicht dort, wo der Fahrgast sie braucht. Aus Kostengründen werden die notwendigen Geräte oft dort aufgestellt, wo es zufällig einen Stromanschluss gibt. Automaten in den Zügen stellt die DB nur dort auf, wo Aufgabenträger das durch Ausschreibungen erzwingen.

Bedrohung Unschuldiger

„Fahrgäste, die ohne gültiges Ticket ange-troffen werden, müssen daher das erhöhte Beförderungsentgelt in Höhe von 40 Euro zahlen“, liest man fett in der Kunden-information weiter. Eigentlich kann PRO BAHN diese Regelung im Interesse der ehrlichen Kunden begrüßen. Aber was ist, wenn der Fahrgast trotz aller Versuche vor Antritt der Fahrt kein Ticket lösen kann? Es gibt zahlreiche Grauzonen, für die meist auch die DB selbst verantwortlich ist. Darf der Fahrgast dann nicht mitfahren? Ein Blick ins Gesetz klärt die Rechtslage: Er darf, wenn er seinerseits die Bedingungen eingehalten hat. Denn sonst wäre die Beför-

derungspflicht sinnlos – und der Fahrgast dem Gutmühen von Automaten und Personal ausgeliefert. Die Eisenbahnunternehmen müssen ihrerseits dafür sorgen, dass der Fahrgast einen Fahrschein kaufen kann.

Tagtägliche Realität: Fahrscheinkauf unmöglich

Der treue Kunde weiß, dass Automaten oder Entwerter oft nicht funktionieren. Die Störungen reichen von internen technischen Problemen der Software und des Druckers bis zum Kaugummi im Geldschlitz. Angeblich ist die DB so perfekt in ihrem Automatenmanagement, dass alle Störungen elektronisch in eine Zentrale gemeldet werden und dort bekannt sind. Die DB verschickt auf Einwendungen der Fahrgäste, dass der Automat nicht funktioniert habe, Formbriefe, in denen sie behauptet, dass keine Störung feststellbar gewesen sei und also auch keine Störung vorgelegen habe. Während die Elektronik technische Probleme erkennen kann, ist es nicht möglich, durch Ferndiagnose Störungen zu erkennen, die verursacht werden durch

- unleserliche Tasten und Fahrgastinformationen,
- Dreck und Kaugummis im Geldschlitz,
- nicht lesbare Displays durch Blendwirkung und Verkratzungen,
- Störungen am Münz- und Geldscheinprüfer, aufgrund derer die Annahme gültiger Zahlungsmittel verweigert wird, und durch noch manch andere merkwürdige Dinge, die zwar nicht vorkommen dürfen, aber doch tatsächlich geschehen. Manchmal drückt der Automat Fahrschein, ohne dass Papier dafür vorhanden ist, und es ist schon vorgekommen, dass Automaten nach Geldeinwurf den Geist aufgaben, ohne eine Fahrkarte herzugeben.

Auch die Störungsbeseitigung lässt zu wünschen übrig. Der besondere Service besteht dann tagelang in dem Hinweis: „Automat

gestört – bitte benutzen Sie den Automaten am Ausgang XY-Straße!“ Entfernung schlappe 200 Meter und 80 Treppenstufen – hin und zurück.

Was tun bei Automatenstörung?

Was dann zu tun ist, liest sich in der Kundeninformation wie folgt: „Sollte ein Automat mal nicht funktionieren, können Sie die Störungshotline unter 01803 235959 (9 ct/Min. aus dem Festnetz der Telekom) mit Angabe des Standorts und der Automatennummer benachrichtigen.“ Es zeugt schon von einem seltsamen Service- und Rechtsverständnis, Kunden, die Störungen melden wollen, auf eine kostenpflichtige Sonderrufnummer zu verweisen, die insbesondere Handynutzer abschrecken dürfte. Hier werden sie teilweise auch noch in Warteschleifen hingehalten. Und dem Fahrgast bringt es auch gar nichts, dort anzurufen. Denn die Störung wird weder augenblicklich beseitigt, bevor der Zug kommt, noch bekommt der Fahrgast rechtzeitig eine schriftliche Bestätigung des Anrufs, mit der er sich gegenüber dem Zugpersonal ausweisen kann. Der Zug kommt in wenigen Minuten!

Was soll der Fahrgast ansonsten aber tun? Wer sich einen Automaten genau anschaut, stellt dort fest, dass er sich an das Zugpersonal wenden soll. Das steht ausdrücklich überall in Nordrhein-Westfalen auf den Nahverkehrsautomaten, deren Information etwas älter ist. Ein schlechter Rat: Steigt der Fahrgast mangels Alternative (kein anderer Automat erreichbar) nun einfach in den Zug, wird er anschließend in der Regel wie ein Schwarzfahrer behandelt, auch wenn er sich sofort beim Zugbegleiter meldet. Er erhält dann eine Fahrpreisnachforderung. Dann soll er einer zentralen Inkassostelle, die weit weg von Nordrhein-Westfalen sitzt, mühsam nachweisen, dass er nicht als Schwarzfahrer unterwegs war und deshalb nur den normalen Fahrpreis



„... bitte wenden Sie sich an das Zugpersonal“, steht auf dem Automaten ganz klein links unten. Wer es tut, wird als Schwarzfahrer verdächtig – Weisung der Konzernherren.

schuldet – immer unter der Androhung von Inkassogebühren, Anwaltsschreiben und Gerichtsverfahren.

Rechtswidrige Beweislastumkehr

So versucht die DB, die Beweislast umzukehren: Sie meint, nicht sie müsse nachweisen, dass der Kunde schuld ist, dass er kein Ticket besitzt, sondern der Kunde müsse sich reinwaschen. Dies wird für den Fahrgast besonders schwierig, wenn nur Teilstörungen vorliegen. Diese Auffassung der Beweislast kann vor keinem Gericht standhalten, denn ganz allgemein muss derjenige die Beweise erbringen, dessen Risikobereich betroffen ist. Die Funktionsfähigkeit der Fahrscheinautomaten gehört zum Risikobereich des Unternehmens, das sie aufstellt – nicht zum Risikobereich des Fahrgastes.

Damit klärt sich auch die Frage, ob der Fahrgast die kostenpflichtige DB-Hotline anrufen muss: Er muss nicht. Er sollte vielmehr, wenn er mit einer Fahrpreisnacherhebung konfrontiert wird, die Schlichtungsstelle Nahverkehr in Düsseldorf anrufen. Denn dort kennt man inzwischen alle Spielarten der Funktionsfehler von Automaten. Natürlich vermeidet man anschließenden Ärger, wenn man Beweise sichert. Zum Beispiel mit einem Foto vom Foto-Handy oder mit Adressen von Zeugen, mit einer schriftlichen Beschwerde an den zuständigen Verkehrsverbund. Aber nicht jeder findet Zeu-

gen und hat ein Handy dabei. Besonders ältere Menschen sind mit einer derartigen Situation völlig überfordert, und gerade die Senioren kommen oft nach langer Zeit wieder das erste Mal auf einen Bahnsteig. Menschlicher Umgang miteinander – ist das kein Thema für Zugbegleiter? Die meisten haben eigentlich genügend Menschenkenntnis, um Schwarzfahrer von Unbeholfenen zu unterscheiden – aber sie sollen diese Menschenkenntnis nicht mehr benutzen.

Automatischer Verstoß gegen den Tarif

Ein besonderes Kapitel ist das Geld. Es kommt häufig vor, dass Automaten gültige Geldscheine zurückweisen oder kein Wechselgeld ausgeben können. Was dann?

Was ein gültiges Zahlungsmittel ist, bestimmt nicht der Automat, sondern die Europäische Zentralbank in Frankfurt. Eine kleine Einschränkung gilt allerdings im Verbundverkehr. Zitieren wir die Tarifbestimmungen „Der Sechser“ für den Verkehrsverbund Ostwestfalen-Lippe:

„(7.2) Zahlungsmittel

(1) Das Personal ist nicht verpflichtet, Geldscheine über 10,00 Euro zu wechseln und Ein- und Zweicentstücke im Betrag von mehr als 0,10 Euro oder erheblich beschädigte Geldscheine und Münzen anzunehmen.

(2) Wenn das Personal Geldscheine über 10,00 Euro nicht wechseln kann, wird es dem Fahrgast eine Quittung über den



Willkommen mit 50 Euro? Von wegen – Sie sind ein Schwarzfahrer, wenn Sie damit nach Bielefeld wollen.

ausstehenden Betrag ausstellen. Der Fahrgast kann das Wechselgeld dann – unter Vorlage der Quittung – bei der Verwaltung des jeweiligen Verkehrsunternehmens abholen. Ist der Fahrgast mit dieser Regelung nicht einverstanden, kann er die Fahrt nicht antreten bzw. muss sie abbrechen.“

Die Begrenzung des Geldwechsels auf zehn Euro ist schon eine Zumutung, denn ein Einzelfahrschein kostet hier bis zu 8,50 Euro, ein 4er-Ticket für sieben Kilometer Bahnfahrt zwölf Euro und eine 5er-Tageskarte für 30 Kilometer Entfernung kostet den Betrag von 20,80 Euro. Von Automaten ist gar nicht die Rede. Heißt das, dass Automaten Sonderrechte haben? Wohl nicht, denn ungeschriebene Sonderrechte gelten nicht, weil die Bedingungen behördlich genehmigt werden müssen.

Automaten sind aber wesentlich dümmer und unfähiger als Personal:

- Sie können keine 1- und 2-Cent-Stücke annehmen,
- sie können oft keine Geldscheine annehmen oder nur bestimmte Scheine,
- sie können oft auch Beträge bis zehn Euro nicht wechseln,
- sie können für nicht verfügbares Wechselgeld keine Gutscheine ausstellen.

Daraus ergibt sich eindeutig, dass es rechtswidrig ist, gegen Fahrgäste ein erhöhtes Beförderungsentgelt zu verhängen, wenn die Automaten ordentliche Geldscheine



Suchauftrag für Fahrgäste: Wo steht der Fahrscheinautomat? Am Zugang zur S-Bahn-Station Hilden Süd gibt es nur Zigaretten und Mietwagen ...



... und der Fahrscheinautomat ist gut versteckt.

oder Geldstücke nicht annehmen oder Geld nicht wechseln können.

Unzureichendes Sortiment

Ein weiteres Problem ist das oft unzureichende Sortiment an den Fahrscheinautomaten. Der Fahrgast hat einen Anspruch auf Verkauf jedes tarifmäßigen Fahrscheins, wenn das im Tarif nicht anders geregelt ist.

Meistens haben die Verkehrsverbünde sich aber im Tarif abgesichert. So passiert es nicht selten, dass für die gleiche Strecke in einer Richtung ein günstiger Fahrschein gelöst werden kann, der in der anderen Richtung nicht zum Verkauf steht. Manchmal gibt es nicht einmal die Tickets zu Stationen, die mit dem Zug direkt erreicht werden können. Wenn die DB auf ihrem Plakat behauptet, „Tickets erhalten Sie an allen DB Automaten“, dann stimmt das nur bedingt. Irgendwelche Tickets gibt es da schon – aber ist es das, das der Fahrgast kaufen will oder muss?

Automaten in den Zug!

PRO BAHN fordert immer wieder, Automaten in den Zügen aufzustellen. Selbst im Massenverkehr geht das, wie die Kölner Verkehrsbetriebe zeigen: Hier stehen Automaten auch in den U-Bahnen. Ob der Automat gestört ist, kann der Kontrolleur an Ort und Stelle ausprobieren. Wo Automaten an Bord sind, gibt es zwar noch Graufahrer, die die Möglichkeit nutzen, vor dem Automaten zu lungern, bis ein Kontrolleur kommt – aber niemand, der keinen Fahrschein hat, kann sich herausreden.

Wo sich die Unternehmen im Verkehr der großen Ballungen dafür entscheiden, Auto-



Es geht auch bei der DB: Automaten im Zug in Berlin-Brandenburg.

maten aufzustellen, müssen sie schon den Standard einhalten, den man von großstädtischen S- und U-Bahnen gewohnt ist: Automaten gut sichtbar am Zugang und in so großer Zahl, dass eine Störung sämtlicher Geräte so gut wie unmöglich ist. Aber in Nordrhein-Westfalen genügen selbst die S-Bahnen meistens nicht diesem Standard.

Und die wirklichen Schwarzfahrer?

Fahrgäste, die ihre Fahrkarte bezahlen, haben ein Interesse daran, dass andere nicht mitfahren, ohne zu zahlen. Doch die Bedrohung und Verfolgung Unschuldiger hat noch nie Straftaten verhindert. Aus gutem Grund gilt im Strafrecht, dass es besser ist, zehn Verdächtige laufen zu lassen als einen Unschuldigen hinter Gitter zu bringen. Das sollte auch für Unternehmen gelten, die mit ihren Kunden fair umgehen, denn das, was ein unschuldig Verfolgter erzählt, vervielfältigt sich und verschreckt zahlreiche potenzi-

elle Kunden: auch im öffentlichen Verkehr. Gegen wirkliche Schwarzfahrer hilft das Vorgehen der DB nicht. Meistens entweichen sie doch.

Notorische Schwarzfahrer können scheinbar kein Deutsch, sie haben keine gültigen Personalpapiere dabei und geben falsche Namen und Adressen an – die Briefe der Inkassostelle erreichen sie nie. Oder sie flüchten aufs Klo und dann an der nächsten Haltestelle aus dem Zug. Sie wissen ganz genau, dass auf den meisten Bahnsteigen kein Polizeibeamter wartet. Ist nur ein Zugbegleiter oder Kontrolleur an Bord, so ist er gegenüber solchen Mitbürgern chancenlos. Selbst Kontrolltrupps mit zwei Mann werden mit diesen Zeitgenossen oft nicht fertig und lassen sie laufen – manchmal nur, weil sie selbst sonst nicht vor Dienstschluss nach Hause kommen.

Gegen diese Leute helfen nur Schwerpunktkontrollen mit viel Personal und Polizeiunterstützung. Gegen Graufahrer helfen nur mehr Zugbegleiter, und zwar solche, die immer wieder dieselbe Strecke fahren. Sie kennen nämlich ihre Pappenheimer bald.

Gegen Graufahrer hilft auch, die Personalien zu notieren und zentral zu verwalten, um ihnen im Wiederholungsfall nachzuweisen, dass ihre Ausreden eine unglaubliche Häufigkeit haben. Dafür wird eine gesetzliche Grundlage gebraucht – aber eine, die die beiderseitige Interessen angemessen ins Lot bringt.

Informationen zu Fahrgastrechten:
www.fahrgast-rechte.de

Rat und Hilfe im Ernstfall:

Schlichtungsstelle Nahverkehr
Mintropstr. 27, 40215 Düsseldorf
Schlichtungstelefon: (0211) 380 9 380,
Fax: (0211) 380 9 666
E-Mail: nahverkehr@vz-nrw.de



Der geniale Automat

Wer DB-Automaten kennt, der weiß, wie viel Zeit man vor ihnen zubringen kann. Zwei Sekunden, und man kann das Geld einwerfen – geht das überhaupt? Die Nordwestbahn (NWB) beweist es im Teuto-Senne-Netz. Die neueste Generation ist nicht nur schnell, sondern die Software ist auch intelligent. Im ersten Schritt wählt der Fahrgast sein Ziel, im zweiten die Art des Fahrscheins, und schon zeigt das Display, was es kostet. Komplizierte Tickets dauern etwas länger, aber die Erfahrung zeigt, dass Fahrscheine für eine einfache Fahrt den Löwenanteil ausmachen. Und das alles funktioniert, obwohl die NWB zwischen Holzminden, Münster und Osnabrück durch vier Verkehrsverbünde fährt und für viele Strecken auch noch den DB-Tarif verkaufen muss. Der Programmierer hat zwar reichlich Arbeit, aber der Fahrgast bekommt immer nur die Angebote gezeigt, die es für die gewählte Verbindung auch tatsächlich gibt. Selbst wenn mehrere Fahrgäste einen Fahrschein brauchen: Der Verkauf geht so flott, dass man andauernd das Wechselgeld klappern hört. Schade, dass dieser genialer Automat nicht überall an Bord ist.

