

Deutsche Bahn im Verfolgungswahn

Fahrgasterlebnisse bei Fahrscheinkontrollen



Keine Beratung – kein Verkauf: Realität auf den Bahnsteigen. Wer damit nicht zurechtkommt, wird von der DB als Schwarzfahrer verfolgt.

> Die Berichte von Fahrgästen über unberechtigte und unangemessene Reaktionen von Zugbegleitern und Kontrollpersonal der Deutschen Bahn AG häufen sich, seitdem die DB in vielen Bundesländern den Fahrscheinverkauf in den Regionalzügen eingestellt hat. Es sind keine Einzelfälle mehr, die auf „menschliches Versagen“ oder auf ein unglückliches Zusammentreffen verschiedener Vorstellungen von Fahrgästen und Personal zurückzuführen sind. Es sieht alles danach aus, als gäben die Mitarbeiter der DB den Druck, dem sie selbst vonseiten der Unternehmensführung der DB ausgesetzt sind, an die Fahrgäste weiter. Wir lassen Betroffene, die sich in der Regel über den PRO BAHN-Kummerkasten (www.pro-bahn.de/meinung) gemeldet haben, zu Wort kommen.

▶ ▶ Warum werde ich kriminalisiert?

In Regionalzügen kann ich keinen Fahrschein mehr kaufen. Am 13.4. wollte ich von Lohr Bahnhof nach Schondorf. Fahrkartenschalter zu, Automat höchst kompliziert – ich kam damit nicht zurecht, vor allem, weil man nur mit Karte bezahlen kann. Ich weiß auch nicht automatisch, ob meine BahnCard die geforderte Zahlfunktion hat. Im Zug wollte ich nachlösen, meine

Personalien wurden aufgenommen. Frage: Warum werde ich kriminalisiert, wenn die DB Personal spart und ich gleichzeitig die Funktion des Verkäufers übernehmen muss und ich damit nicht zurecht komme?

Maria S. aus S. (Bayern) am 15.05.2007

◀ ▶ Fahrscheinverkauf oft unmöglich

Seitdem der Fahrscheinverkauf in bayerischen Regionalzügen eingestellt wurde, ärgere ich mich bei fast jeder Fahrt. Ich selber bin glücklicherweise bis jetzt nicht betroffen gewesen, beobachte aber häufig, wie unfreundlich andere Fahrgäste behandelt werden und wie leicht man aus Versehen oder Unwissen in die Situation gerät, ohne gültigen Fahrschein dazustehen.

Eine häufige Beobachtung: Gelegenheitsfahrgäste benutzen manchmal versehentlich ein Bayernticket vor 9 Uhr. In der Vergangenheit wurde in solchen Fällen einfach noch ein Zusatzfahrschein verkauft, um die Zeit bis 9 Uhr abzudecken. Seit 1. April werden diese Fahrgäste in der Regel gnadenlos als Schwarzfahrer bestraft. An den erschrockenen Gesichtern der Leute ist deutlich zu sehen, dass keine Absicht vorlag. Der letzte erlebte Fall lief so ab: Mir gegenüber saß ein Student mit Bayernticket. Es war etwa 8 Uhr. Der Kontrolleur nahm das Ticket, sagte: „Haben Sie noch einen anderen Fahrschein?“

Der Student war überrascht und verneinte die Frage. Der Kontrolleur: „Ihren Ausweis bitte!“ Der Kontrolleur tippte die Daten des Fahrgasts in sein Gerät, ohne diesen zu informieren, was er da gerade macht. Nach einiger Zeit fragte der Student, was denn nun los sei. Der Kontrolleur: „Bayernticket vor 9 Uhr. Sie sind schwarzgefahren. Das macht 40 Euro.“ Der Fahrgast war deutlich überrascht, erschrocken, ratlos ... Nun noch ein Fall, bei dem ein Fahrschein am Automaten überhaupt nicht zu kaufen war: Es ging um die Verbindung von Leutkirch (Allgäu) nach Bad Aibling. Die meisten Verbindungsvorschläge beinhalten eine Teilstrecke mit der BOB (Bayerische Oberlandbahn). In diesen Fällen bietet das Programm keine Fahrscheine an. Es heißt lapidar: „Bitte im DB-Reisezentrum kaufen“. Doch nach einem Reisezentrum kann man in Leutkirch lange suchen. Und der Schalter hat nur dreimal pro Woche geöffnet. Weitere Probleme: Ich habe den Eindruck, dass manche sehr kleine Haltepunkte gar keinen Fahrscheinautomaten haben. Was also tun, wenn man hier einsteigen möchte? Und wie ist es in Kufstein? Hier starten DB-Regionalzüge nach Rosenheim, doch der österreichische Bahnhof besitzt keinen Fahrscheinautomaten der DB. Der Schalter schließt am frühen Abend. Was also tun? An den Bahnhöfen der Außenfernfernbahn scheint es ähnlich zu sein ... Es gibt also etliche Fälle, in denen ein Fahrscheinkauf vor Betreten des Zuges gar nicht möglich ist ...

Martin A. aus M. (Bayern) am 10.5.2007

Kommentar der Fahrgast: *An Stationen ohne Automat müssen auch in Bayern weiterhin Fahrkarten im Zug verkauft werden – ob Zugbegleiter und Kontrolleure das wissen, ist aber fraglich, wie die übernächste Zuschrift beweist. Ein Fahrschein von Leutkirch nach Bad Aibling, der auch in der BOB gültig ist, hätte auch an einem Fahrkartenschalter nicht ausgestellt werden können – das ist ein Problem für sich. Und was in Kufstein geschieht, erfahren Sie nachfolgend.*

◀ ▶ Einreise nach Bayern ist strafbar

Ich bin am 9.6.2007 um 17 Uhr in meiner Heimatstadt Schwaz (Tirol) in einen Zug der DB Regio Oberbayern gestiegen, um nach Flintsbach (Bayern) zu fahren. Die Züge verkehren im Takt durchgehend über die Grenze und haben in Kufstein nur einen sehr kurzen Aufenthalt. In Schwaz gibt es keinen Fahrkartenschalter mehr und die Automaten in Österreich verkaufen derzeit keine Fahrkarten ins Ausland. Ich habe daher eine Fahrkarte bis Kufstein gekauft, dem DB-Schaffner die bis Kufstein gültige Fahrkarte zum Zwicken gegeben und um eine Anschlusskarte von Kufstein bis Flintsbach und retour mit 25 % Rabatt zur Railplus-Funktion der ÖBB-Vorteilscard gebeten.



Der Schaffner sagte jedoch, dass ich diese Ermäßigung nur dann bekomme, wenn ich mir entweder am ÖBB-Schalter eine internationale Fahrkarte von Schwaz nach Flintsbach kaufe oder wenn ich die Fahrkarte von Kufstein nach Flintsbach an einem DB-Automaten löse. Er sagte weiter, dass er wisse, dass es in Schwaz keinen Fahrkartenschalter gebe, und dass er auch wisse, dass die ÖBB-Automaten derzeit keine Fahrkarten ins Ausland verkaufen. Aber er werde mir dennoch eine Vollpreiskarte verkaufen, weil in Bayern seit dem 1. April 2007 in Zügen normalerweise überhaupt keine Fahrkarten verkauft würden. Ich habe dann zum Schaffner gesagt, dass ich den Vollpreis bezahlen und mich allerdings in weiterer Folge in München an zuständiger Stelle beschweren werde, weil mir 25 % Fahrpreisermäßigung zustünden. Daraufhin sagte der Schaffner nicht gerade freundlich, dass er mir für die Strecke Kufstein – Flintsbach ausnahmsweise eine Fahrpreisermäßigung von 25 % gewähren werde. Ich sagte daraufhin, dass er mir auch gleich die Rückfahrkarte Flintsbach – Kufstein verkaufen möge. Der Schaffner sagte, dass er mir unter keinen Umständen eine Rückfahrkarte verkaufen werde, da in Bayern alle Fahrkarten ausnahmslos am Automaten zu kaufen seien und daher im Zug keine Rückfahrkarten verkauft würden. Ich habe also schließlich eine Fahrkarte von Kufstein nach Flintsbach mit 25 % Fahrpreisermäßigung erhalten. Da mir der Schaffner im Zug keine Rückfahrkarte verkauft hat, habe ich mir vor der Abfahrt in Flintsbach (21.48 Uhr) am Automaten eine Fahrkarte nach Kufstein gekauft. Wie ich vor meiner Abfahrt feststellen musste, befindet sich am Bahnsteig Richtung Kufstein kein Automat. Ich musste daher über eine Straßenbrücke zum Bahnsteig Richtung Rosenheim gehen. Das ganze Hin- und Herlaufen hat fast zehn Minuten (!) gedauert, sodass ich den Zug gerade noch in letzter Sekunde vor der Abfahrt erreichen konnte.

Martin T. aus S. (Tirol) am 11.6.2007

Kommentar der Fahrgast: *Herr T. ist ein erfahrener Bahnenutzer und gut zu Fuß – so hat er die Situation gemeistert. Doch für die beiden Staatsbahnen DB und ÖBB ist der Vorgang ein Armutszeugnis: Sie schaffen es, einen grenzüberschreitenden Zug fahren zu lassen, aber nicht, dafür Fahrkarten zu verkaufen. Fahrgäste müssen sogar damit rechnen, dass sie nach dem Grenzübertritt als Schwarzfahrer behandelt werden – diesseits wie jenseits der Grenze. Das gilt nicht nur an dieser Grenze, sondern auch an vielen anderen Grenzübergängen zu Nachbarländern.*

◀ ▶ Wild gewordener Kontrolleur

Meine Lebenspartnerin wollte vor Antritt der Bahnfahrt von Hof-Neuhof nach Bad Steben ein Ticket lösen. Dies war ihr jedoch nicht möglich, da der Fahrscheinautomat keine 20-Euro-Scheine annahm. Auch die ec-Karte nahm der Apparat nicht an. Um im Zug nicht in Schwierigkeiten zu kommen, wandte sich Frau T. vor Antritt der Zugfahrt an den Zugführer, Herrn K. Sie erkundigte sich bei ihm, ob ein Fahrkartenverkauf im Zug möglich sei oder ob sie nun den Zug wieder verlassen müsse. Herr K. antwortete, dass seit 1.4. kein Fahrkartenverkauf mehr im Zug stattfindet. Sie solle jedoch einsteigen, da man eine Lösung finden werde. Falls ein Kontrolleur



Zwischen Hof und Bad Steben ist der Fahrscheinkauf beim Zugführer Standard – warum rastet ein Kontrolleur aus?

käme, solle Frau T. diesen an den Zugführer verweisen, der dann die Angelegenheit klären werde.

Tatsächlich kam zu Beginn der Fahrt ein Kontrolleur, der den Fahrschein verlangte. Frau T. bat, wie vereinbart, den Kontrolleur, mit dem Wagenführer zu sprechen. Der Kontrolleur ging jedoch nicht darauf ein, sondern stellte, trotz des Protests von Frau T. und des wiederholten vergeblichen Hinweises auf das Gespräch mit dem Zugführer, ein Strafticket aus. Dies wurde von anderen Fahrgästen mit lebhafter Kritik wahrgenommen. Mehrere Personen mischten sich zugunsten Frau T. ein und versuchten, wiederum vergeblich, dem offensichtlich vollkommen ungerechtfertigten und arroganten Treiben des Kontrolleurs Einhalt zu gebieten. Schließlich bewegte er sich in Richtung Zugführer, wohl um mit diesem zu sprechen. Im Nachhinein stellte sich durch Nachfrage beim Zugführer jedoch heraus, dass dies nur vorgetäuscht war. Der Kontrolleur hat sich zu diesem Zeitpunkt nicht, wie es seine Aufgabe gewesen wäre, um Klärung beim Zugführer bemüht.

Frank P. aus H. (Bayern) am 1.5.2007

Kommentar der Fahrgast: *An der Strecke von Hof nach Bad Steben sind nach einer aktuellen Recherche in der Bahnhofsliste unter www.bayern-takt.de an sechs der zehn Stationen überhaupt keine Automaten aufgestellt und es wird darauf verwiesen, dass Fahrscheine von den Zugführern verkauft werden. Die Reaktion des Kontrolleurs erscheint daher zunächst als eine völlig unangemessene Entgleisung. Tatsächlich ist sie aber typisch für das „System Deutsche Bahn“: Mit großem Getöse wird der Fahrkartenkauf vor Fahrtantritt propagiert – doch hier ist der Fahrscheinkauf im Zug der Normalfall.*

◀ ▶ Entwerter nicht gefunden

Sonntagstrip Bielefeld – Detmold und zurück mit zwei Personen mit 4er-Ticket: 4er-Ticket in Bielefeld gelöst, Hinfahrt problemlos. Bei Rückfahrt am Bahnhof Detmold keinen Entwerter gefunden. Das Bahnhofsgebäude wird zurzeit umgebaut, das Gelände ist sehr unübersichtlich. Im eingefahrenen Zug zwei Zugbegleiter gesehen, eingestiegen und zu ihnen gegangen, einen angesprochen, über die Situation informiert und gebeten, das Ticket zu entwerten (eine Praxis, die wir auf Bahnfahrten schon sehr oft beobachtet oder erlebt haben, z. B. bei defekten oder nicht vorhandenen Automaten oder Entwertern). Der Zugbegleiter verhielt sich sehr unfreundlich, sprach bzw. antwortete nicht, sondern nötigte uns, unsere Personalausweise vorzulegen ... und das alles, bevor der Zug überhaupt losfuhr. Ein Gespräch mit dem uns namentlich bekannten Zugbegleiter war zu keiner Zeit möglich. Der Zug fuhr an, unsere Daten wurden aufgenommen, in Lage (Lippe) stiegen wir planmäßig aus, entwerten dort das 4er-Ticket und stiegen in den Zug nach Bielefeld. Noch am gleichen Abend sandten wir per E-Mail eine Stellungnahme an das ServiceCenter Fahrpreisnacherhebung in Baden-Baden mit einer Schilderung des Vorgangs aus unserer Sicht und der Bitte, von der Fahrpreisnacherhebung abzusehen.

Oliver B. aus B. (NRW) am 23.4.2007

Kommentar der Fahrgast: *Der einzige Entwerter am Bahnhof einer Stadt mit 80.000 Einwohnern steht vor dem im Umbau befindlichen Bahnhof, weit entfernt vom Bahnsteig und seinem Zugang (siehe Foto auf Seite 12). Während zwischen Bielefeld und Detmold die Züge der Eurobahn und der Nordwestbahn mit Automaten und Ent-*



Detmold: Die Züge fahren im Bild ganz links oben ab, der einzige Entwerter steht am Behelfscontainer ganz am rechten Bildrand ...



... und wer zum Bahnsteig geht, sieht vielleicht diesen Hinweis im Tunnel: Der zweite Entwerter im Tunnel wurde wegen der Bauarbeiten entfernt, der Bonbonautomat ist noch vorhanden und in Betrieb!

wertern ausgestattet sind, fahren die Züge der DB ohne Automat und Entwerter und ohne Zugbegleiter. Kontrolleure haben Seltenheitswert und stoßen daher auf eine deutlich erhöhte Schwarzfahrerquote. Da sie weiträumig eingesetzt werden, haben sie selten Ortskenntnisse. Es ist den Fahrgästen auch nicht begreiflich zu machen, wieso je nach Zugfarbe völlig unterschiedliche Bedingungen gelten.

◀ ▶ Elfjähriger aus dem Zug geworfen

Heute wurde mein Sohn Johannes (11) von einem Zugbegleiter einer RB zwischen Rheine-Mesum und Münster in Emsdetten an die Luft gesetzt. Als interessantes Detail möchte ich noch hinzufügen, dass der erste Automat, bei dem mein Sohn die Fahrkartenbeschaffung versucht hat, defekt war

und der Versuch am zweiten Automaten abgebrochen werden musste, da der Zug dann schon kam. Mein Sohn hatte sowohl Geld für eine Fahrkarte als auch seine BahnCard bei sich und hat den Fehler begangen, sich nach dem Einsteigen vertrauensvoll an den Zugbegleiter zu wenden, um ihm zu erklären, dass er es nicht geschafft habe, eine Karte zu ziehen, und diese bei ihm erwerben wolle. Der Zugbegleiter erklärte ihm daraufhin, dass er ein Schwarzfahrer sei und die Wahl habe, entweder einen Fahrpreis von 40 Euro zu bezahlen oder am nächsten Bahnhof den Zug zu verlassen. Da mein Sohn nicht in der Lage war, den geforderten Betrag zu zahlen, wurde er tatsächlich in Emsdetten am Bahnhof an die Luft gesetzt.

Das völlig verstörte Kind rief uns daraufhin an und wir halfen ihm telefonisch und per Internet, seine Weiterfahrt zu bewerkstelligen. Auch in Emsdetten war der Erwerb einer Fahrkarte nicht ohne Probleme möglich, da die Tafel mit den Nummern der Zielbahnhöfe am Automaten fehlte, und so mussten wir diese erst herausfinden und dem Jungen telefonisch mitteilen, damit er nicht wiederholt als Schwarzfahrer unterwegs sein musste. Ich muss zugeben, dass ich schon einige unerfreuliche Erlebnisse mit unfreundlichen Zugbegleitern hatte, hätte aber erwartet, dass diese Umgangsformen vor Kindern haltmachen und zumindest die Sicherheit eines allein reisenden Kindes Vorrang vor den strengen Vorschriften eines aufrechten Bahnangestellten hat. Gelinde gesagt bin ich entsetzt! Kinder sind das schwächste Glied unserer Gesellschaft und offensichtlich bietet auch die Bahn hier keinen Schutzraum vor Willkürmaßnahmen.

Frank R. aus M. (NRW) am 4.3.2007

Kommentar der Fahrgast: *Dieser Bericht ist kein Einzelfall – uns liegt eine zweite ähnliche Schilderung vor! Kinder und Jugendliche sind ganz besonders in der Schusslinie von Zugbegleitern. Das hat zwei Ursachen: Einige Jugendliche üben sich geradezu darin, erfolgreich schwarzzufahren, und provozieren das Personal auch gerne. Außerdem können Minderjährige in der Regel für das erhöhte Beför-*

derungsentgelt nicht in Anspruch genommen werden, wie Amtsgerichte mehrfach entschieden haben, und haben oft keine Personalpapiere bei sich – also werden sie an die Luft gesetzt. Das Schlimmste daran: Können Eltern noch darauf vertrauen, dass Bahnmitarbeiter mit ihren Kindern ordentlich umgehen?

◀ ▶ Strafgeld trotz Nachweis des Fehlers der DB

Da der Fernverkehrsautomat vor mehreren Monaten an meinem Bahnhof demontiert worden ist, buchte ich meine Reise im Internet. Dabei habe ich, da es sich um eine Reise ins Ausland gehandelt hat und ein Selbstaussdruck nicht möglich war, die Variante „Fahrkarte per Post“ gewählt. Vor dem definitiven Bestellabschluss habe ich noch alle Zeiten und Tage mit meinem Terminkalender auf Richtigkeit überprüft. Auf der mir zugestellten Fahrkarte war die Hinfahrt korrekt vermerkt, für die Rückreise jedoch ein falsches Datum eingetragen. Aus der per E-Mail zugestellten Bestellbestätigung jedoch konnte geschlossen werden, dass meine Buchung korrekt war und der Fehler demnach bei der Deutschen Bahn lag. Als mir dies aufgefallen ist, habe ich, mehrere Tage vor Antritt der Rückreise, den Kundenservice der Bahn kontaktiert, jedoch keine sachliche Antwort bekommen (automatisierte Antwortmail). Mit der Bestellbestätigung, auf der die Daten im Gegensatz zur Fahrkarte korrekt vermerkt waren, und der Fahrkarte in der Hand trat ich die Rückreise an. Erklärungen nutzten nichts, die Zugbegleiterin schaltete auf stur, beantwortete meine Fragen und Einwände nicht, sondern wiederholte den Satz: „Diese Fahrkarte ist ungültig!“ mehrmals, obwohl ich ihr konkrete Fragen gestellt habe. Ich wurde vor die Wahl gestellt, den Zug in Schaffhausen zu verlassen (da für die Schweizer Strecke die Zugbindung nicht gilt) oder aber eine Fahrkarte nachzulösen. Mir blieb nur Letzteres übrig. Die ausgestellte Fahrkarte kostete letztendlich noch über fünf Euro mehr als eine Fahrkarte zum Normalpreis. Meine Frage, ob es sich um den Aufschlag für den Bordpreis handle, wollte die Dame mir nicht beantworten. Ebenso wenig ging sie auf meine Bitte ein, einen Vermerk auf die Fahrkarte zu schreiben. Den Sachverhalt habe ich vor mehr als drei Wochen schriftlich, inkl. Kopien der Fahrkarten und Bestellbestätigung, dem Fulfillment Center der Bahn (Aussteller der Fahrkarte) in Hamburg zugesandt. Eine Antwort ist bis heute ausgeblieben.

Martin H. aus J. (Thüringen) am 14.5.2007

Kommentar der Fahrgast: *Einen besseren Beweis für die Unfähigkeit des „Systems Deutsche Bahn“ gibt es nicht – aber es handelt sich nicht um die unglückliche Verkettung von Zufällen. Die Beschwerden der Fahrgäste wiederholen sich in gleicher oder ähnlicher Zusammensetzung in zahlreichen Zuschriften: Beim Ausstellen der Fahrkarte passiert ein Fehler, den der Kunde belegen kann. Das Fulfillment Center beseitigt den Fehler nicht. Die Zugbegleiterin im ICE ist damit überfordert zuzugeben, dass die DB einen Fehler machen kann, und nötigt den Fahrgast zur erneuten Zahlung. Und schließlich ist auch keine Stelle bei der DB in der Lage, den Fall in Ordnung zu bringen.*

Wir haben geraten, die Schlichtungsstelle Mobilität in Berlin in Anspruch zu nehmen.

◀ ▶ Ohne Kleingeld keine Fahrkarte ...

Ich wollte ein Schönes-Wochenende-Ticket kaufen. Leider hat der Automat keine Scheine angenommen. Der Zug ist dann auch schon gekommen, bevor ich weiter überlegen konnte, was ich machen soll. Ich bin eingestiegen und habe den Schaffner gesucht. Kurz gesagt habe ich nach zehn Minuten einen Schaffner gefunden und angesprochen. Der hat mir gesagt, dass ich eine Strafe von 40 Euro zahlen müsse, dass ein Automat, der keine Scheine annimmt, nicht defekt sei und ich immer im Voraus dafür zu sorgen hätte, genügend Kleingeld zu haben! Sollte ich also immer Zwei-Euro-Stücke in Massen dabei haben?

Joachim S. aus N. (Bayern) am 22.5.2007

Kommentar der Fahrgast: *Die Auskunft des Schaffners ist rechtlich falsch. Außerhalb der S-Bahn muss bei den Eisenbahnen jegliches gültiges Geld angenommen werden. Wenn kein Wechselgeld vorhanden ist, ist ein Gutschein auszustellen. Das steht in der Eisenbahn-Verkehrsordnung von 1938, die immer noch gültig ist. Damals gab es noch keine Automaten. Der Schaffner hätte also eine Fahrkarte verkaufen müssen.*

◀ ▶ ... und kein Geldwechsel am Schalter

Ich wollte diese Woche in Hersbruck ein Ticket für 19 Euro am Automaten der DB kaufen, ich hatte nur 50 Euro und wollte damit bezahlen. Der Automat zeigte an, dass ich nur mit Kleingeld, Fünf- oder Zehn-Euro-Scheinen bezahlen kann. Dann ging ich zum Service-Schalter der Bahn und wollte dort das Geld wechseln lassen. Ich bekam zur Antwort, dass sie nicht wechseln dürfen, ich solle doch woanders hingehen und mein Geld wechseln lassen. Ich finde so eine Abfertigung durch das Personal der DB unverschämt.

Gerhard R. aus E. (Bayern) am 30.5.2007

Kommentar der Fahrgast: *Agenturen und Reisezentren leben vom Umsatz. Da Geldwechsel kein Umsatz ist und der Umsatz am Automaten nicht zählt, ist das Verhalten erklärlich. Aber nur ein Monopolunternehmen kann sich diesen Stil leisten.*



◀ ▶ ... und statt Hilfe: Zuschlag zahlen!

Am Sonntag, dem 21.1.2007, habe ich versucht, an einem Fahrkartenautomaten im Münchner Hauptbahnhof ein Single-Bayernticket für 19 Euro zu ziehen. Ich habe mit einem 20-Euro-Schein bezahlt und auch einen Euro zurückbekommen. Leider aber kein Ticket! Ich bin dann zu einem Schalter gegangen und habe nach den Modalitäten der Erstattung gefragt. Der Herr am Schalter händigte mir sehr unfreundlich einen Formantrag aus. Das alles hätte ich ja noch hingenommen, da ja ein Automat durchaus einmal defekt sein kann. Was dann aber folgte, ist an Gleichgültigkeit und Unverschämtheit nicht zu überbieten. Auf meine Bitte hin, den defekten Automaten doch zu kennzeichnen, um weiteren Benutzern Unannehmlichkeiten zu ersparen (wohl auch der DB!), bekam ich zur Antwort, dass das nicht die Aufgabe seiner Person sei und die Leute eben Pech hätten. Auf meine Bitte, mir doch am Schalter ein Bayernticket zum Preis von 19 Euro zu verkaufen, antwortete er, ich könne eines für 21 Euro kaufen oder zu Fuß gehen. Ich betrachte es als eine Unverschämtheit, den Automaten nicht zu kennzeichnen, um dann am Schalter zwei Euro mehr für das von mir ja nicht freiwillig dort gekaufte Ticket zu verlangen. Ich habe auch mitbekommen, dass offensichtlich mehrere Personen versucht haben, an diesem Automaten eine Fahrkarte zu ziehen.

Gabriela B. aus M. (Bayern) am 24.1.2007

Kommentar der Fahrgast: *Auch dieser Vorfall kennzeichnet treffend das „System Deutsche Bahn“. Automaten und Schalter sind zwei getrennte Verkaufssysteme und der Fahrgast wird zwischen beiden zerrieben.*

◀ ▶ Unwissenheit

Am letzten Montag wollte ich von Grafing Bahnhof aus nach München Hauptbahnhof zur „Blade Night“ fahren. Da ich mich aber mit dem MVV nicht auskenne, stand ich einige Minuten vor

der Information mit den Zonen und Preisen und entschied mich dann für den Kauf einer Single-Tageskarte München XXL. Dann fuhr ich mit dem Regionalzug los. Bei der Rückfahrt wurde ich dann kontrolliert. Der Kontrolleur meinte nur, das sei zu wenig, und verlangte dann den Ausweis. Am Ende stellte sich heraus, dass ich 40 Euro bezahlen sollte.

Christian W. aus P. (Bayern) am 25.5.2007

Kommentar der Fahrgast: *So geht der öffentliche Verkehr mit Neukunden um! Zahlreiche Zuschriften zeigen, dass Neukunden des öffentlichen Verkehrs am Tarifsystem scheitern und beim ersten Versuch, mit der Bahn zu fahren, in die Mühle der Kontrollen geraten. Auf dem Bahnsteig am Automaten sind sie vorher völlig auf sich allein gestellt. Das Tarifsystem ist zu kompliziert, die Information unübersichtlich, die Benutzerführung mehr als schlecht. Rigorose Kontrollen verschrecken Interessenten vollends.*

◀ ▶ Kennen DB-Mitarbeiter ihre eigene Werbung?

Eigentlich sollte es eine stressfreie Zugfahrt nach Prag werden. Der Ärger ging aber bereits kurz nach der Abfahrt (5. April) in Nürnberg los. Aus zeitlichen Gründen konnte ich mir keine Zugkarte (Prag-Spezial) kaufen. Ich dachte mir, macht nichts, kaufst dir das Ticket eben im Zug. War ja früher kein Problem. Dann ging ich unmittelbar nach Abfahrt zur Zugbegleiterin, um mir das Ticket zu kaufen. Da musste ich mit Schrecken erfahren, dass das Personal in Regionalzügen (obwohl ich nach Prag/Tschechische Republik unterwegs war) seit dem 1. April 2007 keine Fahrkarten mehr verkaufen darf! Daraufhin musste ich, nach Feststellung meiner Personalien, einen Beleg über 20 Euro für die Strecke Nürnberg – Furth im Wald plus eine Strafgebühr von 40 Euro unterzeichnen, mit der Aufforderung, dies binnen 14 Tagen zu bezahlen. Dann musste ich noch beim tschechischen Zugpersonal eine Fahrkarte bis nach Prag

So stellt sich die DB den idealen Fahrgast vor: „Automatenecke“ im Nürnberger Hauptbahnhof.



kaufen. Für die Rückfahrt war ebenfalls der Kauf einer Fahrkarte bis Furth im Wald plus ein Bayerticket Single (19 Euro) notwendig. So kostete die Reise anstatt 49 Euro immerhin ca. 100 Euro! Dazu muss ich sagen, dass ich als gelegentlicher Bahnfahrer schlichtweg von dieser neuen Regelung nichts wusste.

Thomas B. aus N. (Bayern) am 12.4.2007

Kommentar der Fahrgast: Auch im Juni 2007 ist auf der Internetseite der DB noch zu lesen: „Prag Spezial ist an allen DB-Verkaufsstellen, an den DB-Nahverkehrsautomaten der Zughaltestation entlang der Strecke sowie im Zug (zum Bordpreis) erhältlich.“ Bei der DB weiß selten die eine Hand, was die andere tut. Außerdem: Ist der Bayern-Böhmen-Express ein Nahverkehrszug, nur weil er von der Bayerischen Eisenbahngesellschaft bestellt wurde? Und wie hält die DB es mit Fahrgästen, die aus Tschechien einreisen? Wir haben dem Fahrgast geraten, bei der Ombudsstelle des VDV in München vorstellig zu werden und den zu viel gezahlten Fahrpreis zurückzuverlangen.

◀ ▶ Alles ein Problem des Fahrgasts?

Vor ein paar Wochen fuhr ich vormittags (ca. 10.30 Uhr) mit dem Regionalexpress auf der Rheinstalstrecke von Bad Krozingen (Verbund Freiburg) nach Bad Bellingen (Verbund Lörrach). Zum Bahnhof nach Bad Krozingen kam ich mit dem Bus. Für den RVL besitze ich eine Monatskarte für Auszubildende, musste also eine Fahrkarte für den Übergangsbereich bis Bad Bellingen lösen. Der Busbahnhof in Bad Krozingen ist auf der Seite des Gleises 2, also dort, wo die Züge Richtung Basel (Bad Bellingen) abfahren. Mein Bus hatte so viel Verspätung, dass der Zug gerade einfuhr, als ich über den Busbahnhofplatz rannte. Also hatte ich keine Möglichkeit, mir eine Fahrkarte zu kaufen oder meine Mehrfachpunktcard für den RVL abzustempeln. Ich sprang also schnell in den Zug. Kurz vor Bad Bellingen wurde ich kontrolliert. 40 Euro wurden fällig, obwohl ich dem Kontrolleur meine Situation erklärte und bat, die vier Punkte für den Übergangsbereich RVL abzustempeln. Das sei mein Problem, sagte er zu mir, und er ging auf keinen Kompromiss ein. Es wäre mir möglich gewesen abzustempeln, wenn in Bad Krozingen am Gleis 2 ein Stempelautomat oder ein Fahrkartenautomat stünden. Das ist nicht der Fall. An Gleis 1 findet man alles in doppelter und dreifacher Ausführung. Für gehbehinderte Leute oder Fahrgäste mit Gepäck, Kinderwagen, Fahrrädern oder Fahrgäste, die eilig (!) von den (oft verspäteten) Bussen kommen, ist es unmöglich, auf die andere Seite zu kommen (und rechtzeitig einen gültigen Fahrschein zu lösen), weil es nur Treppen gibt und keinen Aufzug.

Elena K. aus K. (Baden) am 19.3.2007

Kommentar der Fahrgast: Der einzige Fehler, den Frau K. gemacht hat, ist, sich nicht sofort beim Zugpersonal zu melden. Doch wer das tut, dem geht es auch nicht besser, wie Zuschriften auf der nächsten Seite zeigt. Es ist „nicht das Problem von Frau K., wie und wo sie ihren Fahrschein stempeln kann – es ist das Problem der Verkehrsunternehmen, das möglich zu machen. Man muss diesem und dem zuständigen Aufgabenträger Versagen vorwerfen, wenn



die Zustände so sind wie in Bad Krozingen. Der Aufgabenträger wird sich darauf berufen, dass er keine Handhabe gegen DB Station & Service habe. Aber den Entwerfer im Zug hätte er verlangen können.

◀ ▶ Treibjagd am Automaten im Zug

Am 7. Februar 2007 bestiegen meine Ehefrau, meine Tochter und ich die Regionalbahn 23 nach Bonn-Duisdorf durch die in Fahrtrichtung gesehen hinterste Tür der hinteren Triebwageneinheit. Der Fahrkartenautomat befand sich aber im vorderen Teil dieser Einheit. Mit Einkaufsgepäck mussten wir uns durch den voll besetzten Zug nach vorn begeben und setzten unser Gepäck an der zweiten Türgruppe ab, um die Hände zum Fahrkartenkauf frei zu haben.

Die Türen schlossen sich und der Zug fuhr ab. Vor dem Automaten stand ein Mann. Als meine Frau ihn bat, zur Seite zu treten, damit sie ihren Fahrschein lösen könne, breitete er seine Arme aus mit den Worten: „Nichts geht mehr, sie fahren schwarz, ich muss Ihre Personalien aufnehmen.“ Der Zug befand sich immer noch im Bereich des Bonner Hauptbahnhofs. Meine Frau war auf dem direkten Weg zum Automaten gegangen und hatte lediglich ihr Gepäck abgelegt, da mit den Tüten kein Durchkommen im dicht besetzten Zug war.

Zeitgleich wurden das Schülerticket meiner Tochter und mein Jobticket von einem weiteren Mitarbeiter kontrolliert und im mitgeführten Gerät eingelese. Nachdem ich kontrolliert wurde, begab ich mich zu meiner Frau zum Automaten. Der Kontrolleur zeigte einen Ausdruck mit den erfassten Daten vor.

Er war nicht bereit, die falschen Eingaben von Nachname und Rufname zu korrigieren, obwohl die Schreibweise durch den vorgelegten Fahrschein eindeutig erkennbar war. Als Datum und Uhrzeit ist der 7.2.2007 19.20 Uhr eingetragen. Auf Verlangen schrieb der Kontrolleur seinen Namen unleserlich auf den Beleg. Seinen Ausweis zeigte er erst nach mehrmaliger Aufforderung vor. Darauf war der Name „D.“ erkennbar.

Die Bitte, die bestehenden Unklarheiten doch nach dem Aussteigen am Duisdorfer Bahnhof in Ruhe zu klären, wurde barsch durch einen zweiten Mitarbeiter mit den Worten: „Wenn ihr nicht gleich aus der Tür geht, dann sage ich euch noch ganz andere Sachen!“ unterbrochen und wir wurden so am Bahnsteig stehen gelassen. Am Bahnhof in Duisdorf ist ein Schild mit dem Hinweis angebracht, dass das Lösen von Fahrschein an Automaten am Bahnhof und im Zug möglich sei. An allen Türen der Talent-Schienenbusse der RB 23 befinden sich Aufkleber, die auf den im Fahrzeug befindlichen Fahrkartenautomaten hinweisen. Zusätzlich sind Piktogramme angebracht.

Herbert S. aus B. (NRW) am 8.2.2007

Kommentar der Fahrgast: *Erst auf Intervention der Schlichtungsstelle Nahverkehr in Düsseldorf zog die DB die Forderung zurück. Allein das zeigt, dass das System der Nachbearbeitung von Forderungen bei der DB eine sehr mangelhafte Qualität hat.*

Auch hier könnte man auf den ersten Blick sagen: Da hat ein Kontrolltrupp versagt! Aber ihre Sprüche und Verhaltensweisen müssen die Kontrolleure doch irgendwo gelernt haben. Natürlich gibt es nicht wenige Fahrgäste, die nur dann zum Automaten laufen, wenn Kontrolleure auftauchen, und das erst recht bei einer Fahrdauer von wenigen Minuten im Vorortverkehr (hier betrug die Fahrzeit fünf Minuten). Man kann auch darüber diskutieren, ob es im S-Bahn-ähnlichen Verkehr sinnvoll ist, Automaten im Zug vorzuhalten.

Aber die DB spart an allen Ecken und Enden: Sie stellt Automaten in den Zug, um sie an den Stationen einzusparen, sie wartet die Automaten im Zug so schlecht, dass die Triebwagen häufiger mit defekten Automaten oder ganz ohne verkehren – das wissen wir für diese Strecke aus zuverlässiger Quelle –, und sie spart 95 % der Zugbegleiter ein. Dann freuen sich Kontrolleure über erwischte „Schwarzfahrer“ wie Jäger über einen Erfolg bei der Treibjagd – und die Unternehmensführung glaubt ernsthaft, damit könne man die Einnahmen steigern und die Schwarzfahrerquote senken. Mit Schwarzfahrern ist es nicht anders als im Wald: Ist die Treibjagd beendet, dann kommen die Tiere aus dem benachbarten Waldstück.

◀ ▶ Schwarzfahren ist besser?!

Ich bin gestern zum Zug geeilt und habe ihn gerade noch erwischt, leider ohne Fahrkarte. Ich begab mich sofort zum Schaffner und wollte eine Karte lösen. Er klärte mich nicht einmal auf, sondern gab mir einen Zettel, auf den ich meine Anschrift schreiben sollte. Dadurch war ich irritiert, weil ich nur eine Fahrkarte lösen wollte. Darauf sagte er, das koste jetzt

40 Euro. Ich fragte ihn, ob es also besser gewesen wäre, einfach sitzen zu bleiben und schwarzzufahren. Er sagte, ja das wäre wahrscheinlich die bessere Lösung gewesen. Ich wurde also wie ein Schwarzfahrer behandelt! War das eine faire, richtige Reaktion?

Michael S. aus S. (Bayern) am 21.4.2007

▶ Nicht nur die DB ... ◀◀

Ich wurde in Berlin von den Kontrolleuren aufgegriffen und zwei Stunden festgehalten, weil sie einfach behaupteten, der City-Fahrschein auf meiner DB-Fernfahrkarte gelte nicht. Was die Wachleute und dann die BVG (Berliner Verkehrsbetriebe) mit meinen Personalien machten, weiß ich nicht.

Nils K aus F. (Hessen) am 27.6.2007

Kommentar der Fahrgast: *Bei der Berliner BVG ist zur Fahrscheinkontrolle eine Sicherheitsdienst-Firma tätig, die die Vorgabe hat, eine bestimmte Anzahl von Schwarzfahrern aufzugreifen. Der Fall zeigt, dass die Wachleute schlecht ausgebildet sind. Außerdem fehlt der BVG – genauso wie bei der DB – eine kompetente Hotline, die jederzeit erreichbar ist und über die sich die Mitarbeiter in den Fahrzeugen in Zweifelsfällen informieren müssen, bevor sie einen Fahrschein als ungültig bezeichnen. Die Unternehmen sollten sich darüber im Klaren sein, dass in einem solchen Fall Schadensersatz und Schmerzensgeld fällig wird. PRO BAHN wird betroffenen Fahrgästen künftig raten, solche Ansprüche geltend zu machen.*



*Ein Traum für DB-Fahrgäste: einfach mitfahren.
Der Stadtverkehr Detmold wirbt erfolgreich mit diesem Slogan.*

Gezielte Falschinformation:

Kundenverfolger statt Kundenbetreuer

Bahnsünderkartei ohne Rechtsschutz



> Die Einstellung des Fahrscheinverkaufs in den Regionalzügen der Deutschen Bahn AG wird zum Flächenbrand. Nach Nordrhein-Westfalen betrifft diese Regelung nun auch Bayern (seit 1. April) und Baden-Württemberg (seit 10. Juni). Gegenüber Presse und Fahrgästen stellt die DB unwahre Behauptungen auf, und ihren Mitarbeitern zahlt sie Provisionen für die Personalien angeblicher Schwarzfahrer. Die Aufgabenträger in Bayern und Baden-Württemberg schweigen dazu, weil die Landesregierungen lieber ihre umstrittenen Prestigeprojekte „Transrapid“ und „Stuttgart 21“ vorantreiben. Auf der Strecke bleiben die Rechte der Bürger.



Automat defekt:
Schöne Fahrt – mit der Deutschen Bahn!

Wettbewerbswidrige Plakate auch auf bayerischen Bahnhöfen: So werden den Wettbewerbern zustehende Einnahmen in die Kasse der DB umgeleitet. In Nordrhein-Westfalen musste die DB ähnliche Plakate entfernen.

■ Vom Bordpreis zur Verfolgung der Fahrgäste

Schon viele Versuche der DB, den Fahrscheinverkauf in Regionalzügen zu reglementieren, sind gescheitert, so zum Beispiel die Einführung von „Nachlösewagen“ – ein besonders gekennzeichnete Wagen, in den Fahrgäste einsteigen sollten, die keinen Fahrschein haben.

Zum 1. Januar 2000 wollte die DB den Verkauf von Fahrkarten im Zug mit der Einführung eines höheren Bordpreises reduzieren. Ein erster Plan, einen „Bordpreis-Zuschlag“ von 10 DM zu erheben (PRO BAHN-Zeitung 1/2000 S. 29), wurde jedoch nach einem Spitzengespräch mit dem PRO BAHN-Vorsitzenden Karl-Peter Naumann zurückgezogen. Mit dem Preissystem „PEP“ wurde dann Ende 2003 ein Bordpreis-Zuschlag von 20 % des regulären Fahrpreises bzw. mindestens zwei Euro eingeführt.

Ganz offensichtlich hat das nicht gewirkt. Wie sollte es auch? Wer auf einen defekten Automaten trifft, in letzter Minute den Zug erwischt oder keine 33 Euro für ein Schönes-Wochenende-Ticket in Münzen parat hat, muss den Fahrschein im Zug kaufen, wofür die Bahn ja auch lange Zeit geworben hat.

■ Wettbewerb mobilisiert in NRW

Der Kurswechsel zum Generalangriff auf ehrliche Fahrgäste nahm in Nordrhein-Westfalen seinen Anfang (*derFahrgast* 1/2007, Seite 31 ff.). Dort bestehen flächendeckend Verkehrsverbünde, in deren Zügen – so die unzutreffende Behauptung der DB – kein Fahrscheinkauf möglich ist. Tatsächlich aber haben mehrere Aufgabenträger Automaten in den Zügen aufstellen lassen. Vornehmlich in Westfalen, aber auch bei der Rurtalbahn im Aachener Land werden Fahrschein im Zug verkauft. Dennoch nutzte die DB ihr Monopol an den Stationen, um dort ungeniert den Fahrkartenkauf am Auto-

maten zu propagieren, was alsbald auf die Kritik von Aufgabenträgern und Wettbewerbern stieß. Zu Recht wurde die Plakataktion, die die Einnahmen der Unternehmen in die Kassen der DB umleiten sollte, als diskriminierend angesehen. Die DB hingegen reagierte lange Zeit gar nicht und dann mit völligem Unverständnis, konnte aber schließlich durch den gemeinsamen Druck der Aufgabenträger dazu veranlasst



werden, die Plakate zurückzuziehen und durch neue zu ersetzen, die vor dem Schwarzfahren allgemein warnen.

■ Eiskaltes Kalkül im Süden

In Bayern und Baden-Württemberg hingegen hat die Deutsche Bahn „große“ Verkehrsverträge mit „großen“ Aufgabenträgern jeweils für das gesamte Bundesland abgeschlossen. Außerdem hat sie mit den Projekten „Stuttgart 21“ und „Transrapid“ eine Stellung gegenüber der Politik, die ihr mehr Macht verleiht. Im Gegensatz zu Nordrhein-Westfalen sind die Aufgabenträger in Baden-Württemberg und Bayern unmittelbar von der jeweiligen Landesregierung abhängig. Die Bayerische Eisenbahngesellschaft (BEG) und die Nahverkehrsgesellschaft Baden-Württemberg (NVBW) stehen damit unter Druck und können sich der Deutschen Bahn daher nicht offen in den Weg stellen. Deshalb schweigen sie auch zu deren Vorgehen – kritische Pressemitteilungen sucht man vergeblich. So werden die Fahrgäste, zu deren Wohl doch der Stuttgarter Tunnelbahnhof und die Münchener Schwebebahn gebaut werden sollen, zu Opfern der Prestigeprojekte der Landesregierungen in Stuttgart und München.

■ Unwahre Behauptungen in Bayern

Schlechte Recherche oder gezielte Lüge? Diese Frage stellt sich bei der Lektüre der Presseerklärung von DB Regio Bayern zur Einstellung des Fahrscheinverkaufs in den Zügen am 1. April 2007 eigentlich nicht mehr:

DB-Behauptung: „Jeder Fahrgast muss ab dem 1. April 2007 vor Reiseantritt im Besitz einer gültigen Fahrkarte sein. Ab dem 1. April schaffen wir für unsere Kunden eine einheitliche und transparente Regelung“, erklärte Dr. Bernd Rosenbusch, Regionalleiter Marketing DB Regio Bayern.

Die Wahrheit: Bei aller „Transparenz“ blickt die DB offenbar selbst nicht mehr durch. Bei der DB-Tochter Südostbayernbahn verkehren weiterhin Triebwagen mit Fahrkartenautomaten, weil an zahlreichen kleinen Stationen keine Automaten stehen. An anderen DB-Stationen wurden Automaten „wegen mangelhafter Wirtschaftlichkeit“ entfernt.

DB-Behauptung: „Ein Nachlösen im Zug ist grundsätzlich nicht mehr möglich.“

Die Wahrheit: Ein Nachlösen wäre in Zügen, in denen Zugbegleiter mitfahren, prinzipiell auch weiterhin möglich, wenn es denen nicht verboten wäre, Fahrscheine zu verkaufen.

DB-Behauptung: „Rund 1.000 Mitarbeiter haben wir in den letzten zwei Monaten geschult. Jeder KiN („Kundenberater im Nahverkehr“, d. Red.) hat einen Leitfaden erhalten. Damit ist auch gewährleistet, dass der Kunde in Kempten genauso behandelt wird wie der Kunde in Deggendorf.“

Die Wahrheit: Die „Gleichbehandlung“ der Fahrgäste wird nur durch rabiaten Druck auf Zugbegleiter gewährleistet. Die Wirkung dieser „Ausbildung“ ist ab Seite 11 nachzulesen, zum Beispiel unter „Wild gewordener Kontrolleur“.

DB-Behauptung: „DB Regio Bayern hat die unterschiedlichen Kaufmöglichkeiten überprüft. Die im Vorfeld dieser Entscheidung erhobenen Vorwürfe, die Kunden in der Region hätten nun keine Möglichkeiten mehr zum Fahrkartenkauf, sind falsch. An allen Stationen werden die Fahrgäste auf die jeweiligen Kaufmöglichkeiten hingewiesen.“

Die Wahrheit schildert Eugen Reißig in der „PRO BAHN-Post“ (6/2007 S. 3): „In Tauberfeld (Strecke Ingolstadt – Treuchtlingen) suchte ich am Bahnhof nach dem Automaten. Ich fand auch keinen Infopunkt. Dank Zufall sah ich noch ein Mädchen am Bahnhof, das mir sagen konnte, wo der Automat stand. Man hatte ihn in einem Zugang zu einer ehemaligen Fahrdienstleiterstelle aufgestellt. Er war von außen nicht ersichtlich und auch nicht durch ein Hinweisschild erkennbar.“

In Saulgrub (Murnau – Oberammergau) war zwar der Bahnsteig erneuert, aber kein Automat vorhanden. Von hier werden die Schranken an der nahe gelegenen Straße noch von Hand bedient. Erst auf Nachfragen beim Schrankenwärter



„Kaufen Sie Fahrkarten am Automaten“, wirbt das Plakat am Automaten. Aber hier gibt es nur Bonbons und Zigaretten. Dass man Fahrkarten hinter der Tür links bekommt, ist nicht ersichtlich: Ohlstadt, Bayern, am Tag der Veröffentlichung der Pressemitteilung.



Ausführliche Informationen zu Fahrgastrechten und dem Umgang mit dem „Erhöhten Beförderungsentgelt“ sind unter www.fahrgast-rechte.de zu finden.

Fahrscheinverkauf im Zug eingestellt? Im Alex-Treff zwischen München und Oberstdorf gibt es Fahrkarten.

erfuhr ich, dass der Automat in einem kleinen Nebenraum stand.“ So sieht es auf vielen Bahnhöfen aus.

DB-Behauptung: „Dort, wo kein Automat vorhanden ist, wird im Zug verkauft. Ist der Fahrscheinautomat defekt, meldet sich der Kunde beim KiN und erhält eine Fahrkarte ohne Aufpreis. Sofern die Automatenstörung nicht bereits bekannt ist, wird die Bahn die Angaben des Kunden überprüfen. In jedem Fall wird auf den bisher üblichen Bordpreis verzichtet.“

Die Wahrheit: *Vorher wird der Fahrgast wie ein Schwarzfahrer behandelt und muss seine Personalien angeben. Ohne Prüfung der Sachlage wird er aufgefordert, 40 Euro zu zahlen oder sich schriftlich gegen die Forderung zur Wehr zu setzen. Eine Nachprüfung findet erst statt, wenn der Fahrgast sich schriftlich bei der Inkassostelle der DB beschwert. Diese Überprüfung ist, wie die Erfahrung zeigt, ausgesprochen oberflächlich und dauert dennoch oft sehr lange.*

DB-Behauptung: „Mitbewerber auf der Schiene haben den Verkauf im Zug schon vor Jahren eingestellt.“

Die Wahrheit: *Bei den genannten „Mitbewerbern“ (Man beachte die Mehrzahl!) handelt es sich nur um einen, nämlich um die Bayerische Oberlandbahn, an der DB Regio zeitweise mit DB-Zügen und einem Anteil von 49 Prozent beteiligt war. Alle anderen Mitbewerber der DB in Bayern verkaufen Fahrkarten im Zug: der Alex (München – Oberstdorf) im Bistro, die Vogtlandbahn (im Raum Hof und Schwandorf), die Erfurter Bahn (rund um Bad Kissingen) und die Hessische Landesbahn (Kahl – Schöllkrippen) an Automaten im Zug.*

DB-Behauptung: „Auch in anderen Bundesländern werden schon heute in Nahverkehrszügen keine Fahrkarten mehr verkauft. Klagen sind hierzu nicht bekannt.“

Die Wahrheit: *Vorher hatte die DB den Verkauf offiziell nur in Nordrhein-Westfalen eingestellt. Und dass Klagen der DB nicht bekannt sein sollen, beweist, dass sie ihren (mangelhaften) „Kundendialog“ nicht nutzt, um Erkenntnisse über Kundenwünsche zu gewinnen.*

■ Fahrkartenverkauf ist doch nicht eingestellt!

In derselben Pressemitteilung straft die DB sich dann selbst Lügen: „Dort, wo der Besteller von Zugleistungen weiterhin einen Verkauf im Zug wünscht, z. B. im München-Nürnberg-Express, wird DB Regio auch weiterhin verkaufen.“

Die BEG hat die Gelegenheit ergriffen, den Fahrscheinverkauf in der Ausschreibung dieser Linie vorzuschreiben, ohne dass Mehrkosten entstehen: In den 200 km/h schnellen Zügen auf der Neubaustrecke müssen nämlich Zugbegleiter mitfahren. Aber auch bei der Ausschreibung des hochwertigen Regionalzüge von München nach Passau hat die BEG den Fahrscheinverkauf durch Zugbegleiter gefordert. Die DB hat die Ausschreibung gewonnen und wird auch dort ab 2009 wieder Fahrscheine im Zug verkaufen. Auch die NVBW nutzte die Ausschreibung der Schwarzwaldbahn, um bessere Vertriebsbedingungen für die Fahrgäste durchzusetzen.

■ Provision statt Service?

DB-Behauptung: „Durchgeführte Marktforschungen haben ergeben, dass der Kunde vor allem Informationen, Sicherheit und Sauberkeit wünscht. Der Verkauf von Fahrkarten in Regionalzügen spielt nur eine sehr untergeordnete Rolle. Sollten Schwierigkeiten beim Fahrkartenkauf am Automaten aufgetreten sein, weil z. B. der Geldschein nicht angenommen wurde oder Probleme bei der Automatenbedienung vorlagen, werden die Mitarbeiter im Zug den Kunden beraten, was er künftig beachten soll. Diesen Bedürfnissen des Kunden will DB Regio Bayern entsprechen und durch die Einstellung des Verkaufs im Zug mehr Zeit für den Service schaffen.“

PRO BAHN-Mitglied Odo Stüttgen berichtet hingegen: „Ich habe dazu im Vorfeld mehrere Zugbegleiter auf meiner Stammstrecke nach München angesprochen und die Angelegenheit diskutiert. Alle waren mit mir der Meinung, dass das Einstellen des Fahrkartenverkaufs im Zug zu großen Schwierigkeiten in der Praxis führen wird. Dass sie dadurch mehr Zeit für den Service am Kunden haben werden, glauben sie genauso wenig wie ich. Vielmehr werden sie dann im großen Stil Belege in Höhe von 40 Euro ausstellen oder Personalien aufnehmen müssen.“

In der Tat: Ein Fahrgast lässt sich „hervorragend“ über den Gebrauch eines Automaten beraten, wenn man ihn vorher als Lügner bezeichnet hat.

Dafür winkt dem Zugbegleiter eine Provision von 50 Cent für jeden erfassten Schwarzfahrer. Bisher konnten sich Zugbegleiter durch Fahrkartenverkauf solche Provisionen verdienen. Für „Beratung“ bekommen sie hingegen nichts.

■ Automaten unter Kontrolle?

Die DB behauptet gern, dass Störungen der Automaten selten und darüber hinaus auch meistens bekannt seien. Tatsächlich weisen die DB-Automaten einen überdurchschnittlich schlechten Wartungszustand auf. Bis zur Beseitigung mechanischer Störungen dauert es oft Wochen. Nach Aussage von Fachleuten kann die Fernüberwachung nur rund die Hälfte der Störungen erkennen. Aufgesprühte Farbe, Kaugummis im Geldschlitz, Unappetitliches im Ausgabeschacht – all das wird nicht oder nicht sicher erkannt. Die gesetzwidrige Verweigerung der Annahme von gültigen Geldscheinen gehört sogar zum Prinzip des Fahrscheinverkaufs durch Automaten. Nicht einmal örtliche DB-Agenturen und Reisezentren sind daran interessiert, dass Automaten funktionieren – im Gegenteil: Nur kaputte Automaten bringen ihnen Provisionen ein, funktionierende Automaten gefährden ihre Existenz!



Wenn der Automat gestört ist, soll der Fahrgast eine Hotline anrufen. Der Anrufer ist kostenpflichtig.



Automaten unter Fernkontrolle? Vandalismusschäden erkennt die Fernüberwachung nicht.

■ Das Argument „Schwarzfahrer“

Immer wieder wird das Argument ins Feld geführt, es gebe zu viele Schwarzfahrer. Das stimmt. Die Einnahmeausfälle summieren sich zu Millionenbeträgen.

Städtische Verkehrsunternehmen berichten von Schwarzfahrerquoten zwischen zwei und drei Prozent. Wie der Züricher Verkehrsverbund berichtet, ist aber auch eine Schwarzfahrerquote von nur einem Prozent in der S-Bahn erreichbar. Dazu trägt vor allem eine hohe Attraktivität des Systems für Inhaber von Abonnements bei. Daher ist die Schwarzfahrerquote prozentual höher, wo mit dem öffentlichen Verkehr nur fährt, wer es muss. Die absolute Zahl der Schwarzfahrer hängt aber vor allem davon ab, wie gut die Kontrolle ist.

Hinter vorgehaltener Hand berichten fast alle Wettbewerber, die Strecken von der DB übernommen haben, dass dort die Schwarzfahrerquote besonders hoch gewesen sei und mit erheblichen Mühen habe gedrückt werden müssen. Ursache ist vor allem die zu geringe Personalpräsenz. Eine Besetzung von nur fünf Prozent der Regionalzüge mit Prüftrupps ist angesichts der höheren Fahrpreise auf den Regionalstrecken geradezu eine Einladung zum Schwarzfahren.

Die Bürgermeister der Städte haben das längst gelernt. Wenn sie mit so wenigen Politessen aufwarteten wie die DB mit Zugbegleitern, wären ihre Städte mit falsch geparkten Autos verstopft.

■ Echte Schwarzfahrer entwischen doch

Während die DB Jagd auf unkundige Fahrgäste und solche macht, die auf defekte Automaten stoßen, entwischen gewitzte Schwarzfahrer doch. Gelegentlich auftauchende Prüftrupps wecken den sportlichen Ehrgeiz, ihnen zu entkommen – durch einen Gang zur Toilette oder das Aussteigen am nächsten Bahnhof.

„Professionelle“ Schwarzfahrer behaupten auch oft, keine Papiere dabei zu haben. Ihre Angaben zu Name und Anschrift sind falsch. Die DB versucht, Adressen bereits bei der Eingabe auf ihre Authentizität zu prüfen. Das werden aber auch bald alle Schwarzfahrer wissen und dann eine Anschrift angeben, die zwar tatsächlich existiert, aber nicht ihre eigene ist. Es gibt auch solche, die ihre richtige Adresse nennen, über Zahlungsaufforderungen aber nur lachen, weil bei ihnen ohnehin nichts zu pfänden ist.

Ist es deshalb gerechtfertigt, diejenigen, die eine Fahrkarte kaufen möchten, wie Schwarzfahrer zu behandeln?

■ Verfolgt: neue und gute Kunden

Dem Vertriebssystem fallen vor allem drei Gruppen von Fahrgästen zum Opfer:

- Neukunden
- Fahrgäste aus anderen Regionen
- Zeitkarteninhaber

Wer noch nie oder schon lange nicht mehr mit der Bahn gefahren ist, kommt mit Automaten und Tarifangeboten oft nicht zurecht, findet den Automaten nicht oder kauft die falsche Fahrkarte. Wer zwar gewohnt ist, Bahn zu fahren, aber sein gewohntes Umfeld verlässt, findet sich genauso schlecht zurecht. Wer eine Zeitkarte besitzt, hat große Schwierigkeiten, bei Verlassen des Geltungsbereichs dieser Karte einen Anschlussfahrchein zu bekommen. Häufig ist es so, dass er dazu an der Grenze aussteigen müsste und erst mit dem nächsten Zug weiterfahren könnte.

Lesen Sie auf Seite 22 weiter.



Automaten unter freiem Himmel – wenn es regnet, wird der Fahrscheinkauf unzumutbar. Neu gestaltete Station bei der DB-Tochter Kurhessenbahn.

Überfülltes Reisezentrum, schlecht lesbare Automaten: Der Fahrgast hat trotzdem einen Anspruch, dass ihm binnen fünf Minuten ein Fahrschein verkauft wird!



Alles Schwarzfahrer?

In diesen Fällen hat der Fahrgast einen Anspruch darauf, dass das Eisenbahnunternehmen seiner Beförderungspflicht nachkommt:

| Gute Gründe, eine Fahrkarte im Zug zu kaufen | Ursache |
|--|---|
| Automat ist nicht vorhanden. | Lücke im Vertriebssystem |
| Automat ist nicht zu finden. | Mangelhaftes Vertriebssystem |
| Automat ist defekt. | Mangelhafte Wartung und Überwachung |
| Automat liefert nur Verbundfahrscheine. | Ungeeigneter Automat |
| Automat liefert nur regionale Fahrscheine. | Ungeeigneter Automat |
| Automat wird von anderen Fahrgästen mit zeitaufwendigen Anfragen besetzt. | Zu wenige Automaten |
| Automat hat kein Wechselgeld oder nimmt keine Geldscheine oder überhaupt kein Bargeld an. | Verweigerung der Annahme gesetzlicher Zahlungsmittel |
| Fahrgast hat nicht genügend Kleingeld, um Fahrscheine für eine Familie zu lösen. | Unangemessener Tarif |
| Automat verkauft die gewünschte Fahrkarte nicht. | Ungeeigneter Automat |
| Automat steht im Regen. | Ungeeigneter Standort |
| Am Automaten stehen unsympathische Gestalten. | Ungeeigneter Standort, mangelnde Personalpräsenz |
| Fahrgast findet Reisezentrum nicht. | Zu viel Kommerz im Bahnhof, mangelhaftes Wegeleitsystem |
| Erheblich verspäteter Zug fährt ein, sodass der Fahrgast ihn nimmt und nicht auf den nächsten Zug wartet, der genauso verspätet sein könnte. | Mängel im Bahnbetrieb, mangelhafte Information |

Zentralregister ohne Datenschutz:

Die Bahnsünderkartei

Alle Fahrgäste, die keinen Fahrschein haben, werden namentlich erfasst – in der privaten Bahnsünderkartei: alle, die mit dem Automaten nicht zurechtkommen oder ihn nicht finden, die kein Kleingeld haben oder den Bahnhof zu spät erreichen, weil ihr Bus Verspätung hatte. Wer dann keinen Ausweis bei sich hat oder minderjährig ist, fliegt raus oder wird der Bundespolizei vorgeführt. Datenschutz gibt es nicht – niemand kontrolliert die privaten Bahnsünderkarteien der Verkehrsunternehmen. Regeln darüber, wer einzutragen und wer wieder zu löschen ist, sind nicht bekannt. Haben Sie schon einmal eine Auseinandersetzung mit der DB wegen eines „erhöhten Beförderungsentgelts“ gehabt? Dann stehen Sie jetzt in der Bahnsünderkartei und beim nächsten Mal werden Sie bei der Bundespolizei abgeliefert – als notorischer Schwarzfahrer.

Auch andere Unternehmen führen inzwischen eine „Bahnsünderkartei“. Das ist im Prinzip auch richtig. Die Praxis mancher Unternehmen, auf die Erfassung der Daten derjenigen zu verzichten, die sofort ihre 40 Euro zahlen, haben sich nämlich einige zunutze gemacht. So ist Schwarzfahren oft billiger als eine Monatskarte. Aber die „Erfassungspraxis“ bei der DB und vor allem die bekanntlich mangelhafte Qualität des Kundendialogs und des Inkassobüros lassen vermuten, dass hier eine Kartei geführt wird, in der auch alle Unschuldigen weiter verzeichnet bleiben.

Es ist an der Zeit, dass die Kontrollrechte der Unternehmen nach der Eisenbahn-Verkehrsordnung von 1938 durch Rechte der Fahrgäste ergänzt werden, die dem heutigen Stand entsprechen.

■ Andere Unternehmen denken weiter

Das Problem kennen auch andere Unternehmen. Sie organisieren mittlerweile Fahrscheinkontrollen mit neuen Strategien. Im Essener Stadtverkehr beispielsweise werden Schwerpunktkontrollen organisiert, bei denen auch Polizei präsent ist, die die wirklichen Straftäter gleich in Empfang nimmt. Berichte von Fahrgästen über Kontakte mit der Bundespolizei lassen aber erkennen, dass diese den merkwürdigen Fällen angeblicher Schwarzfahrer, die ihnen von DB-Kontrollen gebracht werden, eher kritisch gegenübersteht und genau weiß, dass sie das Inkasso für ein unzulängliches Vertriebssystem besorgen soll.

Einen anderen Weg geht schon seit Jahrzehnten die Salzburger Lokalbahn: In dieser einer U-Bahn ähnlichen Vorortbahn gibt es die Fahrscheine nur beim Schaffner. Aber durch ein interessantes Provisionssystem sind die Zugbegleiter so agil, dass ihnen kaum einer entgeht, der keinen Fahrschein hat.

■ Aufgabenträger müssen die DB flottmachen

Es ist Aufgabe der Aufgabenträger des Schienenverkehrs, die Verkehrsunternehmen beim Vertrieb „flottzumachen“. Denn bisher bestreiten die Aufgabenträger zwei Drittel der Einnahmen aus Zuschüssen und nur ein Drittel aus Fahrgeldeinnahmen. Dabei wurde DB Regio mit großen Verkehrsverträgen und den zugehörigen hohen Subventionen ganz besonders gesponsert. Wieder einmal rächt sich das an den Fahrgästen.

■ Der juristische Hintergrund

Nach § 10 des Allgemeinen Eisenbahngesetzes (AEG) sind die Eisenbahnen verpflichtet, alle Personen zu befördern, wenn die Beförderungsbedingungen eingehalten werden. Nach § 12 AEG dürfen die Tarife nur Bestimmungen über die Berechnung des Fahrpreises enthalten. Nach § 5 Absatz 1 der Eisenbahn-Verkehrsordnung (EVO) sind auch die „Beförderungsbedingungen“ der DB ein „Tarif“ im Sinne des Gesetzes.

Nach § 9 Absatz 1 der Eisenbahn-Verkehrsordnung muss der Fahrgast bei Antritt der Fahrt im Besitz eines Fahrscheins sein, aber in Absatz 2 steht: „Der Anspruch auf Ausgabe eines Fahrausweises erlischt fünf Minuten vor Abfahrt des Zuges.“ Das heißt: Wer spätestens fünf Minuten vor Abfahrt des Zuges am Bahnhof ist, hat einen Anspruch auf eine Fahrkarte, gleichgültig ob der Schalter überfüllt oder der Automat von anderen Fahrgästen belegt ist. Wenn der Verkauf einer Fahrkarte verweigert oder deren Erwerb von anderen Fahrgästen behindert wird, darf der Fahrgast den Fahrschein im Zug kaufen. Bestimmungen darüber, ob der Fahrgast bestimmte Geldsorten bereitzuhalten hat, gibt es nicht. Damit ist auch die gängige Praxis, dass Automaten bei Wechselgeldmangel keinen Fahrschein ausstellen oder grundsätzlich keine Geldscheine bestimmter Höhe annehmen, in der Regel rechtswidrig. Nur in Verkehrsverbänden kann die Bestimmung des § 7 der „Verordnung über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Straßenbahn- und Obusverkehr sowie den Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen“ herangezogen werden, wonach das Fahrpersonal nicht mehr als fünf Euro wechseln und bei Wechselgeldmangel einen Gutschein ausstellen muss. Eine wichtige Ausnahme regelt § 5 Absatz 3 EVO. Abweichende Tarife sind zulässig

- a) *„für einzelne Strecken, Bahnhöfe, Zuggattungen, Züge, Fahrzeuge und Abfertigungsarten, wenn besondere Verhältnisse es erfordern;*
- b) *der Eigenart des Verkehrsmittels entsprechend, sofern die Tarife Strecken zur Beförderung mit anderen Verkehrsmitteln einbeziehen.“*

Die unter a) gemeinten „einzelnen Strecken, Bahnhöfe, Zuggattungen, Züge, Fahrzeuge und Abfertigungsarten“ müssen im Tarif genannt werden. Auch die „besonderen Verhältnisse“ müssen objektiv gesehen vorliegen. Von den Verkehrsunternehmen wird diese Bestimmung allerdings als Freibrief verstanden, willkürlich mit dem Recht der Fahrgäste auf Beförderung umzugehen. Dieser Freibrief wird von den zuständigen Behörden durch die Genehmigung der Tarife ausgestellt. Mit der Bestimmung unter b) sind Züge in Verkehrsverbänden gemeint – aber die Einschränkungen gelten nur, wenn sie sich aus der „Eigenart des Verkehrsmittels“ ergeben. Züge, die Verbundgrenzen überschreiten, haben grundsätzlich keine besondere Eigenart, die solche Einschränkungen rechtfertigt. Das wird in der Praxis meist übersehen.

Ein genereller Ausschluss des Fahrscheinverkaufs in Regionalzügen ist gesetzlich also nicht gedeckt. Damit ist auch die Aufnahme der Personalien von Personen, die einen Anspruch auf den Erwerb eines Fahrscheins im Zug haben, rechtswidrig, wenn die Bedingungen der Eisenbahn-Verkehrsordnung nicht eingehalten werden. Über die Rechte des Fahrgasts auf den Kauf eines Fahrscheins enthalten die Bestimmungen nichts. Sein Recht auf Beförderung darf aber nicht durch unangemessene örtliche Bedingungen (siehe Tabelle auf Seite 23) verhindert werden.

Höhere „Strafgelder“ für Schwarzfahrer:

Fahrgastjäger auf Provisionsbasis

PRO BAHN fordert Datenschutz, unabhängige Schlichtungsstellen und Qualitätssicherung für Fahrgastkontrollen

> Während die DB vorführt, wie man Fahrgäste unangemessen behandelt, fordert der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) die Erhöhung des „erhöhten Beförderungsentgelts“. Der Gesetzgeber soll helfen, Schwarzfahrer abzuschrecken. Doch mit einer weiteren Erhöhung der derzeit 40 Euro betragenden „Strafgebühr“ würde der Gesetzgeber auch den Weg für unseriöse Praktiken im öffentlichen Verkehr ebnen – zulasten 97 % ehrlicher Fahrgäste. Doch erst als PRO BAHN deutlich wurde und Ende Juni vor „Wildwest in Bahnen und Bussen“ warnte, reagierte der VDV – bisher leider nur mit wenig Verständnis. PRO BAHN hat dem VDV Gespräche angeboten.

Höhere Strafgelder?

Als Vorreiter forderte der Verkehrsverband Stuttgart (VVS) mit Unterstützung des Verbandes Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) – unmittelbar nachdem VDV-Mitglied DB-Regio den Fahrscheinverkauf in Bayern eingestellt hatte – das „erhöhte Beförderungsentgelt“ von 40 auf 60 Euro zu erhöhen und für „Wiederholungstäter zu verdoppeln. PRO BAHN erwiderte in der Presseerklärung vom 17. April 2007, dass die Verkehrsunternehmen erst einmal ihre Vertriebs- und Tarifsysteme in Ordnung bringen sollten und dass bundesweit Schlichtungsstellen eingerichtet werden sollen, die ungerechtfertigt verfolgten Fahrgästen Hilfe anbieten. Die Pressemitteilung verhallte ungehört. Der VDV möchte am liebsten das Thema „Schlichtung“ vom Thema „Schwarzfahrergebühr“ trennen, doch das wird PRO BAHN nicht akzeptieren.

Verfolgung mit unlauteren Mitteln

Polizisten haben einen Diensteid auf Recht und Gesetz geschworen – daran sind sie gebunden, wenn sie Bußgelder verhängen. Die Öffentlichkeit reagiert sehr sensibel auf

Meldungen, nach denen Polizisten bestimmte Mengen an Strafzetteln schreiben sollen. Vor Gericht gilt der Bürger bis zur Verurteilung als unschuldig. Obwohl das „erhöhte Beförderungsentgelt“ nicht anders empfunden wird und vom Gesetzgeber auch so gemeint ist, ist dieser Schutz des Bürgers in Bussen und Bahnen nicht gesichert. Das „erhöhte Beförderungsentgelt“ ist nämlich ein erhöhter Fahrpreis und fließt in die Kassen der Verkehrsunternehmen. Das hat weitreichende Folgen: Fahrscheinprüfer sind an die Weisungen ihrer Auftraggeber gebunden, nicht an Gesetz und Recht. Sie benötigen nach dem Gesetz keinerlei Ausbildung und Qualifikation – es ist erlaubt, Zeitarbeiter und Wachleute einzusetzen. Es ist rechtlich zulässig, sie auf Provisionsbasis zu beschäftigen – wie Zeitschriftenwerber an der Haustür und aggressive Verkäufer in Callcentern.

In Zeiten wachsenden Kostendrucks wird die Gefahr immer größer, dass unqualifizierte Leute, die von „Fangprämien“ leben müssen, auf die Fahrgäste losgelassen werden.

Ein eindrucksvolles Beispiel, wie bereits vorgegangen wird, bieten die Berliner Verkehrsbetriebe (BVG). Hier werden Subunternehmer mit der Fahrscheinkontrolle beauftragt, die sonst im Wach- und Sicherheitsdienst tätig sind. Im Vertrag bekommt das Unternehmen den Auftrag, eine bestimmte Anzahl Schwarzfahrer zu erwischen. Anscheinend war die Vorgabe zu hoch, denn die Presse berichtet im Juni 2007, dass – aufgrund massiver Kundenbeschwerden – ein anderer Wachdienst beauftragt wurde, der die Vorgabe habe, „nur 400 000 Schwarzfahrer jährlich“ zu erwischen.

Sicher ist das soziale Klima in Berlin ungemütlicher als anderenorts. Aber müssen deshalb

Fahrgäste unberechtigt festgehalten werden (siehe Seite 18 in dieser Ausgabe)?

Von DB Regio liegen jedenfalls reichlich schlechte Erfahrungen vor – nachzulesen nicht nur in der Beschwerdesammlung von PRO BAHN, sondern auch in den jährlichen Berichten der Schlichtungsstelle Nahverkehr in Düsseldorf. DB-Regio ist Mitglied des VDV. Weiß der VDV nicht um die Problematik?

Der öffentliche Verkehr ist noch nicht so weit heruntergekommen wie so manche andere Branche, die mit unlauteren oder an der Grenze der Legalität liegenden Geschäften ihren Profit macht. Aber je höher das „erhöhte Beförderungsentgelt“ ist, um so lohnender ist auch, Fahrgäste mit unlauteren Mitteln zum Zahlen zu zwingen und dafür billigste Kräfte einzusetzen. Dies gilt umso mehr, als – vor allem private – Ver-



Der freundliche Kontrollleur – so stellt es die Kundenzeitschrift des Verkehrsverbundes Rhein-Neckar dar. Doch es gibt keinerlei Garantien dafür, dass unqualifizierte Kontrolleure auf Provisionsbasis nicht auf die Fahrgäste losgelassen werden – in Berlin ist das bereits Praxis.

kehrsunternehmen, die Busse und Bahnen betreiben, durch Ausschreibungen immer mehr unter finanziellen Druck geraten. Wildwest in der U-Bahn und im Schülerbus? Der Fall des aus dem Zug geworfenen Elfjährigen (Seite 14) ist ein schlimmer Vorbote. Ohne einen genaueren gesetzlichen Rahmen steht der deutsche öffentliche Verkehr am Rande des Abgrunds.

Schlichtung ist unverzichtbar

Nur in Baden-Württemberg und Bayern gibt es bisher Ombudsstellen des VDV, in Nordrhein-Westfalen die Schlichtungsstelle Nahverkehr. In 13 Bundesländern gibt es überhaupt keine fachkundigen Anlaufstellen für Fahrgäste des Nahverkehrs. Die Finanzierung der „Schlichtungsstelle Mobilität“ in Berlin, die für den Fernverkehr zuständig ist, konnte nur mit großer Mühe noch einmal für zwei Jahre gesichert werden. Auch die Finanzierung der anderen drei Ombudsstellen ist nicht gesetzlich gesichert oder vom VDV auf Dauer zugesagt, ebenso wenig wie ihre Unabhängigkeit.

Genauso wenig gibt es Regeln, wie zu verfahren ist, wenn ein Fall aufgenommen wurde. Überprüft das Unternehmen von sich aus, was der Fahrgast eingewendet hat? Notiert der Kontrolleur das überhaupt und richtig? Oder wartet das Unternehmen auf einen Brief, um dann den Einwand mit Textbausteinen zurückzuweisen? Einen Hinweis auf Schlichtungsstellen geben die Verkehrsunternehmen ohnehin nicht, während die Polizei selbstverständlich Rechtsmittelbelehrungen erteilen muss. Wo es keine Schlichtungsstellen gibt, bleibt dem Fahrgast, wenn er nicht zufällig auf PRO BAHN stößt, nur Resignation oder der Weg zum Anwalt. Nicht einmal dieser ist in der Lage, die Gültigkeit einer Fahrkarte nachzuprüfen – nach wie vor sind die meisten Originaltarife im Internet nicht verfügbar. Und auf den Anwaltskosten bleibt der hilflose Fahrgast sitzen, wenn das Unternehmen die Forderung zurückzieht. Landen solche Fälle demnächst in großer Zahl vor Gericht? Nein, nicht vor dem Strafrichter, der im Zweifel mangels Beweises freisprechen müsste – solche Fälle gehen zum Zivilgericht. Dort gelten ungünstigere Beweisregeln, sodass der Fahrgast den Ausgang des Rechtsstreits nicht kalkulieren kann. Auch das Kostenrisiko ist höher. Aus einem defekten Automaten kann sich, abgesehen von dem Ärger, ein Kostenrisiko von 500 Euro ergeben.

Öffentlicher Verkehr ist Monopol

Seinen Stromversorger und seine Telefongesellschaft kann sich der Verbraucher mittlerweile aussuchen. Er wird auch ein Kaufhaus meiden, von dem bekannt ist, dass Detektive Kunden unberechtigt bedrohen und verfolgen. Allein dieser Wettbewerb hält die Methoden der Unternehmen einigermaßen im Zaum. Den Regionalzug kann sich der Fahrgast aber genauso wenig aussuchen wie die U-Bahn. Zum Automaten am Bahnsteig gibt es meistens auch keine Alternative. Der Fahrgast ist sogar verpflichtet, im Zug seinen Fahrschein vorzuzeigen. Aber wer garantiert ihm, dass er dabei anständig behandelt wird?

Beförderungspflicht nur auf dem Papier

Da der öffentliche Verkehr in aller Regel ein Monopol darstellt, hat der Gesetzgeber den Verkehrsunternehmen eine Beförderungspflicht auferlegt. Auch die Bahnreform hat daran nichts geändert. Wer bereit ist, den festgesetzten Fahrpreis zu bezahlen, muss mitgenommen werden, und zwar nicht nur ohne Ansehen der Person, sondern auch unabhängig von der Situation am Einstiegsbahnhof. Ein defekter Automat ist ebenso ein Verstoß gegen die Beförderungspflicht wie die Nichtannahme gültiger Geldscheine, gleich aus welchem Grund. Gegen diese Grundsätze wird aber laufend verstoßen – und keine Aufsichtsbehörde kümmert sich darum. Die Beförderungspflicht der Verkehrsunternehmen steht nur noch auf dem Papier – jedenfalls solange Fahrgäste nicht vor Gericht ziehen. Es ist noch in guter Erinnerung: Erst von Gerichten ließ sich das Verkehrsunternehmen Üstra, das in Hannover die Straßenbahnen betreibt, darüber belehren, dass Fahrschein gegen Bargeld verkauft werden müssen.

Nur Polemik?

Verbreitet PRO BAHN nur Polemik? Solidarisiert sich der Fahrgastverband gar mit Schwarzfahrern? Keineswegs. Schwarzfahrer nehmen überhand – aber ehrliche Fahrgäste, die zu Unrecht des Schwarzfahrens bezichtigt werden, auch. Der PRO BAHN-Kummerkasten (www.pro-bahn.de/meinung) gibt beredete Auskunft darüber, wie es um die Hilflosigkeit der Menschen bestellt ist, die unberechtigt und unverschuldet in die Mühlen der Verkehrsbetriebe geraten. In den letzten Monaten und Wochen

ist die Zahl dieser Berichte drastisch angestiegen – es sind keine Einzelfälle mehr. Betroffen sind insbesondere Neukunden, Ortsfremde, Senioren, Kinder und – die besten Kunden des öffentlichen Verkehrs: Zeitkarteninhaber, wenn sie über den Geltungsbereich ihrer Monatskarte hinaus fahren wollen. Sogar Inhaber der Bahncard 100 sind darunter – die DB ist nämlich nicht in der Lage, präzise anzugeben, wo die teuerste deutsche Fahrkarte gilt und wo nicht.

Unternehmen völlig erstaunt

Dass etwas gegen Schwarzfahrer getan werden muss, steht außer Zweifel. Aber dass ehrliche Fahrgäste Schutz verdienen, sollte für die Verkehrsunternehmen in Deutschland genauso selbstverständlich sein.

Aber dass die Führung von Schwarzfahrerkarteien eine völlig neue datenschutzrechtliche Problematik aufwirft, scheint denen, die ein verdoppeltes „Erhöhtes Beförderungsentgelt“ fordern, völlig fremd zu sein. Das lassen jedenfalls die ersten Reaktionen aus VDV-Kreisen erkennen.

Zwar finden die Praktiken der DB, der BVG und einiger anderer Unternehmen keineswegs ungeteilte Zustimmung – aber bisher ist nicht zu sehen, dass der VDV die Praktiken seiner Mitglieder in geordnete Bahnen lenkt. Für fast alle anderen Bereiche hat der VDV Richtlinien entwickelt. Richtlinien über Vertrieb, Fahrscheinkontrollen, Ausbildung von Kontrolleuren, Vorhaltung einer Hotline zur Klärung von Zweifelsfällen und die Nachbearbeitung solcher Fälle sind hingegen unbekannt. Der Fahrgast ist zwar vom VDV als Kunde entdeckt worden, den man umwirbt, aber noch nicht als Träger von Bürgerrechten, die zu achten sind und die auch nicht für die Verfolgung von wirklichen Schwarzfahrern außer Kraft gesetzt werden dürfen. PRO BAHN hat dem VDV Gespräche darüber angeboten, unter welchen Voraussetzungen der Fahrgastverband einer Erhöhung des „Erhöhten Beförderungsentgelts“ näher treten kann. Es sind die, die hier schon genannt worden sind – es sind sicher keine unangemessenen Forderungen.

Die PRO BAHN-Pressemitteilungen zum Erhöhten Beförderungsentgelt und das Schreiben an den VDV finden Sie unter www.fahrgast-rechte.de > Aktuell 2007.