

Verbraucherzentrale Bundesverband und PRO BAHN:

Projekt zur Verbesserung der Fahrgastrechte gestartet

➤ „Lotterielos Fahrkarte“ – so lautete 1996 die Überschrift eines Artikels in der PRO BAHN-Zeitung. Der Fahrgastverband PRO BAHN hat seitdem immer wieder die bestehenden Mängel beim Verbraucherschutz beschrieben und Verbesserungen angemahnt. Der Verbraucherzentrale Bundesver-

band (vzbv) und PRO BAHN haben nun ihre Zusammenarbeit intensiviert. Seit August 2002 arbeiten beide Organisationen an einem vzbv-Projekt für eine verbesserte Information des Verbrauchers und zur Entwicklung von Lösungsvorschlägen.

Schon in den ersten Wochen des Projekts hat sich gezeigt, dass Fahrgäste nicht länger bereit sind, die bestehende Rechtslage zu akzeptieren. Die Kopien der Beschwerden, die sowohl PRO BAHN als auch den vzbv erreichen, zeigen das deutlich. Die aus dem Jahr 1938 stammende Eisenbahnverkehrsordnung (EVO) oder die Tarifbestimmungen der Deutschen Bahn AG, in denen sich gelegentlich Sätze wie: „Die Eisenbahn kann in allen anderen Fällen aus Billigkeit erstatten“ finden, lassen erkennen, dass zeitgemäßer Verbraucherschutz im Eisenbahnverkehr praktisch nicht stattfindet.

Für den übrigen öffentlichen Nahverkehr ist die Rechtslage oft nicht besser. Das Personenbeförderungsgesetz lässt auch heute noch Haftungsbeschränkungen zu, die bei anderen Rechtsgeschäften längst der Vergangenheit angehören. Der Rückstand in der Rechtsentwicklung zeigt die Mängel im System auf, mit denen Fahrgäste bis jetzt fast völlig rechtlos dastehen.

Der Verbraucherzentrale Bundesverband und der Fahrgastverband PRO BAHN wollen deshalb zunächst die Information der Fahrgäste verbessern. Die Möglichkeiten für Entschädigungen sind allerdings begrenzt und in den meisten Fällen ist der Kunde auf die Kulanz des Unternehmens angewiesen. „Und davon kann natürlich nur der profitieren, der sich überhaupt an das Unternehmen wendet“, so Projektleiter Holger Jansen. Ein Infoblatt soll über die wichtigsten Rechte und auch bestehende Defizite informieren.

In einem weiteren Schritt wollen vzbv und PRO BAHN die Fachdiskussion vorantreiben. Dafür konnten u. a. Dr. Ansgar Staudinger von der Uni-

versität Münster gewonnen werden. Dr. Ansgar Staudinger ist den Lesern von *derFahrgast* bereits bekannt und hat sich 1999 mit der EU-Konformität der Eisenbahnverkehrsordnung (EVO) beschäftigt.

Reformbedarf unstrittig

Der Reformbedarf bei den Fahrgastrechten ist inzwischen unstrittig – bei der konkreten Umsetzung spiegeln sich dann aber die verschiedenen Auffassungen wider. Zugegeben: Die Produktion einer Dienst-

leistung „öffentlicher Verkehr“ ist oft mit höheren Risiken behaftet als die eines Produkts in einer Fabrikhalle. Staus und Witterung sind nur zwei Faktoren, denen andere Anbieter nicht in gleich hohem Maße ausgesetzt sind.

Das neue Fahrgastrecht wird Verbesserungen für die Kunden bringen müssen. Haftung für versprochene Leistung, Transparenz bei Auskünften und Entschädigungen sowie vernünftige Rechtsgrundlagen für den Fahrgast als Verbraucher sind nur einige Stichworte, die bearbeitet werden müssen.



Verspätungen sind enttäushtes Vertrauen.



Täglicher Ärger für Pendler.

Nachdem sich in den letzten Jahren bei diesem Thema wenig bewegt hat, zeichnen sich jetzt erste Veränderungen ab. Zunächst hatte die Fraktion von CDU/CSU einen Antrag in den Deutschen Bundestag eingebracht. In dem Papier stellten die Christdemokraten die bestehenden Mängel fest und forderten umfangreiche Verbesserungen. So sollen vernünftige Rechtsgrundlagen eingeführt und die Haftung deutlich verbessert werden. Inhaber von Monatskarten sollen beispielsweise Entschädigungen erhalten.

Der Regierungskoalition ging das offenbar zu weit. Der Antrag von CDU/CSU fand Anfang Juli nicht die Mehrheit im Parlament. Angenommen wurde dagegen der Antrag der Regierungskoalition für eine Qualitätsoffensive im ÖPNV. Auch sie sprach sich für eine Überprüfung der bestehenden Rechtslage aus, allerdings nicht so weitgehend wie die Opposition. In dem Antrag wird der Bundesgesetzgeber aufgefordert:

„[...] im Rahmen einer „Qualitätsoffensive Öffentlicher Personenverkehr“ eine umfassende Bestandsaufnahme unter Einbeziehung der Verkehrsunternehmen, Verbraucher- bzw. Fahrgastverbände vorzunehmen und sich daraus möglicherweise für den Bundesgesetzgeber ergebende Vorschläge für ein zeitgemäßes und verbraucherorientiertes Fahrgastrecht vorzulegen.“

Der vzbv und PRO BAHN werden innerhalb dieses Projekts, das durch das Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft (BMVEL) gefördert wird, entsprechende Vorschläge erarbeiten. Ein mögliches Vorbild könnte das Reiserecht sein. Auch hier kam es zu Reformen, die aufgrund einer vorangegangenen stürmischen Entwicklung der Rechtsprechung zu Verbesserungen für den Verbraucher geführt haben.

Die bisher fehlenden Gerichtsentscheidungen sind ein Problem: Das Fahrgastrecht wird sich nicht – wie in anderen Bereichen – durch die Rechtsprechung schnell weiterentwickeln. Die Streitwerte sind meistens gering – und oft verzichten die Verkehrsbetriebe bei angreifbarer Rechtslage auf einen Prozess, der dann bundesweite Wirkung haben könnte. Deshalb bleibt nur der Weg eines vernünftigen gesetzlichen Rahmens durch den Bundesgesetzgeber, wie ihn der Bundestag jüngst angemahnt hat.

Unzureichendes COTIF-Abkommen

„Wir haben doch das COTIF-Abkommen inzwischen in nationales Recht umgesetzt – damit gibt es doch Verbesserungen für die Fahrgäste.“ Solche oder ähnliche Aussagen sind bei aktuellen Diskussionen um die Verbesserung der Fahrgastrechte immer wieder zu vernehmen.

Der Bundesrat hat dem Abkommen im Juni 2002 zugestimmt. Der § 17 der Eisenbahnverkehrsordnung (EVO) wird nun neu gefasst, der bisherige völlige Haftungsausschluss entfällt. Stattdessen hat der Fahrgast die Möglichkeit zu übernachten, wenn die Fortsetzung der Reise nicht mehr zumutbar ist. Dies gilt allerdings nicht, wenn die Verspätung auf „außerhalb des Eisenbahnbe-

triebs liegende Ursachen zurückzuführen“ ist. Weder alltägliche Verspätungen eines Pendlers noch kleinere externe Störungen, die für den Fahrgast üble Folgen haben, sind durch das COTIF-Abkommen erfasst. In jedem Fall bleibt der Fahrgast verpflichtet, für eine schlechte Leistung den vollen Preis zu bezahlen.

Neue Beförderungsbedingungen der DB

Mitte Dezember 2002 wird die DB AG mit Beginn des neuen Preis- und Tarifsystems neue „Beförderungsbedingungen für Personen durch die Unternehmen der Deutschen Bahn“ einführen. Sie sind aus Sicht der Verbraucher kein Fortschritt. Die neuen Bedingungen lösen ➔



Einheitliches Recht vom Polarkreis bis zur Wüste Afrikas für internationale Reisen: Es gilt der geringste Standard – unabhängig von Unternehmensversprechen, Lebensstandard und Qualität des Verkehrs. Hier ein Zug aus Stockholm bei der Einfahrt in den nordnorwegischen Erzhafen Narvik.

COTIF und OTIF

stichwort

Das so genannte COTIF-Abkommen wurde am 3. Juni 1999 von der OTIF, einer zwischenstaatlichen Organisation im internationalen Eisenbahnverkehr, in Vilnius verabschiedet. Ziel der seit 1980 bestehenden OTIF ist es, die Rechtsvorschriften bezüglich des Eisenbahnverkehrs anzugleichen, um so im internationalen Verkehr auf einen einheitlichen Standard zu gelangen.

Der OTIF als zwischenstaatlicher Organisation gehören derzeit 41 Staaten an (alle Staaten in Europa, jedoch ohne die Nachfolgestaaten der Sowjetunion – mit Ausnahme Litauens und Lettlands –, sowie vier Staaten im Nahen Osten und drei

in Nordafrika). Dem einheitlichen Eisenbahntransportrecht CIV/CIM ist der Verkehr auf rund 240.000 Kilometern Eisenbahnlinien und auf rund 25.000 Kilometern Kraftwagen- und Schifffahrtslinien unterstellt.

Die Zwischenstaatliche Organisation für den internationalen Eisenbahnverkehr (OTIF) besteht seit 1. Mai 1985. Völkerrechtliche Grundlage ist das Übereinkommen vom 9. Mai 1980 (COTIF). Vorläufer der OTIF war das 1893 geschaffene Zentralamt für den internationalen Eisenbahnverkehr. Sitz der Organisation ist Bern.

➔ den Deutschen Personen- und Gepäcktarif (DPT) ab, der aus Bundesbahnzeiten stammt und unter anderem die Ausführungsbestimmungen zur Eisenbahnverkehrsordnung (EVO) enthält. Die EVO bleibt, so die DB-Bedingungen, unverändert „in der jeweils gültigen Fassung“ in Kraft – mehr Rechte als in Marokko oder auf dem Balkan sollen deutsche Fahrgäste nicht haben, solange der Gesetzgeber nicht tätig wird.

In den neuen Beförderungsbedingungen finden sich eine Reihe Punkte, die die Flexibilität des Systems Schiene weiter einschränken. So sollen Fahrscheine nur noch an zwei Tagen (bisher vier pro Richtung) gültig sein. Fahrtunterbrechungen sind nur in engen Grenzen möglich. Und wo Umtausch oder Erstattung von Fahrscheinen noch möglich ist, wird er weiter erschwert. Die bestehenden Ausführungsbestimmungen bei Verspätungen oder Zugausfällen aus dem DPT und der EVO sollen übernommen werden. Fazit: Einschränkungen bei der Flexibilität und eine kaum spürbare Verbesserung bei der Haftung.

Schlichtungsstelle Nahverkehr

Kompetente Hilfe und Unterstützung für die Fahrgäste – das ist das Hauptziel der Schlichtungsstelle Nahverkehr in Düsseldorf. Sie hilft Fahrgästen aus Nordrhein-Westfalen, wenn diese mit der Leistung eines Verkehrsbetriebs im Nahverkehr nicht zufrieden waren. „Bisher haben sich 1.300 Fahrgäste an uns gewandt, 600 Fälle konnten wir bisher abschließen und zur Zufriedenheit von Kunden und Unternehmen bearbeiten“, sagt Christian Schirmer, Projektleiter der Schlichtungsstelle, die organisatorisch zur Verbraucherzentrale NRW in Düsseldorf gehört.



Christian Schirmer, Projektleiter „Mehr Rechte für Fahrgäste“.



Ärger ohne Ende: Automaten. Muss man einen Kurs für die Bedienung machen, um nicht den Kontrolleuren zum Opfer zu fallen?

Bei der täglichen Arbeit zeigen sich die Probleme. Vor allem die großen Verkehrsverbünde und die oft nicht nachvollziehbaren Übergangstarife sorgen immer wieder für Fahrgastfrust. So erhalten Orte wie Langenfeld oder Herrath traurige Berühmtheit, weil hier der Tarif der Verbünde wechselt. Manchmal werden hier sogar Fahrgäste als Schwarzfahrer aus dem Zug gewiesen, obwohl sie an ihrem Abfahrtsbahnhof den Fahrschein für die Anschlussstrecke gar nicht kaufen konnten.

Jüngstes Beispiel: eine Fahrt mit einem VRR-Semesterticket von Wattenscheid nach Köln, das bis Langenfeld gültig ist. Der Automat in Wattenscheid kann keinen Fahrschein von Langenfeld nach Köln erstellen. Der Zugbegleiter verkauft keinen Fahrschein, sondern verhängt ein „erhöhtes Beförderungsentgelt“ von 30 Euro für die Strecke von Langenfeld nach Köln. Ein Beispiel von vielen, wie Fahrgäste im Tarifgestrüpp hängen bleiben. Auch PRO BAHN erreichen immer wieder Beschwerden von Fahrgästen zu diesem Thema.

In solchen und anderen Fällen helfen dann Christian Schirmer und sein Team weiter. Die Bilanz der Schlichtungsstelle fällt nach einem Jahr des Bestehens positiv aus. Viele Fahrgäste erhalten eine höhere Entschädigung oder eine Entschuldigung des betroffenen Verkehrsunternehmens. „Darauf legen viele Kunden Wert“, wie Udo Sieverding von der Schlichtungsstelle festgestellt hat. Daneben deckt die Schlichtungsstelle auch Schwächen im Beschwerdemanagement der Verkehrsunternehmen auf, wie z. B. lange Bearbeitungszeiten oder das Festhalten an Paragraphen und Bestimmungen. ➔

Lesen Sie auf der nächsten Seite weiter.

Service

Aktuelle Entwicklungen, Hinweise auf Veranstaltungen und Ergebnisse finden Sie auf den Internetseiten des Projekts: www.fahrgast-rechte.de

Weitere Internetquellen

www.otif.org
(Zwischenstaatliche Eisenbahnorganisation)

www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de

dpt.bahntarif.de
(alles über die aktuellen Bahntarife)

<http://dip.bundestag.de/btd/14/096/1409671.pdf>

<http://dip.bundestag.de/btd/14/088/1408853.pdf>

Kontakt

Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv)
Markgrafenstr. 66
10969 Berlin
www.vzbv.de
info@vzbv.de

PRO BAHN e. V.
Schwanthalerstr. 74
80336 München
www.pro-bahn.de
info@pro-bahn.de

Das Projekt wird durch das Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft (BMVEL) gefördert.



Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Transparenz bei der Entschädigungshöhe. So haben die Verbraucherschützer erstmals die verschiedenen Entschädigungen zusammengefasst. Jetzt kann der Fahrgast nachvollziehen, mit welcher Entschädigung er rechnen kann.

Mit dem neuen Preis- und Tarifsystem der DB droht neuer Ärger. Ab Dezember 2002 wird es für Pendler, die im Ver-

kehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) gelegentlich mit einem Zuschlag und Verbundfahrtschein einen Fernzug genutzt haben, deutlich teurer. Bei Einzelfahrtscheinen müssen die Fahrgäste möglicherweise einen neuen Fahrtschein zum vollen Tarif kaufen.

Mit der Schlichtungsstelle haben Fahrgäste im Nahverkehr erstmals eine Organisation, die bei entsprechenden Problemen unabhängig vom jeweiligen Verkehrsunter-

nehmen hilft und so für ein Stück mehr Transparenz sorgt. Die bisher rund 1.300 vorliegenden Fälle zeigen, wie notwendig eine kompetente Unterstützung für Fahrgäste ist.

Das Projekt erfordert den Einsatz von Eigenmitteln von PRO BAHN. Bitte beachten Sie unseren Spendenaufruf auf Seite 47.

Stellungnahme zum Oberelbe-Vertrag

*Der Verkehrsverbund Oberelbe (VVO), Dresden, bittet um den Abdruck der nachfolgenden Stellungnahme. Wir verzichten hier auf einen Kommentar und werden in der nächsten Ausgabe von der **Fahrgast** auf das Verhältnis von Ausschreibungen und Fahrgastnutzen zurückkommen. Die Redaktion.*

Stellungnahme zum Artikelabschnitt „Der Oberelbe-Vertrag“ in der Zeitschrift *derFahrgast*, 03/2002, S. 13/14

Verkehrsvertrag zwischen Verkehrsverbund Oberelbe (VVO) und DB Regio AG

Mit dem Abschluss des Verkehrsvertrages zwischen VVO und DB Regio zum 01.01.2001 setzten beide Partner die Voraussetzung für den langfristigen Erhalt und den Ausbau des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) in der Region Oberelbe. Die durch diesen 10-jährigen Vertrag sowohl für den VVO als auch für die DB Regio AG erzielte Planungssicherheit für zu tätigen Investitionen ist hierbei maßgebend.

Der vom VVO für diesen Zeitraum gewählte Ansatz der „Paketlösung“ – ein Betreiber für alle SPNV-Leistungen im Nahverkehrsraum Oberelbe – verfolgt prinzipiell zwei Ziele. Zum einen sollen alle SPNV-Strecken im VVO erhalten bleiben, was bei einigen schwach nachgefragten Relationen bzw. kostenintensiven Strecken, wie beispielsweise den beiden Schmalspurbahnen Freital-Hainsberg – Kurort Kipsdorf und Radebeul Ost – Radeburg, eine Herausforderung ist. Insofern bietet die gewählte „Paketlösung“ die Möglichkeit der Kompensation mit mehreren nachfragestarken SPNV-Linien (z. B. S-Bahnen, RE 50 Leipzig – Dresden).

Zum anderen finden bis zum Jahr 2010 umfangreiche Bauarbeiten im Dresdner Knoten statt, deren komplexe Bauplanung einen großen Einfluss auf die vom VVO zu bestellenden Verkehrsleistungen hat. Diese Bauarbeiten umfassen beispielsweise den S-Bahn-Ausbau Dresden, die Sachsenmagistrale, die Strecke Dresden – Leipzig sowie die bauliche und sicherungstechnische Neugestaltung der Bahnhöfe Dresden Hbf und

Dresden-Neustadt. Im Gebiet des VVO sind aufgrund seiner monozentrischen Struktur rund 63 % der SPNV-Linien direkt von diesen Bauarbeiten betroffen.

Der Verkehrsvertrag zwischen VVO und DB Regio bildet aufgrund seiner Konstruktion diese sich stetig ändernden Betriebszustände ab. Darüber hinaus ist es durch diesen Vertrag möglich, die Fahrgäste in der Region Oberelbe auf allen Linien einen der modernsten und qualitativ hochwertigsten SPNV-Fahrzeugparks Deutschlands anzubieten. So fahren im Regionalnetz inzwischen nahezu flächendeckend moderne Dieselelektrotriebwagen vom Typ RegioSprinter II.

Um im gesamten Freistaat Sachsen den Kunden einen konsistenten SPNV anbieten zu können, befinden sich die fünf sächsischen Verkehrsverbände in einem engen Abstimmungsprozess. So werden beispielsweise Lösungen gesucht, verbundraumübergreifende SPNV-Linien im Rahmen von Ausschreibungsverfahren zu vergeben. Der VVO selbst hat bereits sein Interesse bekundet, die Linie RE 1 Dresden-Görlitz auszuschreiben.

Im Übrigen hatte der VVO die Flughafen-S-Bahn schon 1999 ausgeschrieben. Mit der positiven Entscheidung des Freistaates Sachsens zur Elektrifizierung der Strecke änderte sich aber unmittelbar vor Bekanntgabe des Ausschreibungsergebnisses eine wesentliche Randbedingung. Generell sieht der VVO im Wettbewerb durchaus Chancen zur weiteren Attraktivitätssteigerung und Kostensenkung, entscheidend ist aber der zu erzielende Gesamtnutzen für den Kunden.

Verkehrsverbund Oberelbe