

Fahrgastrechte:

Familien, Bordpreise und Bundesgrenzschutz

Immer mehr Beschwerden über die DB

Erste Erfahrungen mit den neuen Beförderungsbedingungen der Deutschen Bahn AG, die ersten Monate mit dem neuen Preis- und Tarifsystem, der Blick nach Brüssel und die Diskussion, wie sich Fahrgast- und Kundenrechte bei Bus und Bahn weiterentwickeln könnten – das sind die Schwerpunkte des Projekts

„Fahrgastrechte“, mit dem der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und PRO BAHN Fahrgäste besser über ihre Rechte informieren wollen. Immer mehr Fahrgäste wenden sich an den vzbv und an PRO BAHN. Wir haben für Sie Antworten auf aktuelle Fragen zusammengefasst.

→ Neue Preise – mit System?

Der 15. Dezember 2002 bescherte den Fahrgästen nicht nur das neue Preis- und Tarifsystem, sondern auch neue Beförderungsbedingungen der DB AG. Sie haben den bis dahin geltenden „Deutschen Personen- und Gepäcktarif (DPT)“ aus Bundesbahnzeiten ersetzt. Die Beförderungsbedingungen verbessern die Haftung des Schienenunternehmens geringfügig. Wer nach 1.00 Uhr in der Nacht seine Reise nicht mehr fortsetzen kann, hat mit bestimmten Einschränkungen Anspruch auf eine Übernachtung oder die Weiterfahrt mit einem Taxi zum Zielbahnhof, wenn die Bahn an der Verspätung ein Verschulden trifft.

Andere Punkte der Beförderungsbedingungen führen hingegen zu Ärger. So beschwerten sich zahlreiche Fahrgäste über die begrenzten Möglichkeiten der Kindermitnahme. In den Beförderungsbedingungen heißt es, dass Kinder zwischen sechs und 14 in Begleitung von Eltern oder Großeltern kostenlos befördert werden. Eine Begrenzung wird unter Punkt 3.7.1 nicht genannt. Sie ergibt sich allerdings aus Punkt 2.1, wonach eine Fahrkarte nur für fünf Personen ausgestellt werden kann. Hier hat die DB nachgebessert und eine neue Familienkarte eingeführt.

info

Tipp für Familien

Die neue Familienkarte ist immer dann sinnvoll, wenn eine Familie mehr als drei Kinder im Alter zwischen sechs und 14 Jahren zählt. Auf die Familienkarte werden alle Kinder eingetragen. Für Kinder, die nicht auf der eigentlichen Fahrkarte eingetragen werden können, gilt die Familienkarte als Fahrschein. Wichtig: Kinder müssen vor Fahrtantritt auf den Fahrschein der Eltern bzw. Großeltern eingetragen werden. Eine nachträgliche Abwicklung im Zug ist nicht möglich. Einzige Ausnahme: wenn es dem Fahrgast nicht möglich war, die Kinder auf den Fahrschein eintragen zu lassen (z. B. weil ein Automat dazu nicht ausgerüstet war).

→ Werbung zweifelhaft

Neben den Familienbedingungen und den Bordpreisen sorgte auch die Werbung für das neue Preis- und Tarifsystem für Ärger bei den Fahrgästen. Bahnkundin Carin D. aus München wandte sich an den Fahrgastverband PRO BAHN und die Verbraucherzen-

trale Bayern. Sie nutzt regelmäßig den ICE zwischen München und Frankfurt. Als sie ihren Sohn (9) mitnehmen wollte, verlangte der Zugbegleiter 32 Euro für die Fahrkarte. Der Grund: Carin D. nutzt die Bahncard 50 und damit ist eine kostenlose Kindermitnahme nicht möglich.

Die Werbung liest sich da ganz anders: Auf dem Jahrmarkt dürfen Kinder unter 15 nirgends kostenlos mitfahren, aber in all unseren Zügen, heißt es. Auf Einschränkungen wird nicht oder nur sehr vereinzelt hingewiesen.

Carin D. ist leider kein Einzelfall. Zahlreiche verärgerte Fahrgäste meldeten sich bei den Verbraucher- und Fahrgastverbänden. So schrieb Eckard B.: „Erst nach 'stundenlangem' Warten vor einem Schalter wird einem dort 'erklärt', dass die Ersparnis an Bedingungen geknüpft ist.“ Viele Verbraucher ärgerten sich über die Werbung, die eine große Erwartungshaltung erweckte („Ersparnisse bis zu 73 %“), die notwendigen Voraussetzungen und Einschränkungen aber verschwiegen. Grund für den Verbraucherzentrale Bundesverband, die Deutsche Bahn abzumahnern und Unterlassung für bestimmte Werbeformen zu verlangen (siehe Stichwort Abmahnung). Bei Redaktionsschluss dieses Heftes dauerte die Auseinandersetzung noch an. Im Kern geht es um die Angabe von Ein-

schränkungen und Bedingungen in der Werbung, die zur Nutzung des Spartarifs berechtigen. Vor allem die begrenzten Sitzplatzkontingente, Mindestpreise, Beschränkungen im Nahverkehr und bei den Verbundtarifen sowie die Bedingungen für die kostenlose Kindermitnahme sind dabei für die Verbraucherschützer die wichtigsten Punkte.

stichwort

Stichwort: Abmahnung

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) hat die Deutsche Bahn AG aufgrund der Werbung zum neuen Preis- und Tarifsysteem abgemahnt. Die Verbraucherschützer werfen dem Schienenunternehmen einen Verstoß gegen das Gesetz zum Unlauteren Wettbewerb (UWG) vor. Der vzbv ist der Auffassung, dass bei den Werbeaussagen „Wer früher plant, spart mehr“, „Wer gemeinsam reist, spart gemeinsam“ und „Familien fahren jetzt besonders günstig“ ein Verstoß gegen das UWG wegen des Verschweigens wesentlicher Umstände vorliege. Als wesentliche Umstände betrachtet der vzbv die Nennung von Mindestpreisen, Gebühren für Umtausch und Rückgabe, den Hinweis auf das begrenzte Platzkontingent und eingeschränkte Kaufmöglichkeiten im Zug. Diese Umstände wurden in der bisherigen Werbung entweder nicht oder nur vereinzelt genannt. Das abgemahnte Unternehmen kann die geforderte Unterlassungserklärung abgeben oder den Rechtsweg beschreiten.

→ Endstation Essen Hbf, Bundesgrenzschutz

„Pendler mit Bundesgrenzschutz aus dem Zug geholt“ – die Schlagzeile einer Sonntagszeitung sorgte Ende

Januar für Wirbel. Was war geschehen? Zwischen Recklinghausen und Essen kam es im Nahverkehr zu Verspätungen. Einige Pendler nutzten deshalb den ICE nach Essen, der vor dem verspäteten Nahverkehrszug fuhr. Ergebnis der Fahrt: Das Zugpersonal verhängte ein „erhöhtes Beförderungsentgelt“ und ließ die Personalien von sechs Fahrgäste vom Bundesgrenzschutz in Essen feststellen.

Wie ist die Rechtslage? Was gilt: die Eisenbahnverkehrsordnung (EVO), die Beförderungsbedingungen des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr (VRR) oder die Beförderungsbedingungen der DB? Da eine Eisenbahnverbindung benutzt wurde und die EVO Gesetzescharakter hat, ist diese anwendbar und geht allen anderen Bestimmungen vor. Die EVO sagt, dass bei Verspätungen oder Zugausfällen kein Anspruch auf Entschädigung besteht, wohl aber Anspruch auf Weiterbeförderung, soweit das betrieblich möglich ist. In diesem Fall war die Weiterbeförderung möglich, wenn auch mit einem höherwertigen Zug. Die EVO unterscheidet allerdings nicht zwischen „Produktklassen“.

Hält sich die DB AG daran? Es gab zunächst die allgemeine Aussage eines Unternehmenssprechers, dass derjenige, der Porsche fahren will, auch Porsche zahlen müsse. Nach Überprüfung des Falls will die DB AG jetzt nur den normalen Fahrpreis erheben.

→ Bordpreis: Kassieren mit System

Für Verärgerung bei vielen Fahrgästen sorgt auch der von der DB „Bordpreis“ genannte Zuschlag zum Fahrpreis, wenn der Fahrschein im Zug gelöst wird. Nach den neuen Beförderungsbedingungen beträgt der Zuschlag zum gewöhnlichen Preis zehn Prozent, mindestens zwei, höchstens zehn Euro. Ausnahmen gelten nur für Blinde und für den Fall, dass kein Automat mit Bargeldannahme vorhanden war oder aber kein Schalter geöffnet war. Da der „Bordpreis“

im Handcomputer der Zugbegleiter voreingestellt ist, wird er auch erhoben, wenn die Voraussetzungen der Ausnahmen vorliegen – und der Kunde muss um eine bessere Behandlung betteln. Andere Gründe gelten überhaupt nicht – zurück bleibt aus solchen Bordpreis-Diskussionen ein unzufriedener Fahrgast, der für Mängel im Vertriebssystem büßen soll. Noch schlimmer ergeht es Fahrgästen, die innerhalb von Verkehrsverbänden unterwegs sind – sie werden grundsätzlich als Schwarzfahrer verfolgt, weil die DB nicht in der Lage ist, im Zug Verbundfahrtscheine zu verkaufen. **derFahrgast** wird auf dieses Thema noch ausführlich zurückkommen.

info

Bordpreis: Gegebenenfalls hart bleiben!

Einschlägig ist die Eisenbahnverkehrsordnung (EVO). In § 9, Absatz 1 heißt es: Wenn der Tarif nichts anderes bestimmt, muss der Reisende bei Antritt der Reise mit einem Fahrausweis versehen sein. Absatz 2 lautet: Der Anspruch auf Ausgabe eines Fahrausweises erlischt fünf Minuten vor Abfahrt des Zuges. Wer also regelmäßig mit einer ausreichenden Zeitreserve am Bahnhof eintrifft und dennoch nach längerer Wartezeit am Schalter keinen Fahrschein erwerben kann, darf nicht benachteiligt werden. Der Fahrgast hat auch einen Anspruch darauf, bar zu zahlen. Daher dürfen Fahrgäste nicht auf Fahrkartenautomaten für den Fernverkehr verwiesen werden. Wer also einen Grund hat, ohne Fahrschein im Zug zu sein, sollte sich auf diese Bestimmungen berufen und gegebenenfalls eine Nachlösung schreiben lassen und nur den normalen Fahrpreis bezahlen.

→ **Vorsicht bei Zugbuchung!**

Nachforderungen im Zug sind ein sehr unerfreuliches Thema. Zum einen sieht sich der Reisende im Recht, da er sich in den meisten Fällen auf die Beratung am Schalter oder am Telefon verlassen hat. Zum anderen hat das Zugbegleitpersonal zumindest mit der Anwendung der Tarifbestimmungen in vielen Fällen auch Recht. Sieht sich der Kunde im Recht und lehnt eine sofortige Nachzahlung ab, wird er mit einem „erhöhten Beförderungsentgelt“ von 40 Euro bedroht. Oder – zumindest im Fernverkehr kann das noch teurer werden – mit dem doppelten Fahrpreis. Kundenfreundlich ist das in vielen Fällen nicht.

Das gilt auch für das, was eine Bahnkundin aus Mittelhessen erlebte. Statt des gebuchten IC-Zuges und einer Plan & Spar 40-Fahrkarte zwischen Stuttgart und Frankfurt musste sie einen ICE nutzen, da sie verspätet am Bahnhof eintraf. Ergebnis: Eine Fahrpreisnachforderung über 73,70 Euro. Wir haben nachgerechnet: Das ist zu viel! Der „Bordpreis“ einer komplett neuen Fahrkarte im ICE zwischen Stuttgart und Frankfurt beträgt rund 50 Euro. Für die Weiterfahrt im Nahverkehr wäre die Fahrkarte weiterhin gültig gewesen, denn eine Zugbuchung gilt hier nicht. Die Nachforderung entspricht zwar den Buchstaben des Tarifs, nicht aber einer kundenfreundlichen Anwendung.

info

Nachrechnen!

Wenn der gebuchte Zug davonfährt und die „Plan & Spar“-Fahrkarte nicht mehr gilt, ist der Kauf eines komplett neuen Fahrscheins oft günstiger als die Stornogebühr über 45 Euro (offizielle Bezeichnung Plan & Spar-Zusatz) und die Aufzahlung auf den Regel-tarif (plus 10 Prozent Bordpreis). Bestehen Sie darauf, dass Ihnen die Kosten aufgeschlüsselt und der Preis einer neuen Fahrkarte genannt werden. Außerdem gilt: Wenn eine Verspätung durch die Deutsche Bahn verursacht worden ist, kann der Kunde den nächsten Zug nehmen. Bei einer Direktverbindung (ohne Umsteigen) kann bei einer Verspätung von mehr als 30 Minuten der nächste Zug genutzt werden.

info

Was kostet die Auskunft?

Nach Anwahl der 11 8 61 werden zunächst 25 Cent fällig. Darin sind 15 Sekunden Gesprächszeit eingeschlossen. Danach werden alle 7,3 Sekunden 6 Cent fällig. In der ersten Minute kostet das Gespräch rund 70 Cent. Die zweite Minute sind dann etwa 54 Cent fällig. Daraus soll sich der in der Werbung genannte Durchschnittswert von „etwa 60 Cent für ein zweiminütiges Gespräch“ ergeben. Die Auskunft liegt im Preisniveau einer 0190-Nummer.

Müssen die Gebühren nicht in der Werbung genannt werden?

Derzeit sind zwei Verfahren anhängig. Im ersten Verfahren hat der Verbraucherzentrale Bundesverband im vergangenen Jahr die Deutsche Telekom für ihre Werbeaussage „11833 – der schnelle Weg zur Bahnauskunft“ abgemahnt und Unterlassung verlangt. Das Verfahren liegt jetzt in der Berufungsinstanz beim Oberlandesgericht in

Köln. Im zweiten Verfahren wird Anfang Juli der Bundesgerichtshof in einem Revisionsverfahren entscheiden, ob und in welchem Umfang Auskunftsdienste im Telefonnetz ihre Gebühren schon in der Werbung angeben müssen. Vom Ausgang dieses Verfahrens wird es abhängen, ob die allgemeine Aussage „11 8 61 (geb.-pflichtig)“ künftig ausreicht oder ob die genauen Gebühren genannt werden müssen.

Gibt es preiswertere Auskünfte?

Viele Verkehrsverbünde und Verkehrsunternehmen unterhalten eigene Auskunftsstellen, die wesentlich billiger sind und Auskunft auch über das Nahverkehrsangebot im Land geben. Beispiele:

- Nordrhein-Westfalen
0180-3-50 40 30 (9 Cent/Min.)
- Sachsen-Anhalt
0180-5-33 10 10 (12 Cent/Min.)
- Baden-Württemberg
0180-5-77 99 66 (12 Cent/Min.)

→ **Der Blick nach Europa**

Die Europäische Kommission will bis zum Sommer einen Vorschlag für eine Verordnung für Fahrgast- und Kundenrechte im Bahnverkehr in Europa erarbeiten. In den Diskussionsprozess sind der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und der Fahrgastverband PRO BAHN integriert. Beide Verbände arbeiten in enger Abstimmung mit den europäischen Dachverbänden BEUC und dem neuen Europäischen Fahrgastverband (EPF) zusammen. Beim ersten EPF-Jahrestreffen Ende März in Namur (Belgien) präsentierte Holger Jansen (Projektleitung Fahrgastrechte) die unterschiedlichen Regelungen der Fahrgast- und Kundenrechte in einigen Mitgliedstaaten der EU. Im grenzüberschreitenden Verkehr gilt die COTIF-Übereinkunft und die Anlage CIV (Einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck als Anlage zum COTIF)

als Rechtsgrundlage für die Beförderung. Das nationale Recht ist dagegen in den EU-Staaten sehr unterschiedlich. So gibt es in Deutschland Entschädigungen fast ausschließlich auf dem Kulanzweg, während in den Niederlanden, in Frankreich und in Eng-

land unter bestimmten Voraussetzungen Fahrgäste bei mangelhafter Leistung einen Teil Ihres Fahrpreises ersetzt bekommen können. Das erste EPF-Jahrestreffen in Namur diente auch dazu, den begonnenen Dialog mit der EU-Kommission und dem

Dachverband der Europäischen Bahnen weiter zu intensivieren. Der Vorschlag des Verbandes Europäischer Bahnen, eine Passagiercharta auf freiwilliger Basis einzuführen, wird von den EPF-Mitgliedsverbänden weiter kritisch begleitet.

service

Service

Besuchen Sie uns im Internet. Unter www.fahrgast-rechte.de finden Sie zahlreiche weitere und aktuelle Informationen. Außerdem können Sie unseren Newsletter abonnieren, mit dem wir Sie regelmäßig über aktuelle Entwicklungen auf dem Laufenden halten. Die wichtigsten Inhalte finden Sie auch unter www.pro-bahn.de, indem Sie direkt von der Homepage zur Rubrik „Fahrgastrechte“ gehen.

Das Infoblatt mit den wichtigsten Kundenrechten finden Sie zum Download unter www.fahrgast-rechte.de. Sie können es gegen Einsendung eines adressierten und frankierten (55 Cent) C-6 Briefumschlages anfordern beim Versandservice des Verbraucherzentrale Bundesverbands, Postfach 11 16, 59930 Olsberg, Tel. 0 29 62 – 90 86 47 oder bei der PRO BAHN-Bundesgeschäftsstelle.

Unter http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passengers/pass_en.htm können Sie sich (in Englisch) über die aktuellen

Pläne der EU-Kommission zur Verbesserung der Fahrgastrechte innerhalb der EU informieren. Dort finden Sie auch die ausführlichen Stellungnahmen der Fahrgast- und Verbraucherverbände zur Anhörung im November 2002.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr der Verbraucherzentrale NRW hat zwei neue Aktionen gestartet. Mit einem „Pünktlichkeitsprotokoll“ sollen Pendler ihre tägliche Fahrt dokumentieren. Weiter haben die Verbraucherschützer aus Düsseldorf ihren Projektbericht für das Jahr 2002 vorgestellt. Mehr: www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) und der Fahrgastverband PRO BAHN bearbeiten in einem Projekt das Thema Fahrgastrechte. Beide Organisationen wollen den Verbraucher besser über seine Rechte informieren. Das Projekt wird vom Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft (BMVEL) gefördert.

info

Beschwerden – wo?

Der Kundendialog für den Fernverkehr der Deutschen Bahn wird derzeit in Hannover zusammengefasst und dem Tochterunternehmen „DB Dialog“ zugeordnet. Ihre Anfragen oder Anregungen werden in den meisten Fällen nach Hannover weitergeleitet. Die direkte Anschrift lautet:

**Deutsche Bahn AG, Kundendialog, Postfach 14 22
30014 Hannover, Tel. (0 18 05) 34 00 35**

Von dort werden Sie in der Regel eine Antwort für den Bereich Fernverkehr erhalten. Im Nahverkehr gibt es noch einige Regionalbereiche mit eigenem Kundendialog. Hier entscheidet die Postleitzahl des Kunden über die Zuordnung einer Anfrage. Ihre Anfrage wird unabhängig davon, an wen sie gerichtet ist, immer an die zuständige Stelle weitergeleitet.

Die Adressen anderer Anbieter finden Sie im Internet unter www.fahrgast-rechte.de, unter www.pro-bahn.de oder www.bahnadressen.net.

Schicken Sie uns Ihre Beschwerde in Kopie zu!

Wenn eine Verspätung kein Einzelfall bleibt oder Sie mit der Antwort eines Verkehrsbetriebs auf eine Beschwerde oder Anfrage unzufrieden sind – dann schicken Sie uns eine Kopie Ihrer Beschwerde zu. Wir mahnen gegenüber Politik und Medien Verbesserungen an und weisen auf strukturelle Mängel im System hin. Wir können keine umfassende Beratung zu Ihrem Einzelfall durchführen. Jede Beschwerde oder Anregung ist aber ein wichtiger Beitrag für unsere inhaltliche Arbeit.

**Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv)
Projekt Fahrgastrechte
Markgrafenstraße 66, 10969 Berlin
www.vzbv.de
fahrgastrechte@vzbv.de**

Oder geben Sie Ihre Beschwerde über das Internet-Formular unter www.pro-bahn.de ein.