

Fahrgastrechte elektronisch und einfacher durchsetzen

Der Fahrgastverband PRO BAHN fordert die Verkehrsunternehmen¹ auf:

1. Für online und mobil erworbene Fahrscheine ist eine einfache Möglichkeit zu schaffen, die zugehörigen Fahrgastrechte elektronisch geltend zu machen und nicht mehr wie heute ein Formular ausfüllen zu müssen. In einem weiteren Schritt ist diese Möglichkeit auf Fahrkarten, die über andere Kanäle erworben wurden, auszuweiten.
2. Auf dieser Basis ist eine vollautomatische Nutzung der Fahrgastrechte für fahrtgebundene Fahrscheine ist zu realisieren.
3. Lösungen sind zu entwickeln, wie diese Funktion für Zeit- und Flexkarteninhaber im Fern- und Regionalverkehr teil- oder vollautomatisiert werden kann.
4. Bei der Entwicklung der Lösungen sind Fahrgastvertreter einzubeziehen.

Begründung

Viele Kunden wissen bis heute nicht, dass ihnen Fahrgastrechte zustehen. Für viele weitere Kunden ist der bisherige postalische Weg ein zu großer Aufwand im Vergleich zur möglichen Verspätung. Auch sind viele Kunden nicht bereit, das Porto dafür zu entrichten und die Möglichkeit diese am DB Schalter abzugeben ist vielen nicht bekannt oder zu umständlich. Im 21. Jahrhundert sollte es selbstverständlich sein, dass bei einem elektronischen Verkauf von Fahrkarten in Form von Online- und Handytickets es auch möglich ist, zugehörige Fahrgastrechte online einzufordern, so dass der Weg zum Briefkasten entfällt. Dieser Weg ist auch für „analog“ am Automaten und im Reisezentrum erworbene Fahrkarten anzubieten.

Weiterhin liegen bei an eine Fahrt gebundenen Fahrkarten die Daten vor, um zu prüfen, ob für diese Fahrt Entschädigungen nach den Fahrgastrechten fällig sind. Für solche Kunden sollte die Erstattung vollautomatisch erfolgen, so dass diese nach ihrer verspäteten Fahrt ohne eigene Aktion den zustehenden Betrag ausgezahlt bekommen.

Bei flexiblen Fahrkarten (Flexpreise, Zeitkarten inkl. BahnCard 100, ...) sollte der Einreichungsprozess soweit wie möglich automatisiert werden. Dazu kann beispielsweise das gegenwärtig getestete System zum mobilen Einchecken genutzt werden. Eine Unterstützung gestückelter Fahrkarten ist vorzusehen.

All diese Lösungen dienen dazu, das System Bahn für die Kunden einfacher, transparenter und attraktiver zu gestalten. Um den maximalen Effekt zu erzielen, sind Fahrgastvertreter bei der Konzeption und dem Test der zu entwickelnden Lösungen einzubinden. So kann sichergestellt werden, dass am Schluss die kundenfreundlichste Lösung umgesetzt werden kann.

¹ Viele Verkehrsunternehmen übergeben die Aufgabe der Fahrgastrechtebearbeitung an das Service Center Fahrgastrechte der Deutschen Bahn. Einige Unternehmen z.B. Flixbus/Flixtrain haben eigene Verfahren. Angesprochen sind daher sowohl die Deutsche Bahn als Dienstleister für andere Unternehmen, aber auch die Unternehmen, die sich für eine eigene Lösung entscheiden.