



**Stellungnahme
zu einer
Erhöhung des
„Erhöhten Beförderungsentgelts“**

**30. Juli 2007
(berichtigt 31. Juli 2007)**

**PRO BAHN e.V.
Bundesverband
Recht und Grundsatzfragen
Rainer Engel
Gretchenstraße 26
32756 Detmold
Tel. (052 31) 30 01 12
Fax (052 31) 3 23 61
Email: pbz@pro-bahn.de**

Zusammenfassung

Der Fahrgastverband PRO BAHN verkennt nicht das Problem des Schwarzfahrens und den Umfang der den Unternehmen entgehenden Fahrgelder. Unter den gegenwärtigen Bedingungen werden jedoch immer mehr Bürger zu Unrecht bei zu Unrecht als Schwarzfahrer verfolgt. Bereits jetzt ist spürbar, dass die bisher grundsätzlich positive Stimmung der Nutzer gegenüber dem öffentlichen Verkehr aufgrund der sich häufenden Übergriffe zu kippen droht.

1. Drastischer Anstieg der unberechtigten Verfolgung unschuldiger Fahrgäste

Im laufenden Jahr ist es zu einem drastischen Anstieg der Beschwerden von Fahrgästen über ungerechtfertigte Behandlung durch Kontrollpersonal und über unberechtigte Überziehung mit Forderungen nach Zahlung des Erhöhten Beförderungsentgelts gekommen.

2. Die Ursache der Übergriffe

Viele Verkehrsunternehmen – in erster Linie die Deutsche Bahn AG, aber auch andere Verkehrsunternehmen – erschweren Fahrgästen zunehmend – aus Kostengründen, aber auch aus anderen Gründen - den Erwerb von Fahrscheinen, insbesondere gegen gesetzliche Zahlungsmittel so, dass die Beförderungspflicht verletzt wird.

3. Mangelhafter Datenschutz

Verkehrsunternehmen führen private Karteien von angeblichen Schwarzfahrern, um Mehrfachtäter zu erkennen. Die Daten der Fahrgäste werden ohne deren Zustimmung aufgenommen und gespeichert, und zwar auch dann, wenn die Forderung unberechtigt war. Damit werden grundlegende Bürgerrechte auf Datenschutz verletzt.

4. Umkehr der Beweislast

Fahrgäste geraten bei dem Nachweis, dass die Unternehmen ihnen keine angemessene Gelegenheit gegeben haben, einen Fahrschein zu kaufen, zunehmend in Beweisnot.

5. Fehlende Vorschriften zum Fahrscheinwerb

Es gibt zwar gesetzliche Vorschriften darüber, dass der Fahrgast einen Fahrschein erwerben muss, aber keine Vorschriften darüber, wie die Verkehrsunternehmen ihm dieses zu ermöglichen haben.

6. Qualifikation der Fahrscheinprüfer

Es gibt keinerlei Vorschriften über die Qualifikation von Fahrscheinprüfern. Unternehmen setzen hierzu – teilweise sogar ausschließlich – fachfremde, schlecht ausgebildete und schlecht bezahlte Kräfte ein.

7. Schlichtungsstellen erforderlich

Ohne Schlichtungsstellen bleiben betroffene Fahrgäste schutzlos.

8. Politisches Fazit

Der Fahrgastverband PRO BAHN fordert daher vor oder gleichzeitig mit einer Änderung der Bestimmungen über das Erhöhte Beförderungsentgelt

- den Erlass von Vorschriften über die Mindestbedingungen für den Fahrscheinvertrieb,
- den Erlass von Vorschriften über die Qualifikation von Fahrscheinprüfern,
- den Erlass von Vorschriften über Behandlung von Daten der erfassten Personen,
- die flächendeckende Einrichtung von Schlichtungsstellen.

Im Einzelnen

1. Drastischer Anstieg der unberechtigten Verfolgung unschuldiger Fahrgäste

Der Fahrgastverband PRO BAHN verkennt nicht das Problem des Schwarzfahrens. Unter den gegenwärtigen Bedingungen geraten jedoch immer mehr Bürger zu Unrecht in Kontrollen und werden so zu Unrecht als Schwarzfahrer verfolgt.

Bereits bisher machten Fälle, in denen Fahrgäste zu Unrecht als Schwarzfahrer verfolgt werden, einen nicht unerheblichen Teil der beim Fahrgastverband PRO BAHN eingehenden Beschwerden aus.

Dieser Anteil deckte sich in etwa mit den Erfahrungen der Schlichtungsstelle Nahverkehr in Düsseldorf, der einzigen Schlichtungsstelle, die bisher umfangreich über ihre Arbeit öffentlich berichtet hat.

Im laufenden Jahr verzeichnet PRO BAHN einem drastischen Anstieg der Beschwerden von Fahrgästen über ungerechtfertigte Behandlung durch Kontrollpersonal und über unberechtigte Überziehung mit Forderungen nach Zahlung des Erhöhten Beförderungsentgelts. Es liegen in wenigen Monaten einige hundert Berichte über mehr oder weniger schwerwiegende Übergriffe durch Kontrollpersonal vor.

Wir geben nachfolgend eine Reihe von Beschwerden nebst Kommentar hierzu wider und machen diese ausdrücklich zum Gegenstand unserer Stellungnahme. In allen Fällen sind uns Name und vollständige Anschrift der Einsender bekannt. Die Beschwerden sind auch in **derFahrgast 3/2007** abgedruckt.

PRO BAHN legt Wert auf die Feststellung, dass DB-Regio, die für die meisten nachfolgend berichteten Fälle verantwortlich ist, Mitglied des VDV ist.

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

Fahrscheinkauf 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 Bayerticket 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 Bayerticket. 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 Außerfernbahn 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: An Stationen ohne Automat müssen auch bei DB-Regio in Bayern weiterhin Fahrkarten im Zug verkauft werden - ob die Zugbegleiter 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.

*) Die BOB hat die Anerkennung von DB-Fahrscheinen eingestellt, weil die DB keine ausreichende Ausgleichszahlung erbringt. Obwohl DB- und BOB-Züge in Holzkirchen am gleichen Bahnsteig halten und fahrplanmäßig aufeinander abgestimmt sind, werden Fahrscheine für die durchgehende Beförderung weder im Zug noch an Automaten der Abfahrtsbahnhöfe verkauft. Sie sind nur an – nicht vorhandenen – Schaltern zu erhalten und auch nur zu Zielen bis München. Für Fahrten über München hinaus gibt es überhaupt keine durchgehenden Fahrscheine. Fahrgäste werden im jeweiligen Anschlusszug als Schwarzfahrer behandelt und dem Erhöhten Beförderungsentgelt unterworfen.

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: Herr T. ist ein erfahrener Bahnbenutzer 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.

Zwar hat DB Regio mittlerweile mitgeteilt, dass Fahrgäste mit einem gültigen Fahrausweis der Nachbarbahn im Zug einen Fahrschein kaufen können, aber es ist nicht sicher gestellt, dass das Personal entsprechend informiert ist. Außerdem werden bestimmte Fahrausweise – z.B. mit 25 % Ermäßigung („Railplus“) – laut Angabe der DB im Zug nicht verkauft.

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 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: 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 Fahrschein 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 sendeten 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 einzige Entwerter am Bahnhof einer Stadt mit 80.000 Einwohnern steht vor dem im Umbau befindlichen Bahnhof, weit entfernt vom Bahnsteig und seinem Zugang. Während zwischen Bielefeld und Detmold die Züge der Eurobahn und der Nordwestbahn mit Automaten und Entwertern 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. Die Gefährdungen, denen Kinder ausgesetzt sind, sind vielfältig und gehen von einfachen Dingen wie Erpressung oder Diebstahl bis hin zu Entführung und Vergewaltigung ...

Frank R. aus M. (NRW) am 4.3.2007

Kommentar: 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 Beförderungsentgelt 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: 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: 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: 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 (2 x 50 Cent) 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 Bayerticket 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: 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 Graing 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: 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 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: 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 Zughaldebahnhöfe 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) mit dem Regionalexpress auf der Rheintalstrecke 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 Mehrfachpunktete Karte 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 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 die nachfolgende Zuschrift 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 eingelezen. 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 07.02.2007 19.20 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: 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. Erklärte 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*

Ungerechte Behandlung

Ich muss hier mal kurz meinen Frust über die DB loswerden. Ich wollte heute um 14:45h den RE von R. nach Aschaffenburg nehmen. Leider kam ich etwas spät an den Bahnhof und der Zug war ausnahmsweise mal pünktlich. Ich hatte also keine Zeit mehr eine Fahrkarte zu kaufen. Also bin ich direkt am Bahnsteig zum Schaffner und habe ihn freundlich darum gebeten, mir einen Fahrschein auszustellen. Er meinte, er könne das nur, wenn ich 40 Euro für Schwarzfahren bezahle, da ich ja beim Einsteigen, kein Ticket hätte. Ich bat ihn dann eine Minute zu warten, bis ich ein Ticket lösen könne, aber auch das lehnte er ab (natürlich hat ein Zug einen Fahrplan einzuhalten und kann nicht wegen jeden x-beliebigen Fahrgasts warten, aber wenn man bedenkt, wie oft Züge Verspätung haben, dann hätte diese eine Minute bei einem bisher pünktlichen Zug auch nichts ausgemacht...). Jedenfalls fuhr der Zug ohne mich ab. Der Nächste Zug fuhr erst 2 Stunden später und ich stand völlig verdutzt am Gleis. Ich bin seit Jahren guter Kunde, fahre seit Fünf Jahren diese Strecke und nun wird man kriminalisiert, weil man einmal eine Minute zu spät am Zug ist. Wenn ich der Bahn jedesmal 40 Euro berechnen Würde, wenn sie zu spät war, wäre ich reich. Ich finde einfach, dass man so keine Kunden behandelt. Mich stört ebenfalls die zwei Klassen Behandlung der DB. In EC und ICEs darf man nämlich immer noch ohne Ticket einsteigen. Aber das arme Fussvolk in RB werden als Diebe und Halunken vorverurteilt, die die Bahn beschließen wollen. Ich habe immer mein Ticket gelöst und dies war auch diesmal meine Intention, aber der Schaffner hat mich bewusst als Schwarzfahrer abgestempelt, wo er mir eigentlich einen selbstverständlichen Service hätte anbieten sollen. Was wurde nur aus: der Kunde ist König?

Carsten K. am 24.6.2007

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. am 27.6.2007

Kommentar: 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.

Es handelt sich nicht um Einzelfälle, sondern um ein Problem des Systems öffentlicher Verkehr, das grundsätzlich angegangen werden muss. Die Erhöhung des Erhöhten Beförderungsentgelts würde diese Problematik verschärfen.

2. Die Ursache der Übergriffe

Die Übergriffe konzentrieren sich weitgehend auf die Schienenverkehrsunternehmen, treten aber auch bei Busunternehmen auf, die durch den Busfahrer keine Fahrscheine verkaufen lassen.

Führend bei den Übergriffen ist die Deutsche Bahn AG. Zunehmend fallen aber auch andere Verkehrsunternehmen insbesondere des städtischen Massenverkehrs auf, allen voran die Berliner Verkehrsbetriebe und die üstra in Hannover (dazu später).

Die Ursachen für die unberechtigte Verfolgung von Fahrgästen liegen

- * in einem sehr mangelhaften Verkaufssystem,
- * in einem mangelhaften Tarifsystem
- * in dem Versuch der Verkehrsunternehmen, die Kosten des Fahrscheinverkaufs zu senken, was auf Kosten der Fahrgäste erfolgt.

Viele Verkehrsunternehmen – in erster Linie die Deutsche Bahn AG, aber auch andere Verkehrsunternehmen – erschweren Fahrgästen zunehmend – aus Kostengründen, aber auch aus anderen Gründen den Erwerb von Fahrscheinen, insbesondere gegen gesetzliche Zahlungsmittel so, dass die Beförderungspflicht verletzt wird.

Die Deutsche Bahn AG hat in Bayern, Baden-Württemberg und Nordrhein-Westfalen den Verkauf von Fahrscheinen im Zug eingestellt. Daher werden die Mängel im Verkaufssystem außerhalb der Züge drastisch sichtbar.

Viele Verkehrsunternehmen verkaufen Fahrausweise an vielen Haltestellen ausschließlich an Automaten. Die Mängel dieses Systems führen dazu, dass alle Fahrgäste zu Schwarzfahrern werden, die deswegen keinen Fahrschein kaufen können.

Die Mängel auf einen Blick:

Gute Gründe, eine Fahrkarte im Zug zu kaufen

Automat ist nicht vorhanden.
 Automat ist nicht zu finden.
 Automat ist defekt.
 Automat liefert nur Verbundfahrscheine.
 Automat liefert nur regionale Fahrscheine.
 Automat wird von anderen Fahrgästen mit zeitaufwendigen Anfragen besetzt.

Ursache

Lücke im Vertriebssystem
 Mangelhaftes Vertriebssystem
 Mangelhafte Wartung und Überwachung
 Ungeeigneter Automat
 Ungeeigneter Automat
 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

Opfer von unberechtigten oder nicht nachvollziehbaren EBE-Forderungen werden daher

Neukunden:

- Sie kennen sich mit Automaten und Tarifen nicht aus.

Erfahrene Fahrgäste, die einmal in einer anderen Region oder Stadt unterwegs sind oder auch nur über den Geltungsbereich ihrer Zeitkarte hinaus fahren:

- Die Bedingungen für die Benutzung des öffentlichen Verkehrs sind extrem unterschiedlich:
- Einige Unternehmen verkaufen Fahrscheine im Zug, es gibt keine Automaten auf den Bahnsteigen, Auf einigen Linien verkehren Züge mit und ohne Automaten durcheinander. Für den Fahrgast wird der Fahrscheinerwerb unberechenbar.
- Einige Unternehmen verlangen eine „Entwertung“, andere nicht.
- Fahrscheine, die im Anschluss an Zeitkarten erforderlich sind, sind meistens vor Fahrtantritt gar nicht erhältlich.
- Einige Unternehmen akzeptieren zwar Kreditkarten, aber keine Geldkarten, andere nur Geldkarten. Die EC-Karte, das heute am weitesten verbreitete bargeldlose Zahlungsmittel, wird meistens nicht akzeptiert.

Fahrgäste, deren Fahrschein aus Gründen unzulänglich sind (körperlich oder hinsichtlich des Informationsgehalts), die von den Unternehmen zu vertreten sind (dieser Fall tritt z.B. sehr häufig bei Semestertickets auf)

- Zeitkarten mit längerer Geltungsdauer (Monatskarten, Semestertickets) werden auf dafür ungeeignetem Papier gedruckt. Es sind Fälle bekannt, in denen Thermopapier oder billigste „Fetzen“ verwendet werden, die die Nutzungszeit nicht überstehen. Laminieren führt aber zur Ungültigkeit des Fahrscheins! Inhaber von Chipkarten können überhaupt nicht mehr selbst wahrnehmen, ob ihr Fahrschein gültig ist!

Ausländische Gäste (gemeint sind wirkliche Gäste, Urlauber, Geschäftsreisende)

- Auch sie kommen mit Tarifen und Automaten meistens nicht zurecht.

Fahrgäste mit längeren Reisewegen

- Selbst gängige Fahrscheine des Nah- und Regionalverkehrs kosten bis zu 33 Euro („Schönes Wochenende“). Dem steht gegenüber, dass viele Automaten nur Münzgeld annehmen, passende Zahlung verlangen (vor allem bei Wechselgeldmangel) und auf größere Scheine meistens nicht herausgegeben werden kann.

Gelegenheitskunden, also insbesondere wahlfreie Fahrgäste, Senioren und Kinder(!)

- Hier finden sich die verschiedenen vorgenannten Ursachen in unterschiedlicher Zusammensetzung.

Schwerbehinderte(!)

- Dieser Fall tritt nur bei Fahrten mit der Deutschen Bahn AG im Regionalverkehr außerhalb der Verkehrsverbünde auf. Schwerbehinderte sind häufig wegen ihrer Behinderung außerstande, Fahrscheine an Automaten zu lösen. PRO BAHN hat dazu im Jahre 2004 eine Denkschrift vorgelegt:
- http://www.fahrgast-rechte.de/Übersicht/Ihr_Problem/Behindert_/Denkschrift__Bild_.pdf
- Vor allem in den Bundesländern Niedersachsen, Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen-Anhalt, Thüringen und Bayern müssen Schwerbehinderte für Fahrten außerhalb ihres nahen Umkreises Fahrscheine kaufen, die in der Regel nicht an Automaten vor Abfahrt des Zuges gekauft werden können.

3. Mangelhafter Datenschutz

Verkehrsunternehmen führen private Karteien von angeblichen Schwarzfahrern, um Mehrfachtäter zu erkennen. Die Daten der Fahrgäste werden ohne deren Zustimmung aufgenommen und gespeichert, und zwar auch dann, wenn die Forderung unberechtigt war. Damit werden grundlegende Bürgerrechte auf Datenschutz verletzt.

Konkret bekannt ist, dass die Hamburger Hochbahn eine solche Kartei führt.

Auch die Deutsche Bahn AG hat bereits alle technischen Möglichkeiten geschaffen, in den Zügen auf eine solche Kartei zuzugreifen.

Der Eintrag wird ohne Zustimmung des Fahrgastes vorgenommen. Das Verfahren, wie unberechtigte Fälle gelöscht werden und wie Fahrgäste sich über gespeicherte Daten informieren können, ist selbst in den Unternehmen nicht geregelt.

Das Ziel des VDV, einen verdoppelten Betrag für Wiederholungstäter zu erheben, wird dazu führen, dass alle Unternehmen solche Karteien führen. Im nächsten Schritt ist mit der bundesweiten Vernetzung dieser Karteien zu rechnen.

PRO BAHN wird daher in Kürze die Datenschutzbeauftragten mit der Thematik befassen.

4. Umkehr der Beweislast

Fahrgäste geraten bei dem Nachweis, dass die Unternehmen ihnen keine angemessene Gelegenheit gegeben haben, einen Fahrschein zu kaufen, zunehmend in Beweisnot.

Fahrgäste haben aber ein unveräußerliches Recht darauf, bis zum Beweis des Gegenteils als unschuldig zu gelten. Es kann nicht sein, dass sich die Verkehrsunternehmen das Recht selbst schreiben, nach dem Fahrgäste als Schwarzfahrer gelten und aufgrund dessen dieselben Unternehmen die Fahrgäste zum Vorteil für ihre Kasse verfolgen.

Vorreiter dieser Entwicklung ist wiederum die Deutsche Bahn AG. Sie hat in Nordrhein-Westfalen bereits in zahlreichen Fällen trotz der Einwendungen des Fahrgastes an ihrer Forderung nach Zahlung des Erhöhten Beförderungsentgelts festgehalten.

Die Deutsche Bahn AG behauptet insbesondere, dass sie über die Fernüberwachung Fehler von Automaten sicher feststellen könne. Wenn sie keinen Fehler feststellt, behauptet die DB, dass die Einwände unberechtigt seien und schreitet zum Inkassoverfahren.

Die Behauptung der DB, sie könne Automatenfehler sicher erkennen, ist falsch. Fachleute aus den Verkehrsunternehmen bestätigen uns, dass maximal 50 bis 60 % der Fehler erkannt werden!

5. Fehlende Vorschriften zum Fahrscheinerwerb

Es gibt zwar gesetzliche Vorschriften darüber, dass der Fahrgast einen Fahrschein erwerben muss, aber keine Vorschriften darüber, wie die Verkehrsunternehmen ihm dieses zu ermöglichen und über den Tarif zu informieren haben.

Nach der derzeitigen gesetzlichen Lage gelten die Tarifbestimmungen auch dann, wenn der Fahrgast sie weder kennt noch kennen kann. Auch nach der gerade erst in Kraft getretenen Neufassung des Allgemeinen Eisenbahngesetzes sind die Verkehrsunternehmen nur verpflichtet, ihre Tarife im „Tarif- und Verkehrsanzeiger“ zu veröffentlichen. Eine weitergehende Pflicht zur Veröffentlichung besteht nicht. Gleichzeitig sollen die Fahrgäste aber diese Tarife kennen, um nicht in die Gefahr zu geraten, als Schwarzfahrer verfolgt zu werden.

Die Deutsche Bahn und andere Unternehmen veröffentlichen bis heute ihre vollständigen Tarife nicht einmal im Internet. Tarifinformationen auf den Fahrscheinen, aber auch auf Automaten sind sehr mangelhaft. Zugleich meinen aber Kontrolleure, die Tarifbestimmungen so gut zu kennen, dass sie entscheiden können, ob sie einen Schwarzfahrer vor sich haben.

Zugleich halten sich die Verkehrsunternehmen aber nicht für verpflichtet, den Fahrgästen die Fahrausweise zu verkaufen, die der Tarif vorsieht. Beispielhaft seien hier die Stadtwerke Bielefeld mobil genannt, die auch mehrere Jahre nach Inkrafttreten des örtlichen Verbundtarifs diesen nicht an ihren Stadtbahnstationen verkaufen, weil die Automaten ausgetauscht werden müssten.

Die Deutsche Bahn AG baut Automaten bei mangelndem Umsatz ab, ohne dass die Zugbegleiter und Kontrolleure davon informiert sind. Andere Unternehmen (u.a. die üstra Hannover) entfernen bei der Stadtbahn Automaten mit mangelhaftem Umsatz und erwarten, dass die Fahrgäste die Fahrscheine an der mehrere hundert Meter entfernten Haltestelle der Gegenrichtung erwerben, wofür manchmal eine vielspurige Straße zweimal überquert werden muss.

Es gibt keine Standards für den Fahrscheinverkauf, nicht einmal Empfehlungen des VDV existieren!

Weiter sind Fahrgäste mit ständig wechselnden Tarifbestimmungen konfrontiert, die auf den Fahrscheinen nicht aufgedruckt sind (u.a. Mitnahme weiterer Personen, kostenlose Fahrradmitnahme, Geltung von Tageskarten bis 24 oder 3 Uhr, etc.).

Das gilt sogar für die teuerste Fahrkarte in Deutschland, die Bahncard 100 – nicht einmal die DB ist in der Lage, genau mitzuteilen, wo sie gilt und wo nicht.

Es gibt keine verlässlichen Standards für den Fahrscheinverkauf, nicht einmal Empfehlungen des VDV existieren. Aber der Fahrgast soll immer wissen, welchen Fahrschein er kaufen muss und wie er ihn benutzen darf.

6. Qualifikation der Fahrscheinprüfer

Es gibt keinerlei Vorschriften über die Qualifikation von Fahrscheinprüfern. Unternehmen setzen hierzu – teilweise sogar ausschließlich – fachfremde, schlecht ausgebildete und schlecht bezahlte Kräfte ein. Die Beauftragung erfolgt auf Provisionsbasis!

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.

Über die Ausbildung des Kontrollpersonals ist nichts bekannt. Die pauschale Beauftragung eines Subunternehmens mit der Wahrnehmung quasi polizeilicher Funktionen im öffentlichen Verkehr wird aber die Rechtslage für die Fahrgäste unzumutbar.

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.

Je höher das „erhöhte Beförderungsentgelt“ ist, desto höher ist auch der Anreiz, Fahrgäste mit unlauteren Mitteln zum Zahlen zu zwingen und dafür billigste Kräfte einzusetzen.

Nicht akzeptabel ist auch die Vergütung nach Mengen gefasster „Schwarzfahrer“ und auf Provisionsbasis. Auch bei der Deutschen Bahn AG werden bereits Provisionen für das Feststellen von „Schwarzfahrern“ gezahlt. Nach offiziell nicht bestätigten Berichten beträgt dieser Satz zur Zeit 0,50 Euro. Die Entziehung der Provision findet bei späterer Rücknahme der Forderung nicht statt. Er würde mit einer Erhöhung des Erhöhten Beförderungsentgelts entsprechend ansteigen.

Bei den meisten Unternehmen fehlt auch ein jederzeit ansprechbarer Berater für die Kontrolleure in den Zügen – oder die Kontrolleure machen davon nur mangelhaft Gebrauch und stellen sich als „Pseudo-Polizisten“ dar, die „alles wissen“.

7. Schlichtungsstellen erforderlich

Ohne Schlichtungsstellen bleiben betroffene Fahrgäste schutzlos.

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 ein erhöhter Fahrpreis und fließt in die Kassen der Verkehrsunternehmen, die es verhängen und als Provision sogar ganz persönlich in die Tasche derer, die den Fall des Schwarzfahrens „feststellen“. Das hat weitreichende Folgen – auch für die weitere rechtliche Behandlung.

Die Forderung, die geltend gemacht wird, wird vielfach zunächst von einem Inkassobüro geltend gemacht. Die Abtretung ist zulässig, so dass das Inkassobüro auf eigene Rechnung handeln darf.

Die Forderung erhöht sich dadurch bereits jetzt von 40 Euro meistens auf das Dreifache.

Verkehrsunternehmen und Inkassobüro sind nicht verpflichtet, Einwendungen des Fahrgastes zu prüfen. Sie können es darauf ankommen lassen, dass der Zahlungspflichtige unter der Androhung eines Gerichtsverfahrens zahlt!

Als nächster Schritt erfolgt ein anwaltliches Mahnschreiben. Die Forderung beläuft sich nun schon auf rund 170 Euro. Anschließend wird ein sog. Mahnbescheid beantragt, den das Gericht ohne jede Prüfung der Rechtslage der Forderung erlässt. Die geltend gemachte Forderung ist nun schon auf über 200 Euro angewachsen. Legt der Fahrgast Widerspruch gegen den Mahnbescheid ein, so erhält er erstmals(!) eine Begründung der Forderung, die vielleicht die Hand eines Juristen gesehen hat. Die Forderung beträgt nunmehr schon über 300 Euro. Das Prozesskostenrisiko bei Einschaltung eines eigenen Anwalts berechnet sich auf 400 Euro.

Übersicht über das Kostenrisiko

Erhöhtes Beförderungsentgelt	40 Euro
mit Mahnkosten und Inkassobüro	120 Euro
nach dem ersten Anwaltsschreiben	170 Euro
nach Antrag auf Mahnbescheid	205 Euro
nach Beginn des streitigen Verfahrens	
- nur Anwalts- und Gerichtskosten des Verkehrsunternehmens	310 Euro
- mit Kosten des Anwalts des Fahrgastes	400 Euro

Das hohe Prozesskostenrisiko des Fahrgastes führt dazu, dass Fahrgäste viele unberechtigte Forderungen bezahlen, um ihre Ruhe zu haben!

Nur in Baden-Württemberg und Bayern gibt es bisher Ombudsstellen, die der VDV eingerichtet hat. In Nordrhein-Westfalen ist die Schlichtungsstelle Nahverkehr mit Landesmitteln geschaffen worden.

Die Finanzierung der Schlichtungsstelle Mobilität, die für den Fernverkehr zuständig ist, konnte nur mit großer Mühe noch einmal für zwei Jahre gesichert werden.

In 13 Bundesländern gibt es überhaupt keine fachkundigen Anlaufstellen für Fahrgäste des Nahverkehrs

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 den Einwand mit Textbausteinen zu beantworten zurückzuweisen?

Wo es keine Schlichtungsstellen gibt, bleibt dem Fahrgast nur der Weg zum Anwalt, auf dessen Kosten er auch noch sitzen bleibt, wenn das Unternehmen die Forderung zurückzieht, bevor ein Gerichtsverfahren beginnt.

8. Politisches Fazit

Die Verkehrsunternehmen versuchen, mit einem höheren Erhöhten Beförderungsentgelt eine bessere Abschreckung zu erreichen.

Die Verkehrsunternehmen, die darüber klagen, haben aber

- an Kontrollen systematisch gespart,
- zu lange auf geeignete Gegenmaßnahmen verzichtet (z.B. Vorn-Einstieg beim Bus). Handy für Kontrolleure,
- zu lange von einer geordneten Datensammlung und Strafanzeigen verzichtet,
- zu wenig die Zusammenarbeit mit der Polizei gesucht.

Die Wirkungen besserer Kontrollen und einer intensiveren Zusammenarbeit mit der Polizei sollten abgewartet werden.

Häufigere Kontrollen sind wirksamer als eine Erhöhung des Erhöhtes Beförderungsentgelt.

Die Forderungen von PRO BAHN

Der Fahrgastverband PRO BAHN fordert daher vor oder gleichzeitig mit einer Änderung der Bestimmungen über das Erhöhte Beförderungsentgelt

- **den Erlass von Vorschriften über die Mindestbedingungen für den Fahrscheinvertrieb,**
- **den Erlass von Vorschriften über die Qualifikation von Fahrscheinprüfern,**
- **den Erlass von Vorschriften über Behandlung von Daten der erfassten Personen,**
- **die flächendeckende Einrichtung von Schlichtungsstellen.**

Weiteres Vorgehen

Mit einer Änderung der das Erhöhte Beförderungsentgelt betreffenden Vorschriften kann das Problem nicht gelöst werden. Das gesamte Recht der Personenbeförderung ist überaltert – z.B. die Eisenbahnverkehrsordnung von 1938 (!) - und mit den heutigen Verständnis von mündigen Bürger, von Verbraucherrechten und von Datenschutz nicht mehr vereinbar.

Für die EVO und die Verordnung über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen sind weitergehende Änderungen notwendig.

Der Fahrgastverband PRO BAHN hat daher dem VDV Gespräche darüber angeboten, wie eine solche weitergehende Reform gestaltet werden kann. Eine Antwort steht aus. Der Fahrgastverband PRO BAHN bedauert dies, da eine öffentliche Auseinandersetzung über Mißstände im öffentlichen Verkehr zweifelsohne dessen Ansehen in Frage stellen wird.