

**Verspätungen:**

# Nur Mindestrechte?

**Verbraucherverbände fordern:  
Fahrgäste nicht mit Niedrigstandards abspeisen**

> Die Verbraucher- und Fahrgastverbände Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv), PRO BAHN und Verkehrsclub Deutschland (VCD) fordern von der deutschen Regierung für den öffentlichen Verkehr in Deutschland bessere Rechte als die Mindeststandards, die auf europäischer Ebene beschlossen wurden: 25 Prozent Entschädigung bei einer Stunde Verspätung sind zu wenig Gewährleistung im Verhältnis zu Fahrpreisen und Standards des deutschen Schienennetzes.

## ■ Eckpunkte nur mit Mindeststandards

**A**m 7. September 2007 hatte Bundesjustizministerin Brigitte Zypries der Öffentlichkeit „Eckpunkte für die Reform der deutschen Fahrgastrechte“ vorgestellt. Das Eckpunktepapier geht nicht über die Standards hinaus, welche die Europäische Union im „3. Eisenbahnpaket“ verbindlich für alle EU-Länder von Litauen bis Griechenland vorschreibt. Am 30. November 2007 haben die Verbraucher- und Fahrgastverbände vzbv, PRO BAHN und VCD in einem Positionspapier deutliche Nachbesserungen gefordert: „Entschädigungspflichten erst ab einer Verspätung von einer Stunde und dann auch nur 25 Prozent des Fahrpreises – das ist kein angemessener Ersatz für eine mangelhafte Leistung. Seit Jahren bekennen sich alle im Bundestag vertretenen Parteien dazu, die Rechtsstellung der Fahrgäste zu verbessern. Es kann nicht sein, dass die Verbraucher nun mit einem Gesetz abge-

speist werden, das sich lediglich an den EU-Mindeststandards orientiert“, sagte vzbv-Vorstand Gerd Billen. Ein Qualitätswettbewerb könne so nicht angekurbelt werden.

*Lesen Sie bitte auf Seite 14 weiter.*

## Verbraucher fordern:

Ein verbraucherfreundliches Fahrgastrecht muss umfassen:

- Ab einer Verspätung von 30 Minuten bekommen die Fahrgäste 25 Prozent, ab einer Verspätung von 60 Minuten 50 Prozent des Fahrpreises.
- Die Fahrgäste haben bei Verspätungen stets das Recht, ohne Mehrkosten ein anderes Verkehrsmittel des öffentlichen Verkehrs zu nutzen.
- Wenn der Fahrgast den Zielort nicht mehr anders zumutbar erreichen kann, bekommt er die Kosten einer Taxifahrt von bis zu 50 Kilometern ersetzt. Das gilt im Nahverkehr wie im Fernverkehr.
- Den Kunden steht eine Beschwerdestelle zur Verfügung, die ihnen durch außergerichtliche Streitschlichtung zu ihrem Recht verhilft.
- Die genannten Regelungen gelten für alle Verkehrsmittel des öffentlichen Verkehrs.



### ■ Modernes Verbraucherschutzrecht im öffentlichen Verkehr fehlt

**F**ahrgäste sind Verbraucher. Sie haben einen Anspruch auf gesetzlich verbriefte Rechte bei mangelhaften Leistungen, wie dies in anderen Konsumbereichen selbstverständlich ist. Bis heute heißt es in der Eisenbahn-Verkehrsordnung, die seit 1938 unverändert gilt: „Verspätung oder Ausfall eines Zuges begründen keinen Anspruch auf Entschädigung.“

Inzwischen hat die EU eine Verordnung über Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr erlassen. Für die Fahrgäste ist das Ergebnis unbefriedigend: Entschädigung für Verspätungen gibt es erst, wenn der Zug mehr als eine Stunde zu spät ankommt, und dann auch nur 25 Prozent des Fahrpreises. Das Bundesministerium der Justiz plant, die EU-Verordnung weitgehend unverändert in das deutsche Recht zu übernehmen. Nach Auffassung der Verbraucherverbände müssen die anstehenden Rechtsänderungen genutzt werden, um ein modernes Verbraucherschutzrecht im öffentlichen Verkehr einzuführen.

### ■ Standards wie an den Rändern Europas?

Das Argument, die Rechte der Fahrgäste seien durch die EU-Verordnung abschließend geregelt, ist weder juristisch noch wirtschaftlich gerechtfertigt. Denn die EU wollte mit ihrer Verordnung Mindeststandards regeln und weitergehende – zum Teil schon bestehende – Verbraucherschutzvorschriften der Mitgliedstaaten nicht verhindern. In den Niederlanden oder beim französischen TGV gilt eine deutlich höhere Erstattung bei Verspätungen, und der spanische Hochgeschwindigkeitszug AVE leistet sich sogar eine Garantie schon bei geringsten Verspätungen. Die Leistungsfähigkeit der Eisenbahnen in anderen EU-Staaten, vor allem in den neuen Mitgliedsländern, liegt noch weit unter dem Niveau des deutschen öffentlichen Verkehrs. Das liegt zu einem guten Teil an veralteten Schienennetzen und Fahrzeugen, die in Deutschland längst Vergangenheit sind. Auch das Verkehrsangebot ist in diesen Ländern deutlich geringer und die Reisezeiten für gleiche Strecken weitaus länger. So dauert eine Reise von Prag nach Budapest sechseinhalb Stunden und wird nur zweimal täglich angeboten. Nördlich →

## „Signale auf Grün für mehr Fahrgastrechte“

*Aus der Pressemitteilung des  
Bundesministeriums für Justiz  
vom 7. September 2007*

### 1. Verspätung und Ausfall von Zügen

Wenn ein Zug Verspätung hat, muss das Eisenbahnunternehmen dem Fahrgast künftig eine Entschädigung zahlen. Diese wird wie folgt berechnet: Bei einer Verspätung ab 60 Minuten müssen 25 % des Fahrpreises erstattet werden, bei einer Verspätung ab 120 Minuten 50 % des Fahrpreises. Der Betrag muss, wenn der Fahrgast es wünscht, in bar gezahlt werden. Außerdem muss das Eisenbahnunternehmen bei einer Verspätung ab 60 Minuten dem Fahrgast Erfrischungen im Zug oder, wenn eine Übernachtung erforderlich wird, eine Hotelunterkunft anbieten. Wenn sich eine Verspätung von mehr als 60 Minuten abzeichnet, kann der Fahrgast auch von einer Fahrt absehen und Rückerstattung des Fahrpreises verlangen oder die Fahrt zu einem späteren Zeitpunkt auch mit geänderter Streckenführung durchführen. Sonderregeln gelten für Zeitfahrkarten, etwa die Bahncard 100. Die Eisenbahnunternehmen sind verpflichtet, in ihren Beförderungsbedingungen eine angemessene Entschädigung vorzusehen, wenn der Fahrgast wiederholt Verspätungen erleidet. Sie können sich nicht vollständig von Ihrer Ersatzpflicht freizeichnen.

Das Eisenbahnunternehmen haftet nicht, wenn die Verspätung durch außerhalb des Eisenbahnbetriebs liegende Umstände verursacht wird und das Eisenbahnunternehmen diese Umstände trotz der gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden kann. Das Eisenbahnunternehmen kann von einer Zahlung absehen, wenn der zu erstattende Betrag unter 4 Euro liegt (Bagatellgrenze).

### 2. Besondere Rechte im Nahverkehr bei Verspätung und Ausfall von Zügen

Für den Nahverkehr sind weitergehende Regelungen geplant. Um Nahverkehr handelt es sich, wenn in der Mehrzahl der Beförderungsfälle eines Zuges die Reiseweite nicht mehr als 50 Kilometer oder die Reisezeit nicht mehr als eine Stunde beträgt. Hier ist eine anteilige Fahrpreiserstattung in der Regel nur von geringer Attraktivität, weil die Fahrkarten vergleichsweise preiswert sind. Berücksichtigt werden muss hier vor allem das Interesse des Fahrgastes, sein Nahverkehrsziel so schnell wie möglich zu erreichen. Bei einer Verspätung oder dem Ausfall eines Zuges im Nahverkehr kann der Fahrgast alternative Verkehrsmittel verwenden. So kann er ab einer 20-minütigen Verspätung ein anderes Schienenverkehrsmittel nutzen, sofern dieses vom Beförderer selbst oder von einem mit ihm in einer Tarifgemeinschaft verbundenen Unternehmen betrieben wird. Wenn der Zug nachts Verspätung hat, kann der Fahrgast auf ein Taxi umsteigen, wenn keine preisgünstigeren öffentlichen Verkehrsmittel mehr zur Verfügung stehen, um den Zielort zu

von Stockholm, östlich von Warschau oder in Griechenland wird die gleiche Entfernung zur Tagesreise. In Deutschland hingegen wird eine gleich lange Strecke in vier Stunden angeboten, beispielsweise von Duisburg nach Freiburg oder von Hannover nach Nürnberg. Die EU-Regelung unverändert zu übernehmen hieße daher, Standards aus den Randzonen Europas nach Deutschland zu importieren.

### ■ Qualitätsgarantie auch für den ICE

**E**inen vernünftigen Kompromiss zur Höhe der Entschädigung hat die Verbraucherschutzministerkonferenz vorgeschlagen: Ab einer Verspätung von 30 Minuten sollen die Fahrgäste eine Entschädigung von 25 Prozent des Fahrpreises bekommen, ab einer Verspätung von 60 Minuten eine Entschädigung von 50 Prozent des Fahrpreises. Diesen Vorschlag unterstützen die Verbraucherverbände. Die Entschädigungshöhen stehen zumindest annähernd in Relation zu der Wertminderung einer Reise durch die Verspätung. Eine Erstattung von 25 Prozent des Fahrpreises bei 60 Minuten Verspätung würde eine Fahrt mit einem höherwertigen

Zug (hier ICE) trotz gleicher Fahrzeit in vielen Fällen immer noch teurer machen als die pünktliche Fahrt mit der nächstpreiswerteren Zugkategorie (hier IC). *Siehe hierzu Tabelle auf Seite 16 unten.*

### ■ Ausgleichsleistungen sind bezahlbar

Gegen Entschädigungsbeträge in der von den Verbraucherverbänden und von der Verbraucherschutzministerkonferenz vorgeschlagenen Höhe wird regelmäßig vorgebracht, dass die Fahrtkosten hierdurch unverträglich erhöht würden. Dagegen sprechen indes die Kostenschätzungen eines Gutachtens des Bundesverkehrsministeriums aus dem Jahr 2006 (Bundestags-Drucksache 16/1484). Nach den dort geprüften, teilweise erheblich weiter gehenden Entschädigungsregelungen würden die Kosten pro Fahrgast und Strecke maximal 80 Cent im Schienenpersonen-Fernverkehr und maximal fünf Cent im Nahverkehr betragen. Eine exakte Kalkulation der zu erwartenden Kosten wird dadurch erschwert, dass die Deutsche Bahn AG die Daten zu Ausfall und Verspätung von Zügen bisher nicht offengelegt hat. Zwei Preiserhöhungen des Jahres 2007 hätten ohne →

erreichen. Weitere Voraussetzungen sind, dass die Verspätung mindestens 60 Minuten beträgt und die Beförderung in die Zeit zwischen 23.00 Uhr und 5.00 Uhr fällt. Der Ersatzanspruch ist dann auf die Kosten für eine Taxifahrt von maximal 50 km beschränkt.

### 3. Haftung bei Personenschäden

Bei einem Eisenbahnunfall müssen die Eisenbahnunternehmen, soweit ein Fahrgast getötet oder verletzt wurde, künftig einen Vorschuss zahlen, der die unmittelbaren wirtschaftlichen Bedürfnisse des geschädigten Fahrgasts oder seiner Angehörigen deckt. Wird ein Fahrgast getötet, beträgt dieser Vorschuss mindestens 21.000 Euro. Wenn die Verordnung in Kraft tritt, werden europaweit außerdem einheitliche Haftungsregeln und Mindestentschädigungssummen bei Personenschäden gelten. Dann kann kein Mitgliedstaat mehr geringere Haftungshöchstsummen festschreiben als umgerechnet ca. 197.000 Euro.

### 4. Rechte von Personen mit eingeschränkter Mobilität

Die Rechte von behinderten Personen und sonstigen Personen mit eingeschränkter Mobilität, etwa alten Menschen oder kleinen Kindern, werden gestärkt. Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber werden verpflichtet, unter aktiver Beteiligung der Vertretungsorganisationen von behinderten Personen und von Personen mit eingeschränkter Mobilität Zugangsregelungen für die Beförderung aufzustellen. Sie müssen dafür sorgen, dass der Bahnhof, die Bahnsteige, die Fahrzeuge und andere Einrichtungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität zugänglich sind. Soweit entsprechendes

Personal vorhanden ist und der Unterstützungsbedarf vorher angemeldet wurde, werden die Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber verpflichtet, kostenlos Unterstützung beim Ein- und Aussteigen sowie bei der Fahrt zu leisten.

### 5. Informationspflichten der Eisenbahnunternehmen

Die Eisenbahnunternehmen müssen die Fahrgäste beim Fahrkartenverkauf bzw. während der Fahrt insbesondere darüber informieren, welche die kürzeste und preisgünstigste Zugverbindung ist, welche Rechte der Fahrgast hat, ob der Zug Verspätung hat und welche Anschlüsse erreicht werden können. Im Nahverkehr sollen die Informationspflichten aus Praktikabilitätsgründen allerdings weniger umfangreich sein, zum Beispiel können die Informationen über die Anschlussverbindungen während der Fahrt entfallen. Außerdem soll die Verpflichtung zur Information über Fahrgastrechte auf den Fahrkartenerwerb am Schalter beschränkt werden.

### 6. Qualitätsmanagement und Beschwerdestellen

Die Eisenbahnunternehmen müssen künftig Qualitätsstandards für ihre Verkehrsdienste festlegen und ein Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden einrichten. Die Beschwerden müssen innerhalb eines Monats oder, wenn der Fahrgast hierüber unterrichtet worden ist, innerhalb von spätestens drei Monaten beantwortet sein. Zusätzlich werden Beschwerdestellen bei den Eisenbahnaufsichtsbehörden eingerichtet, damit der Fahrgast eine Anlaufstelle hat, wenn er von einem Eisenbahnunternehmen nicht zufriedenstellend behandelt worden ist.



Weiteres ausreicht, angemessene Entschädigungen zu kalkulieren und zu ermöglichen.

Für den nicht schienenengebundenen öffentlichen Verkehr sind keine erheblichen Kostensteigerungen zu erwarten, da hier die vorgeschlagenen gesetzlichen Regelungen bereits weitgehend den üblichen Kundengarantien entsprechen. Insgesamt stehen die Kostensteigerungen in einem angemessenen Verhältnis zum Zugewinn an Rechtsicherheit und Attraktivität für die Fahrgäste.

### ■ Freistellung gegen ein Butterbrot?

Unstrittig ist bislang, dass eine weitergehende Gewährleistung der Verkehrsunternehmen ausgeschlossen bleibt. Dies ist insoweit angemessen, als die Verkehrsunternehmen – und damit im Ergebnis die Fahrgäste – hohe Risiken wie Ausfall von Verdienst oder Gewinn oder Kosten für verpasste internationale Flüge oder Urlaubsreisen tragen nicht tragen sollen. Das muss der Fahrgast selbst versichern oder genügende Reserven einkalkulieren.

Andererseits ist aber zu berücksichtigen, dass nach dem geltenden bürgerlichen Recht eine solche umfassende Haftung immer dann begründet wäre, wenn das Unternehmen schuldhaft seiner Leistungspflicht nicht nachkommt. Eine Kraftfahrzeugwerkstatt, die bei der Autoreparatur pfuscht, sodass das Fahrzeug auf dem Weg zum Geschäftstermin oder zum Flughafen liegen bleibt, kann schnell in diese Haftung geraten. Es ist daher nicht angemessen, Verbraucher mit Minimalbeträgen abzuspeisen und im Nahverkehr mit Bagatellgrenzen und dem Ausschluss einer Gewährleistung außerhalb der Eisenbahnen rechtlos zu stellen, wenn sie denn schon auf weitergehende Ansprüche verzichten müssen.

### ■ Bagatellgrenze zu hoch

Der Vorschlag des Bundesjustizministeriums, dass die Verkehrsunternehmen Entschädigungsbeträge von weniger als vier Euro von der Erstattung ausnehmen können, ist zu restriktiv. Wenn eine Bagatellgrenze zugelassen würde, würde praktisch der gesamte Nahverkehr und damit ein Großteil der Fahrten aus der Entschädigungspflicht ausgenommen. Zu beachten ist auch, dass Inhaber von Rabattkarten dadurch schlechter gestellt würden. Beispielsweise griffe die Entschädigungsregelung nicht, wenn eine Fahrkarte für die Fahrt von Berlin nach Dresden oder von Bremen nach Münster mit der Bahncard 50 gekauft wird.

### ■ Regelung muss für alle Verkehrsmittel gelten

Das Bundesjustizministerium will die Regelungen über Fahrgastrechte nur für die Eisenbahnen in Kraft setzen. Ein modernes Verbraucherrecht muss aber für den gesamten öffentlichen Verkehr gelten, für die Eisenbahn im Nah- und Fernverkehr, für den städtischen Schienenverkehr wie S-Bahn, U-Bahn und Straßenbahn sowie für den Buslinienverkehr, möglichst auch für den Fährverkehr. Sowohl technisch als auch wirtschaftlich ist der Übergang zwischen Eisenbahn und anderen Verkehrsmitteln fließend. Es gibt Verkehrsverbünde mit durchgehenden Tarifen und Ausdehnungen bis zu 250 Kilometern, die den herkömmlichen Begriff des „Nahverkehrs“ sprengen. Regionalstadtbahnen mit Streckenlängen bis zu 200 Kilometern übernehmen ähnliche Aufgaben wie der Schienenpersonennah- und der Regionalverkehr. Fernbusse, Regionalbusse und -bahnen agieren auf dem gleichen Verkehrsmarkt. Die Unterschiede sind für



*Die Bundesjustizministerin meint: 45 Minuten Verspätung sind kein Anlass für Gewährleistung. Mit dem preiswerteren Regionalzug wäre der Fahrgast aber schneller am Ziel als mit dem verspäteten teuren Intercity. Wer einen teureren Zug wählt, hat das Nachsehen.*

Strecke	verspäteter Zug			pünktlicher Zug				
	Kategorie	Verspätung	reale Fahrzeit 1)	Erstattung	realer Preis 2)	Kategorie	reale Fahrzeit	realer Preis 3)
Frankfurt – Kassel	ICE	40 Min.	2:01 h	keine	46,00 €	IC	2:02 h	36,00 €
Lübeck – Bremen	RE/ICE	31 Min.	2:22 h	keine	33,00 €	RE/ME	2:22 h	27,60 €
Köln – Frankfurt	ICE	61 Min.	2:23 h	25 %	45,75 €	IC	2:20 h	39,00 €
Göttingen – Uelzen	ICE/IC	61 Min.	2:41 h	25 %	27,75 €	ME	2:30 h	19,00 €
Würzburg – München	ICE	121 Min.	3:59 h	50 %	30,50 €	RE	3:12 h	19,00 €

1) einschließlich Verspätung

2) Normalpreis 2. Klasse, Preisstand 9.12.2007, unter Abzug der Erstattung für Verspätung

3) unter Einbeziehung von Ländertickets

## Europäischer Standard – Vorbild für Deutschland?



*Auch hier sollen europäische Fahrgastrechte gelten: Nordlandzug in Luleå, Schweden. Nach der schwedischen Bahnreform fuhr zunächst Tågkompaniet diese Leistungen. Wegen Unzufriedenheit wurde der Auftrag an dann an Connex vergeben (Foto), aber auch damit war der Aufgabenträger unzufrieden. Demnächst fährt wieder die schwedische Staatsbahn SJ. Fahrgastrechte würden helfen, Qualität zu sichern.*



Fotos: www.zsr.sk (2)

*Europäische Standards müssen auch den Bedingungen in den Beitrittsländern gerecht werden: Züge der Slowakischen Staatsbahn auf Bahnhöfen in Bratislava.*



Foto: Jochem Ickert

- ➔ den Verbraucher weder erklärbar noch von wirtschaftlicher Bedeutung. Die Fahrgäste haben daher für alle Verkehrsmittel des öffentlichen Verkehrs einen Anspruch auf verlässliche Konditionen.

### ■ Statt Entschädigung Weiterfahrt ...

Nach der Vorstellung des Bundesjustizministeriums sollen Fahrgäste nur im Nahverkehr das Recht haben, bei Verspätungen ab 20 Minuten ein alternatives Verkehrsmittel zu nutzen, um möglichst schnell zum Ziel zu gelangen, wenn keine Alternative zum geltenden Tarif zur Verfügung steht. Nach Auffassung der Verbraucherverbände ist das unzureichend. Ziel einer Gewährleistung ist, dass der Fahrgast pünktlich ankommt. Dazu muss er berechtigt sein, auch über weitere Entfernungen ein alternatives Verkehrsmittel – etwa das einer höheren Preiskategorie oder eines anderen Beförderers – zu nutzen, und zwar auch dann, wenn der Fahrschein mit Zugbindung ausgestellt ist. Die Entschädigungsleistung reicht dazu meistens nicht aus. Die Verkehrsunternehmen müssen verstehen, dass sie – trotz Wettbewerbs – dem Fahrgast als einheitliches System gegenüberstehen und daher auch in der Lage sein müssen, in solchen Fällen Fahrscheine anzuerken-

nen und die anschließende Verrechnung zu besorgen. Es darf nicht wieder geschehen, dass städtische Verkehrsmittel bei Fahrgästen mit DB-Fahrscheinen kassieren, wie es auf der Straßenbahnlinie Düsseldorf – Krefeld während des Orkans „Kyrill“ geschah.

Eine andere Regelung wäre eine deutliche Verschlechterung gegenüber der Eisenbahn-Verkehrsordnung von 1938. Danach sind die Verkehrsunternehmen – bis heute – verpflichtet, für die kostenfreie Weiterfahrt der Fahrgäste zu sorgen.

### ■ ... auch mit dem Taxi

Nach Vorstellung des Bundesjustizministeriums soll der Fahrgast Taxikosten für Fahrten bis 50 Kilometer Entfernung ersetzt bekommen, wenn ein Zug in der Zeit zwischen 23 und fünf Uhr mindestens 60 Minuten Verspätung hat und kein preisgünstigeres öffentliches Verkehrsmittel zur Verfügung steht. Das soll nur für Züge des Nahverkehrs gelten. Diese Regelung würde die Gewährleistung aber aushöhlen. Oft fährt der letzte Anschluss weit vor 23 Uhr, auf dem Land oft schon am frühen Abend. Durch eine Gewährleistung auch in diesen Fällen müssen die Unternehmen angehalten werden,

die letzten Anschlüsse am Tage zu sichern und länger abzuwarten. Das lässt sich auch durch die Einrichtung von Linienfahrten erreichen, die nur ab dem Anschlussbahnhof ohne Voranmeldung verkehren. Eine andere Regelung führt nur dazu, dass die letzten Busse und Züge leer bleiben – aus Angst, „auf der Strecke zu bleiben“.

### ■ Schlichtung erforderlich

**D**ie Eckpunkte des Bundesjustizministeriums sehen vor, dass bei den Eisenbahnaufsichtsbehörden Beschwerdestellen eingerichtet werden sollen. Wie die Beschwerdestellen arbeiten sollen, wird in dem Eckpunktepapier nicht näher angesprochen. Aus dem Antwortschreiben des Bundesjustizministeriums auf eine schriftliche Anfrage des Abgeordneten Dr. Anton Hofreiter ergibt sich, dass das Ministerium die Beschwerdebearbeitung als Teil der ordnungsbehördlichen Durchsetzung der Fahrgastrechte ansieht.

Es ist ein großer Fortschritt, wenn die Aufsicht über die Einhaltung der Beförderungspflicht auf eine sichere und verständliche Rechtsgrundlage gestellt und bei fachkundigen Behörden angesiedelt wird. Bislang gibt es keinerlei spürbare Aufsicht über die Verkehrsunternehmen. Das gilt auch für Tarif und Vertrieb – viele Fahrgäste werden zu Unrecht auf erhöhte Beförderungsentgelte in Anspruch genommen, ohne dass die Ursachen dafür beseitigt werden.

Damit die Fahrgäste tatsächlich zu ihrem Recht kommen, ist darüber hinaus ein außergerichtliches Schlichtungsverfahren erforderlich. Verbraucherrecht im öffentlichen Verkehr ist ein Recht der kleinen Münze. Der finanzielle Schaden ist für den einzelnen Fahrgast häufig zu geringfügig, als dass er sein Recht vor Gericht einfordern würde. Schlichtungsverfahren sind unbürokratisch und kostengünstig, schaffen Zufrieden-

### Lotterielos Fahrkarte

Eine Fahrkarte beinhaltet bisher nur das Recht, einen Zug zu benutzen, falls dieser zufällig am Bahnhof vorbeikommt. Auch künftig soll der Fahrgast auf einen Zug mindestens eine Stunde warten, bevor es das Verkehrsunternehmen etwas kostet. Kommt aber der Fahrgast auch nur eine Minute zu spät, dann ist der Zug weg und die Fahrkarte wertlos.



heit und Kundenbindung und entlasten die Gerichte. Die Beschwerdestelle sollte daher als Schlichtungsstelle tätig werden. Die Schlichtung soll von einem paritätisch besetzten Gremium von Unternehmen und Verbraucherorganisationen überwacht werden. Der Zusammenhang mit der ordnungsbehördlichen Durchsetzung der Fahrgastrechte soll gewahrt werden, da Beschwerden zumeist auch Missstände aufzeigen, die über den Einzelfall hinaus von Bedeutung sind und auch für die Zukunft abgestellt werden sollten. Deshalb sollte die Beschwerdestelle im Auftrag der Durchsetzungsstelle tätig werden (Eisenbahnbundesamt oder Bundesnetzagentur). Dem Verbraucher gegenüber sollte sie als diejenige Stelle in Erscheinung treten, an die er sich mit Beschwerden wenden kann und die ihm bei der Durchsetzung seiner Ansprüche behilflich ist.

### ■ Eine neue Handschrift

Bei aller Kritik: Es ist bereits ein Durchbruch, dass die Federführung für die Fahrgastrechte im Justizministerium angesiedelt wurde. Darum hatte es heftiges Gezerre gegeben, denn die Verkehrsunternehmen hätten ihr Recht gern weiter in der Hand des ihnen gewogenen Verkehrsministeriums gesehen. Das Justizministerium ist zwar mit dem Eisenbahnbetrieb nicht so vertraut, dafür aber umso mehr mit dem bürgerlichen Recht. Daher enthält das Eckpunktepapier auch einige Aspekte, die in dieser Form neu sind, aber Zustimmung verdienen.

### ■ Konsens in anderen Punkten

Einige Eckpunkte werden von den Verbraucherverbänden als deutlicher Fortschritt gewertet:

- Die Entschädigungsregelung muss auch dann greifen, wenn der Fahrgast eine Anschlussverbindung verpasst und deshalb am Zielort verspätet eintrifft.
- Die Entschädigung ist bar auszuzahlen oder zu überweisen.
- Inhaber von Zeitkarten müssen für wiederholte Verspätungen eine angemessene Ersatzleistung erhalten.
- Wenn eine Weiterfahrt am selben Tag nicht mehr möglich ist, muss das Verkehrsunternehmen dem Reisenden eine Hotelunterkunft anbieten.
- Der Entschädigungsanspruch ist verschuldensunabhängig. Die Verkehrsunternehmen werden aber von der Haftung frei, wenn die Verspätung oder der Ausfall des Verkehrsmittels auf höhere Gewalt zurückzuführen ist. Hier darf es aber nicht dazu führen, dass jeder kleinere Eingriff von außen als „höhere Gewalt“ anerkannt wird.

## Endstation für Fahrgastrechte?

*Die Bundesjustizministerin will Fahrgastrechte nur für Eisenbahnen einführen. Der Übergang von Eisenbahn und Straßenbahn ist aber fließend geworden und für den Fahrgast nicht mehr wahrnehmbar. Die Regiotram Kassel wechselt am Hauptbahnhof die „Rechtsform“ und fährt bis in die Innenstadt. Wird der Hauptbahnhof jetzt zur Endstation für Fahrgastrechte?*