

Schwarzfahrer und ehrliche Fahrgäste

Recht statt Kulanz!

Fahrgäste fordern diskriminierungsfreien Zugang zu Fahrkarten

> Die massive Kritik des Fahrgastverbandes PRO BAHN am Umgang einiger Unternehmen, vornehmlich der Deutschen Bahn AG, mit zahlungsbereiten Fahrgästen (der **Fahrgast** 3/2007) hat den Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) zu einer ernsthaften Auseinandersetzung mit dem Problem ehrlicher Fahrgäste, die zu Unrecht in die Mühlen der Kontrollen geraten, veranlasst. Dies ist das Ergebnis eines Gesprächs von Vertretern des VDV mit PRO BAHN und dem Verkehrsclub Deutschland (VCD) zum „erhöhten Beförderungsentgelt“. Der Erkenntnis müssen jetzt Taten folgen – durch die Verkehrsunternehmen und den Gesetzgeber.



Verbünde kontra Deutsche Bahn?

Der Zufall wollte es: Während vom Verkehrsverbund Stuttgart (VVS) die Initiative ausging, das erhöhte Beförderungsentgelt von 40 Euro auf 60 Euro heraufzusetzen und einen verdoppelten Betrag für Wiederholungstäter einzuführen, schaffte die DB den Fahrscheinverkauf in den Regionalzügen ab und provozierte eine bislang einmalige Beschwerdewelle von Fahrgästen, die wider Willen zu Schwarzfahrern gemacht werden.

Nur bedauerliche Einzelfälle?

Es ist schwer, manchen Führungskräften der Verkehrsunternehmen klar zu machen, dass es sich um ein systembedingtes Problem handelt. Führungskräfte, die selbst gar keine Fahrscheine kaufen müssen, weil das die Sekretärin besorgt, weil sie einen Freifahrtschein haben oder den Nahverkehr selbst nicht nutzen, ihre Fahrt nur in Großstadtbahnhöfen beginnen oder von Zugbegleitern und Kontrolleuren sofort als Vorgesetzte identifiziert werden, wissen viel zu wenig darüber, wie es draußen auf Bahnsteigen und an Haltestellen wirklich zugeht. Sie wissen nicht, dass es aus systembedingten Gründen oft nicht möglich ist, vor Fahrtantritt einen Fahrschein zu kaufen

oder ihn für die Gesamtstrecke zu erwerben – und dass es sich nicht nur „um bedauerliche Einzelfälle“ handelt oder darum, dass die Fahrgäste nur zu dumm sind, um zu wissen, wie man Fahrscheine kauft. Gerne werden betroffene Fahrgäste als „Graufahrer“ bezeichnet, weil andere Fahrgäste

dieselben Begründungen nur als faule Ausreden benutzen. Nach wie vor reißen die Beschwerden über unberechtigte Übergriffe von Kontrolleuren bei PRO BAHN nicht ab. Einige Unternehmen und Verkehrsverbünde fallen dabei nicht auf – andere dafür umso mehr.

Unfreiwillig ohne Fahrschein

■ Eine Auszubildende besitzt eine Monatskarte bis Tutzing. Zweimal in der Woche fährt sie nach München weiter zur Berufsschule. Dafür kann sie nur ein Verbundticket kaufen, das vorher abgestempelt werden muss. Der Zug hält in Tutzing aber nur eine Minute – prompt wird die Auszubildende wie eine Schwarzfahlerin mit einer Forderung von 40 Euro belangt. Auf Intervention der Redaktion von **derFahrgast** reagiert der Münchner Verkehrsverbund sofort. Er stellt fest: Die Auszubildende darf zwar das Verbundticket nicht benutzen, aber die DB muss ihr eine Fahrkarte nach DB-Tarif von Tutzing nach München verkaufen. Das wird aber von den DB-Reisezentren regelmäßig mit der Begründung verweigert, dass von Tutzing nach München der

Verbundtarif gilt. Diese Auskunft ist falsch: Das Reisezentrum in Tutzing bekommt eine Sonderanweisung, der Auszubildenden die benötigte Fahrkarte im Voraus zu verkaufen.

Ein Einzelfall? Weit gefehlt! Denn das gleiche Schicksal erleidet jeder DB-Fahrgast, der eine Monatskarte nach München hat und zum Flughafen weiterfahren will. Der Flughafen liegt außerhalb des Geltungsbereichs der Monatskarte, aber im Voraus wird ein gültiger Fahrschein nicht verkauft. Und entsprechend ergeht es zahllosen Fahrgästen bei der Weiterfahrt über den Geltungsbereich ihrer Zeitkarte hinaus. Nur im Rhein-Ruhr-Raum gibt es, da diese Fälle massenhaft auftraten, inzwischen Lösungen, die aber auch längst nicht alle Fälle abdecken.

Endlich ernst genommen

Erst die massive Kritik von PRO BAHN, die das Problem auf die Aussage „Wildwest in Bussen und Bahnen“ zuspitzte, führte zur Wahrnehmung, dass das, was man bisher als Randproblem behandelte, kein Randproblem ist. Bekannt war es schon immer, dass im Einzelfall die Forderung nach einem erhöhten Beförderungsentgelt unberechtigt sein kann. Der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) hat schon vor Jahren Empfehlungen zum Beschwerdemanagement herausgegeben.

Dieser Verband nahm die Kritik nun ernst und lud PRO BAHN und den Verkehrsclub Deutschland zum Gespräch ein. Ergebnis ist ein Konsens sowohl über die Notwendigkeit, Schwarzfahren zurückzudrängen, wie auch, ehrliche Fahrgäste nicht rechtlos zu stellen.

Viele Verkehrsunternehmen beginnen zu erkennen, dass der teilweise Ausschluss von Fahrgästen von der Beförderung ein Problem ist, das durch das eigene Vertriebssystem bedingt ist. Und sie nehmen das Problem ernst, dass Fahrgäste unberechtigt mit erhöhten Beförderungsentgelten verfolgt werden. Doch das, was die Verkehrsunternehmen mehrheitlich erkennen, muss auch durch den Gesetzgeber umgesetzt werden. Denn nach wie vor antwortet die

DB auf den Einwand, es habe wegen Mängeln im Vertrieb kein Fahrschein gekauft werden können, mit dem Textbaustein, dass sie lediglich aus Kulanzgründen von ihrer berechtigten Forderung absehe.

Schwarzfahrer: auch ein ernstes Problem

Vom Fahrgastverband PRO BAHN ist das Problem der echten Schwarzfahrer nie kleingeredet worden. Immer weniger Kontrollen und ein sich verschärfender gesellschaftlicher Verteilungskampf haben die Sitten verdorben. Ob allerdings die von den Verkehrsunternehmen gewünschte Heraufsetzung des erhöhten Beförderungsentgelts von 40 auf 60 Euro an sich viel nützt, ist fraglich – der Bußgeldbetrag steigt dadurch um genau 50 %, aber nicht das Risiko, bezahlen zu müssen. Kontrollen doppelt so oft wie bisher steigern das Risiko bereits um 100 %. Das wissen auch Stadtväter im Zusammenhang mit notorischen Falschparkern: Mehr Politessen sind wirksamer als höhere Bußgelder.

Hingegen kann vor allem die Einführung eines verdoppelten erhöhten Beförderungsentgelts für Wiederholungstäter helfen, notorische Schwarzfahrer besser abzuschrecken, wenn die damit verbundene Datenschutzproblematik gelöst wird.

Auch der Gesetzgeber muss handeln

Den Wünschen der Verkehrsunternehmen darf der Gesetzgeber dennoch nicht erneut einseitig dadurch entsprechen, dass die Bestimmungen über das erhöhte Beförderungsentgelt einfach verschärft werden.

Denn noch hat sich nicht bei allen Verkehrsunternehmen herumgesprochen, dass der Fahrgast ein selbstbewusster Kunde ist und nicht nur ein Beförderungsfall. Bei manchen Unternehmen bleiben die Fahrgäste auf der Strecke. Das beginnt bereits mit der unangemessenen Behandlung durch das Kontrollpersonal und endet manchmal vor Gericht. Wenn der Gesetzgeber keine Richtschnur vorgibt, auf die sich Fahrgäste berufen können, dann wird es auch bei dieser Situation bleiben.

Eine isolierte Änderung der Bestimmungen über das erhöhte Beförderungsentgelt ist das falsche Signal, solange das geltende Recht nur den Fahrgästen Pflichten auferlegt, ohne dass auch den Verkehrsunternehmen klare und eindeutige Verpflichtungen auferlegt werden, wie sie den Fahrgästen Fahrkarten zu verkaufen und wie sie sich zu verhalten haben, wenn sie diesen Pflichten nicht genügen.

Lesen Sie auf Seite 22 weiter.



§ 9 der Eisenbahn-Verkehrsordnung bestimmt: „Der Anspruch auf Ausgabe eines Fahrausweises erlischt fünf Minuten vor Abfahrt des Zuges.“ Welchen Sinn hat das Gesetz, wenn – wie hier am Herforder Reisezentrum – die Wartenden bis durch die Tür nach Fahrkarten anstehen?



§ 7 der Allgemeinen Beförderungsbedingungen bestimmt: „Soweit das Fahrpersonal Geldbeträge über 5 Euro nicht wechseln kann, ist dem Fahrgast eine Quittung über den zurückbehaltenen Betrag auszustellen.“ Welchen Sinn hat diese Bestimmung? Dieser Fahrkartenverkäufer weigert sich, einen Fahrschein zu verkaufen, weil er weder 70 Cent herausgeben noch eine Quittung erstellen kann.

Fotos: Engel (2)



Die Bahn

Fahrpreisnacherhebung

FN-Nr. 34556782345678

Name/Vorname

Hans Mustermann

Geschlecht

M

Geburtsdatum/Ausweis-Id}

31.12.1951 / 01

Strasse/ Hausnummer

Musterstrasse 32

Plz/Wohnort

12345/Musterstadt

Zugnummer

5173 (2. Klasse)

Einstieg

Bad Krozingen

Kontrollpunkt

Efringen-Kirchen

Zt01

Offenburg

Datum/Zeit

06.09.2007/16:27

Verbundgebiet/ VB-Kennzahl/ Prüfnummer

099/ 502/ 12345678

Codierung: 22

IA-Code

04 / ohne Fahrkarte

Fahrkarte eingezogen

Nein

AgSt-Nr: 123456789

Schalternr: 123

Beanstandung(en): FAA Störung lt.Reis04

erhöhter Fahrpreis 40,00 **EUR**

abzügl. Teilzahlung/Zahlung 6,40 **EUR**

noch zu zahlender Betrag 33,60 **EUR**

Sehr geehrter Fahrgast,
Sie konnten heute bei der Fahrkartenprüfung **keine** gültige Fahrkarte vorlegen. Nach den geltenden Tarifbestimmungen sind Sie verpflichtet, innerhalb von 14 Tagen den erhöhten Fahrpreis zu zahlen. Ansonsten kommen **weitere** Kosten auf Sie zu. Ihre Überweisung (33,60 **EUR**) richten Sie bitte **ausschließli**h an:

IFS/ServiceCenter FN, 76518 Baden-Baden
 Kontonummer: 115507600

BLZ: 66240002

Bei der Commerzbank **Baden-Baden**

Referenznummer: 34556782345678

Zahlungsbetrag: 33,60 EUR

Der erhöhte Fahrpreis ermäßigt sich, wenn Sie innerhalb der Zahlungsfrist **bei** einem DB Reisezentrum nachweisen, dass Sie zum Zeitpunkt der Feststellung Inhaber einer **gültigen Fahrkarte** waren.

Zuschriften richten Sie bitte unter Angabe der Fahrpreisnacherhebungsnummer 34556782345678 ausschließlich an:

DB Vertrieb GmbH
 ServiceCenter Fahrpreisnacherhebung
76518 Baden-Baden

Fax: 01805-04000479

E-Mail: info@sc-fahrpreisnacherhebung.de

Gemäß § 33 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) weisen wir darauf hin, dass Ihre Daten bei der DB automatisiert erhoben, verarbeitet und **genutzt werden**.

DB Vertrieb GmbH

DB Vertrieb GmbH

Verurteilt vom Kontrolleur

Das nebenstehende Formular (in dem alle personenbezogenen Daten aus Gründen des Datenschutzes verändert wurden) wird von der DB derzeit für Fahrpreisnacherhebungen verwendet. Zwar ist der Ton sachlich, dennoch klingt der Text für den betroffenen Fahrgast wie eine „Verurteilung“.

Bereits die Rubrik „Beanstandung(en)“ ist missverständlich. Wer beanstandet hier was? Tatsächlich sollen hier die Einwendungen des Fahrgastes eingetragen werden. Dies geschieht aber nur verstümmelt und verschlüsselt. Eine offen Information darüber, welchen Fahrschein (Art, Ausgabennummer, Geltungsbereich, Preis) der Fahrgast tatsächlich vorgelesen hat und welchen er benötigt hätte, erfolgt nicht. So kann der Fahrgast die Angaben nicht auf ihre Richtigkeit kontrollieren und gerät schnell in Beweisnot. Eine spätere Prüfung der Einwendungen des Fahrgastes wird nicht zugesagt, und in der Praxis findet sie auch erst statt, wenn der Fahrgast sich erneut gegen die Forderung zur Wehr setzt.

Damit ist der Fahrgast bereits verurteilt: „Nach den geltenden Tarifbestimmungen sind Sie verpflichtet ...“ Diesen Schluss kann man nur ziehen, weil in den Tarifbedingungen nichts darüber zu finden ist, dass die Unternehmen überhaupt verpflichtet sind, Fahrscheine zu verkaufen und unter welchen Bedingungen sie das zu tun haben.

Einwendungen sind nur in der Form zugelassen, dass der Fahrgast einen gültigen Fahrschein in einem Reisezentrum vorzeigt. Obwohl Daten von Abonnenten und Bahncards heute elektronisch verfügbar sind, werden sie nicht überprüft. Vielmehr wird dem Fahrgast auch in diesen Fällen zugemutet, zu einem „Reisezentrum“ zu fahren. Andere Ausgabestellen wie Agenturen und Reisebüros – auch die, bei denen er den Fahrschein gekauft hat oder das nur elektronisch und telefonisch erreichbare „Abo-Center“ und den Bahncard-Service muss der Fahrgast für inkompetent halten.

Einwendungen darf der Fahrgast weder an anderer Stelle noch in anderer Form erheben. Lediglich für „Zuschriften“ wird eine Anschrift genannt. Welche Kompetenz diese Stelle hat, bleibt unklar.

Schließlich erfährt der Fahrgast, dass er mit einer Firma „DB Vertrieb GmbH“ zu tun hat, von der er noch nie gehört hat, die auf keiner Fahrkarte erscheint und die auch keine Züge fahren lässt.

→ **Geltendes Recht: realitätsfremd und veraltet**

Das geltende Recht, das die Pflichten von Verkehrsunternehmen und Fahrgästen regelt, ist in seiner Grundstruktur seit 1938 unverändert geblieben. Auch im jüngeren Personenbeförderungsrecht wurde diese Rechtslage von Jahrzehnt zu Jahrzehnt nur abgeschrieben.

Als dieses Recht entstand, wurden Fahrscheine praktisch ausschließlich durch Menschen verkauft. Auf fast allen Bahnhöfen gab es Fahrkartenschalter, und in Straßenbahnen und in vielen Bussen fuhr Schaffner mit.

Dieses Bild hat sich vor allem im Schienenverkehr völlig gewandelt. Im städtischen Schienenverkehr werden Fahrscheine praktisch ausschließlich mithilfe von Automaten verkauft, immer mehr Fahrkartenausgaben werden geschlossen und selbst in manchen Bussen verkauft der Fahrer keine Fahrscheine mehr.

Zugleich wird das Tarifsystem immer komplizierter, und immer mehr Bürger sind es nicht mehr gewohnt, den öffentlichen Verkehr zu nutzen.

Nur Pflichten des Fahrgastes?

Entsprechend der „guten alten Zeit“ haben Fahrgäste nach dem Gesetz nur Pflichten. Einen Paragraphen, der dem Fahrgast ein Recht auf einen Fahrschein einräumt, sucht man vergeblich. Vor 50 Jahren brauchte man ihn auch nicht – heute indessen ist er bitter nötig. Dem hannoverschen Straßenbahnunternehmen musste erst das örtliche Amtsgericht erklären, dass ein Fahrgast ein Recht auf einen Fahrschein hat, wenn er

mit Bargeld bezahlen will. Aber daraus haben die Verkehrsunternehmen wenig gelernt – mit Begeisterung entwickeln sie allerlei Zahlungsvarianten ohne Bargeld, während der Barzahler immer mehr diskriminiert wird.

Keine Rechte, keine Aufsicht

Zwar sind die Unternehmen verpflichtet, Fahrgäste zu befördern. Aber keine Behörde wacht darüber, ob Fahrgäste zu Unrecht abgewiesen werden, etwa weil sie bar bezahlen möchten. Zwar werden Tarife und Beförderungsbedingungen behördlich genehmigt, aber mit Verbraucherschutz haben diese Behörden nichts am Hut – weil es im Gesetz keine Rechte der Fahrgäste gibt.

Unvernünftige Tarife, mangelhafte Wartung

Die Unternehmen tragen wesentlich dazu bei, dass Fahrgäste immer wieder unfreiwillig und zu Unrecht ins Visier der Kontrollen geraten. Eine geradezu endlose Reihe von Beschwerden weist darauf hin, dass die DB ihre Automaten auf den Bahnhöfen unzulänglich wartet, auf Beschwerden schleppend reagiert und Mängel sehr spät oder überhaupt nicht abstellt. Es gibt keinerlei Sanktionen, die die DB zu Besserung anhalten würden – im Gegenteil: DB Station & Service ist ein entfernter Teil des angeblich integrierten Konzerns. Die Beschwerden landen bei DB Regio, und DB Regio hat keinerlei Einfluss auf die Wartung der Automaten.

Mit viel „Intelligenz“ fördern aber auch die Tarifmacher die Probleme der Fahrgäste. In Nordrhein-Westfalen kostet jetzt das

„Schöne-Fahrt-Ticket“, ein Pauschalpreis für zwei Stunden Fahrt, 15,20 Euro. Eigentlich könnte man wissen, dass der Wechselgeldspeicher eines Automaten bei der Rückgabe von genau 4,80 Euro in Windeseile leer ist. Genauso tragen komplizierte Tarife und schlechte Information dazu bei, dass Fahrgäste nicht den richtigen Fahrschein haben.

Diskriminierung und Verfolgung

Letztlich läuft der derzeitige Rechtszustand auf eine Diskriminierung bestimmter Fahrgastgruppen hinaus: Fahrgäste mit Bargeld, Fahrgäste in der Region, Touristen, Neukunden – sie alle haben große Chancen, mit einem erhöhten Beförderungsentgelt konfrontiert zu werden. Wenn sie aufgefordert werden, ihre Personalien anzugeben, nur weil wieder einmal der Automat defekt war, fühlen sie sich zu Recht diskriminiert. Es ist fraglich, ob es für die Datenerfassung in diesen Fällen derzeit überhaupt eine Rechtsgrundlage gibt.

Handeln tut not

Wie die Fragen juristisch auch zu beantworten sein mögen: Der Gesetzgeber muss etwas tun, genauso wie die Unternehmen – sowohl gegen echte Schwarzfahrer wie für ehrliche Fahrgäste. Die Mehrzahl der Unternehmen und der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen sind offenbar bereit, ihren Teil beizutragen. Der Gesetzgeber muss jetzt seinen Part erledigen – und nicht nur zugunsten einer Seite.



Foto: Slg. Kötting

Die Eisenbahn hat sich gewandelt – das Recht ist noch älter als der historische Triebwagen rechts: Talent-Prototyp und ein Schnelltriebwagen Baujahr 1952 begegnen sich am 1. Juni 1996 in Würzburg.