

**Fahrgastrechte:**

# Haftung nun geringfügig verbessert

## Neue Beförderungsbedingungen der DB

➤ „Aber ich hoffe natürlich, dass Sie nicht erst in diese Bedingungen hineinschauen müssen, um Ihre Rechte durchzusetzen. Denn die Deutsche Bahn will ihre Kunden kulant behandeln. Dafür stehe ich ein.“ Das betont DB-Chef Hartmut Mehdorn in seinem Vorwort zu den neuen Beförderungsbedingungen der Deutschen Bahn. Die große Mehrzahl der Fahrgäste wird auch künftig auf Kulanz hoffen müssen, denn mit den neuen Bedingungen wird die Haftung nur minimal verbessert.

### Nur nach ein Uhr nachts ...

**S**o wird das Schienenunternehmen künftig nur für die Fälle haften, in denen eine Reise in der Nacht nach ein Uhr nicht mehr fortgesetzt werden kann. Der Schadenersatz umfasst den Weitertransport mit einem anderen Verkehrsmittel oder eine Übernachtung. Auch Kosten für die Benachrichtigung wartender Angehöriger müssen ersetzt werden.

Allerdings gibt es auch hier Einschränkungen. Zum Beispiel immer dann, wenn die Verspätung auf Umstände „außerhalb des Eisenbahnbetriebs“ zurückzuführen sind, die durch die Eisenbahn auch nicht bei der „gebotenen Sorgfalt“ vermieden werden konnten. Pendler, die unter täglicher Verspätung leiden, gehen auch künftig leer aus, ebenso Reisende, die ihr Ziel mit zwei Stunden Verspätung erreichen.

Die bereits im Deutschen Eisenbahn-Personen- und -Gepäcktarif (DPT) stehenden Bedingungen, nach denen der Fahrgast kostenlos zum Ausgangsbahnhof zurückkehren kann, finden sich in den neuen Beförderungsbedingungen. In vielen Fällen wird das nicht viel nützen. Wer nach 800 Kilometer Fahrt kurz vor dem Ziel ist, möchte dort ankommen – und nicht wieder zurück zum Ausgangsbahnhof. Der Reisende kann auch einen anderen Zug nutzen, mit dem er „ohne zusätzliches Entgelt“ auf der gleichen oder einer anderen Strecke sein Ziel erreichen kann.

Immerhin haben die Fahrgäste im nationalen Bahnverkehr jetzt geringfügig verbesserte Rechte. Die Deutsche Bahn orientiert sich bei ihren neuen Beförderungsbedingungen an den Formulierungen des so genannten COTIF-Abkommens. Das Gesetz zur Übernahme des Abkommens ist inzwischen von Bundestag und Bundesrat verabschiedet. Allerdings tritt das COTIF-Abkommen erst dann in Kraft, wenn weitere von insgesamt 21 Unterzeichnerstaaten das Protokoll in nationales

Recht ratifiziert haben. Experten rechnen damit, dass das noch bis 2004 dauern wird. Fahrgäste der Deutschen Bahn können sich aber schon jetzt auf die Verbesserungen berufen. Die Beförderungsbedingungen sind bereits in Kraft.

### Information leichter möglich

Während die Allgemeinen Beförderungsbedingungen der DB bisher nur als Geheimitipp für Insider galten, sind sie jetzt leichter erreichbar. Sie wurden als gedruckte Broschüre herausgegeben, können im Internet heruntergeladen werden und sind an Fernverkehrsautomaten einsehbar. Das ist ein unmittelbarer Erfolg der Informationsarbeit von PRO BAHN. Eine fahrgastgerechte Information über die Rechte bei Verspätung ist dies allerdings nicht, denn nach wie vor kann der Fahrgast dort, wo er sich über Verspätungen beschwert, nicht auf öffentlich ausgehängte und leicht lesbare Grundsätze verweisen und bleibt der Willkür des Personals ausgesetzt.

### Fortschritte aus Brüssel?

Doch nicht nur national, sondern auch europäisch sollen die Fahrgastrechte verbessert werden. Dazu hat die Kommission ein Konsultationspapier vorgelegt. Zuständig ist die Generaldirektion für Energie und Transport. Bei einer Anhörung in Brüssel Mitte November stimmten die Fahrgast- und Verbraucherverbände aus den einzelnen Staaten in vielen Punkten überein.

Gerade im Verkehr innerhalb der Union stellen sich weitere Fragen. Wer ist überhaupt zuständig für Beschwerden? In welcher Sprache werden Kundenwünsche angenommen? Und schließlich: Sollen die Fahrgäste im europäischen Bahnverkehr eine unabhängig von den jeweiligen Unternehmen arbeitende Organisation zur Unterstützung bekommen?

# Fahrgastrechte

**D**en an der Anhörung beteiligten Verbraucher- und Fahrgastverbänden geht es in erster Linie um bessere Informationen für Reisende, vor allem dann, wenn Züge verspätet sind oder der Bahnverkehr gestört ist. Eine durchgehende Reisekette muss sichergestellt sein. Gerade im Verkehr innerhalb der EU muss die Kommunikation zwischen den Verkehrsbetrieben funktionieren.

Weiter plädieren die Verbände für modernes Beschwerdemanagement der Unternehmen, das sich durch kurze Bearbeitungszeit und mehrere Sprachen qualifiziert. Und schließlich sollen Qualitätsmerkmale wie Pünktlichkeit definiert und veröffentlicht werden.

Seit Oktober gibt es übrigens einen europäischen Dachverband der nationalen Fahrgastverbände. PRO BAHN ist ein Verband von insgesamt 14 Gründungsmitgliedern aus acht Staaten. Die kritische Begleitung der Arbeit der Kommission zu den verschiedenen verkehrspolitischen Themen wird ein Hauptthema dieses Verbandes sein.

Für PRO BAHN vertrat Josef Schneider die Position der Fahrgäste. Es ist natürlich noch ein weiter Weg, bis aus dem Entwurf der Kommission ein Entwurf für eine Verordnung wird. Allerdings ist es positiv zu bewerten, dass zumindest im Eisenbahnverkehr innerhalb der EU die Fahrgastrechte gestärkt werden sollen. Der nationale Gesetzgeber sollte hier zügig nachziehen. Sonst droht die kuriose Situation, dass eine Fahrt von Köln nach Brüssel bei einer Verspätung anders entschädigt wird als eine von Köln nach Berlin.

liberalisiert worden, neue und private Anbieter in den Wettbewerb eingetreten. Nur die Rechtsgrundlagen stammen immer noch aus der Zeit, als der öffentliche Verkehr durch staatliche Unternehmen dominiert war. Folge: Die Rechte der Kunden sind auf ein Minimum beschränkt oder bestehen praktisch nicht.

Neue Regeln müssen sich am Bürgerlichen Gesetzbuch und dem damit verbundenen Schutzniveau für den Verbraucher orientieren. So könnten auch die völlig verschiedenen Rechtsquellen vereinheitlicht werden. Mal ist die Eisenbahnverkehrsordnung (EVO) die Grundlage für einen Anspruch, mal das Allgemeine Eisenbahngesetz (AEG). Kurios ist die Bahnreise zum Flughafen: Wenn sie Bestandteil einer Pauschalreise ist, hat der Kunde nach dem Reiserecht Anspruch auf Entschädigung (BGB). Sitzt ein „normaler“ Fahrgast auf dem Sitzplatz daneben, hat er keinen Anspruch auf Entschädigung bei einer Verspätung.

*(hja-re)*

## Besser ins Zivilrecht

Auf nationaler Ebene stellt sich immer mehr heraus, dass die Kundenrechte aus dem öffentlichen Recht in das private Recht überführt werden müssen. Was zunächst etwas abstrakt klingt, ist eigentlich ganz einfach: Märkte sind in den letzten Jahren

## Service

Dieser Ausgabe von *derFahrgast* liegt das Infoblatt zur besseren Information über Ihre Rechte als Fahrgast bei. Weitere Exemplare können Sie im Internet unter [www.fahrgast-rechte.de](http://www.fahrgast-rechte.de) herunterladen oder gegen Übernahme der Versandkosten bestellen beim Versandservice des Verbraucherzentrale Bundesverbandes, Postfach 11 16, 59930 Olsberg, Tel. 0 29 62 – 90 86 47, E-Mail . Auch die Bundesgeschäftsstelle von PRO BAHN e.V., Schwanthalerstr. 74, 80336 München hält Exemplare für Sie bereit (gegen Versandkosten).

## Dank für Ihre Spende!

Das Projekt „Fahrgastrechte“ wird vom Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft (BMVEL) gefördert, erfordert jedoch einen Eigenanteil des PRO BAHN-Bundesverbandes.

Wir danken allen Spendern, die uns unterstützt haben. Weiterhin bitten wir Sie um Ihre Unterstützung, denn Fahrgastrechte kommen nicht von allein. Spenden können eingezahlt werden auf Konto Postbank Köln Konto Nr. 3105 48-500, BLZ 370 100 50, Stichwort: Fahrgastrechte.