

Verspätungen und Fahrgastrechte:

# Haftung schafft Leistung

## Privatrechtliche Bahnen brauchen privatrechtliche Gewährleistung

➤ Der heiße Verspätungserbst des Jahres 2003 brachte es an den Tag: Die meisten Verspätungen sind hausgemacht. Viele Verspätungen beruhen auf verschärftem Sparen am Kunden. Solange die Eisenbahnen nicht finanziell für ihre Verspätungen geradestehen müssen, werden sie unpünktlich fahren. Pünktlichkeit muss sich auch für die Unternehmen finanziell rechnen – eine geordnete Gewährleistung ist die Voraussetzung dafür.



### Die Behördenbahn war pünktlicher

**D**ass die viel gescholtene Behördenbahn pünktlicher war als die seit zehn Jahren privatisierte Deutsche Bahn AG, muss nicht erst erläutert werden. Für einen ordentlichen Bahnbeamten war die Einhaltung des Fahrplans oberstes Gebot und Dienstpflicht. So wurde viel Geld in die Gewährleistung der Pünktlichkeit gesteckt.

Von Lokomotiven und Wagen wurde erst ein Erprobungsmuster gebaut. Die bahneigenen Versuchsanstalten testeten sie auf Herz und Nieren. Dass heute noch 40 und 50 Jahre alte Lokomotiven und Triebwagen ihren Dienst tun, ist kein Zufall, sondern das Ergebnis solider Arbeit der „alten Schule“. Auf der Strecke blieb dabei die Innovation. Für unkonventionelle Lösungen war in der Behördenbahn kein Platz.

### Beamtenbahn: Pünktlich auch ohne Haftung

Die Behördenbahn war pünktlich, obwohl ihr der Gesetzgeber keine unmittelbare finanzielle Haftung gegenüber dem Fahrgast wegen der Qualität ihrer Leistung auferlegte. Die weitgehende Befreiung der Staatseisenbahn von Gewährleistungsansprüchen ihrer Kunden wegen Nichteinhaltung des Fahrplans ist so alt wie die preußische Staatsbahn. Sie entsprach der Rechtslage, die auch sonst der Staat für sich und seine Beamten in Anspruch nimmt: Die Haftung des Staates für seine Leistungen und Fehlleistungen ist in vielfältiger Weise eingeschränkt und begrenzt.

### Private Bahn ohne Haftung

Die „neue Bahn“ ist eine private Bahn. Sie hat nicht mehr ihren gesetzlichen Auftrag zu erfüllen, sondern nur noch einen

Zweck: Rendite zu erwirtschaften. In der Kalkulation zählt nur, was sich finanziell ausdrücken lässt. Zu den finanziell wirksamen Posten zählen dabei die Reklamationen und Zahlungen auf Gewährleistungsansprüche. Jeder Produzent industrieller Waren weiß, dass die Kunden die Ware zurückbringen und ihr Geld zurückverlangen werden, wenn die Ware nicht funktioniert oder nicht der Werbung entspricht. Sie bemühen sich daher, ihre Ware so zu produzieren, dass nur ein kleiner Bruchteil zurückgegeben wird, und dieser Anteil ist von vornherein in der Kalkulation berücksichtigt – sonst wäre die Erzielung eines Gewinns unmöglich.

Doch bei der „neuen Bahn“ fehlt der Kalkulationsposten „Gewährleistung“. Er fehlt nicht nur in den Bilanzen und Wirtschaftlichkeitsberechnungen, sondern er fehlt vor allem in den Köpfen derjenigen, die die Eisenbahn organisieren und den Betrieb durchführen.



Die Qualität der Staatsbahn: Fast 40 Jahre alt und zuverlässig im Dienst ist der Triebwagen der Baureihe 624.



Keine Qualität ohne Haftung. Wartende Fahrgäste in Hildesheim: Die Verspätung des ICE beträgt 30 Minuten.

### Schlendrian mangels Haftung

Die Analyse der Ursachen der Verspätungen zeigt, dass in den Köpfen der Manager der Deutschen Bahn AG die Position „Haftung und Gewährleistung“ nur dort vorhanden ist, wo finanzielle Haftung droht: Zur Vermeidung von Unfällen werden nach wie vor erhebliche Summen aufgewendet, weil die haftungsrechtlichen Folgen auf der Hand liegen.

Nicht nur Gutgläubigkeit gegenüber der Industrie, sondern auch der Ausschluss von Gewährleistungsansprüchen der Fahrgäste hat dazu geführt, dass die privatisierte Deutsche Bahn nicht oder wenig erprobte Fahrzeuge von der Industrie übernommen hat. Den eingesparten Erprobungskosten steht kein Posten „Gewährleistung gegenüber den Fahrgästen wegen Verspätungen“ gegenüber. Dasselbe gilt für zu knapp kalkulierte Fahrpläne: Dem Posten „Mehrkosten für eine Zugeinheit zur Sicherung der Pünktlichkeit“ steht kein Posten „ersparte Aufwendungen für Gewährleistung gegenüber den Fahrgästen“ gegenüber – also wird die zusätzliche Zugeinheit eingespart. Den ein-

gesparten Kosten für die Magnetschienenbremse bei den Triebwagen der Baureihe 425 steht kein Posten „erhöhte Ausgaben für Gewährleistungsansprüche der Fahrgäste“ gegenüber. Also wurde die Magnetschienenbremse eingespart. Und Maßnahmen wurden auch nicht ergriffen, als vor einem Jahr die ersten Züge im Voralpenland durch die Bahnhöfe rutschten – ein Jahr später wird immer noch „nachgedacht“ und ausprobiert.

### Die Wirkung der Gewährleistung

Werden angemessene Gewährleistungsansprüche eingeführt, so hat das vielfältige Rückwirkungen. Manchmal kann die Einführung einer Gewährleistungshaftung dazu führen, dass Produkte nicht mehr angeboten werden, weil die Übernahme der Gewährleistung zu riskant ist. Ein Beispiel: Zum 1. Januar 2002 wurde vorgeschrieben, dass gewerbliche Kraftfahrzeughändler für gebrauchte Fahrzeuge Garantie übernehmen müssen. Seither sind auf den Höfen der Autohändler Fahrzeuge im untersten Preisbereich kaum noch anzutreffen, denn die meisten Händler wollen die Gewähr für

alte Autos nicht übernehmen. Man kann diese alten Autos also nur noch von privat kaufen, da private Verkäufer ihre Haftung weiterhin ausschließen dürfen.

Die Einführung einer Gewährleistung für die Eisenbahn kann auch zu solchen Wirkungen führen. Gestreckte Fahrpläne statt riskanter Anschlüsse, kürzere Zugläufe mit häufigerem Umsteigen statt lang laufender Linien aus betrieblichen Gründen. Oft werden diese Gründe gegen geordnete Gewährleistungsansprüche der Fahrgäste ins Feld geführt.

### Qualität und Gewährleistung lohnen sich

Doch unter dem Strich kann das System Eisenbahn mit einer geordneten Gewährleistung nur gewinnen. Die Erprobung von Fahrzeugen lohnt sich wieder. Einen Anschluss abzuwarten rechnet sich. Ein Überholgleis oder Kreuzungsgleis wird wirtschaftlich.

Qualität zahlt sich so in barer Münze aus. Das wird das Denken der Eisenbahner, aber vor allem ihrer Manager verändern.

### Fahrgastrechte: schiefe Begriffsbildung

## Es geht um Gewährleistung, nicht um Entschädigung

In der Diskussion um die Rechte der Fahrgäste wird immer wieder der Begriff „Entschädigung der Fahrgäste“ verwendet. Damit wird ein falscher Eindruck erzeugt, denn es geht nicht um „Entschädigung“, sondern um Ansprüche wegen Gewährleistung.

**Entschädigung?** Der Begriff „Entschädigung“ ist dem bürgerlichen Recht weitgehend fremd. Entschädigung ist ein Begriff, der im Zusammenhang mit der Wiedergutmachung für Vertriebene, Kriegsoffer und für Flüchtlinge, vor allem für die Folgen des Zweiten Weltkrieges, in der Vergangenheit eine große politische Rolle gespielt hat. Im juristischen Sprachbegriff wird er in der Regel nur im Zusammenhang mit staatlichen Maßnahmen und Eingriffen gebraucht. Die derzeitige Diskussion, in die sich die Begriffsbildung „Entschädigung“ eingeschlichen hat, erweckt den Eindruck, als seien die Fahrgäste die Opfer staatlicher Gewalt.

**Gewährleistung!** Doch der Fahrgast fährt gerade nicht mehr mit einem Staatsunternehmen, sondern mit einem privaten Unternehmer. Private Unternehmen leisten „Gewährleistung“. So nennt das bürgerliche Gesetzbuch schon seit dem Jahr 1900, was Verkäufer, Handwerker oder Reiseveranstalter ihren Kunden gewähren müssen. Die Gewährleistungsrechte sind wiederum vielfältig und vom Gesetzgeber für die einzelnen Rechtsgebiete unterschiedlich ausgestaltet worden: Es gibt das Recht auf Rücktritt (in der Werbung

oft Geld-zurück-Garantie genannt), auf teilweise Rückerstattung des Preises oder auf Nachbesserung (im allgemeinen Sprachgebrauch als Garantie bezeichnet, die eine kostenlose Reparatur beinhaltet). Das Ziel des Gesetzgebers ist immer dasselbe: Für gutes Geld soll es auch gute Ware geben. Für schlechte Ware gibt es auch weniger oder gar kein Geld.

**Fahrgast als Opfer?** Warum wird dennoch der Begriff „Entschädigung“ verwendet? Das liegt an einer weiteren Besonderheit des öffentlichen Verkehrs. Wer einen Handwerker für sich arbeiten lässt, zahlt erst, wenn er die Arbeit für gut befindet. Wer eine Ware kauft, muss erst zahlen, wenn er sie in die Hand bekommt. Wer allerdings eine Reise tut, muss vorher zahlen – und damit ist das Geld bereits weg. Das erweckt den Eindruck, als sei der Fahrgast, der eine schlechte Leistung erhält, ungerechtfertigt geschädigt worden und müsse nun „Entschädigung“ erhalten.

**Die politische Wirkung** Die unzutreffende Begriffsbildung „Entschädigung“ hat politische Konsequenzen. Viele, die darüber mitdiskutieren, verstehen nicht, dass es darum geht, für gutes Geld auch eine gute Leistung zu erhalten. Fahrgäste sind keine Beförderungsfälle mehr, die entschädigt werden müssen. Fahrgäste sind gleichberechtigte Bürger, die für gutes Geld eine gute Leistung verlangen können.

Verspätungen und Fahrgastrechte:

# Netz ohne Gewährleistung?

## Auch das Netz muss Verantwortung übernehmen

> Die Gewährleistung für die Pünktlichkeit spielt auch im Bereich des Netzes der Deutschen Bahn AG bisher keine finanzielle Rolle. Das muss sich ändern.

### Schienen ohne Obligo

Nach der Bahnreform führte die Deutsche Bahn AG im Zusammenhang mit den Trassenpreisen erstmals allgemeine Geschäftsbedingungen ein. Darin war jedwede Gewährleistung für den Zustand des Netzes ausgeschlossen.

Das machte es möglich, den Unterhalt des Netzes auf das Allernotwendigste zu beschränken und immer mehr Langsamfahrstellen anzuordnen – bis hin zum Zusammenbruch des Fahrplans. Einen Höhepunkt erreichte diese Handhabung mit der illegalen Stilllegung von 1.000 Kilometern des Nebenstreckennetzes im Jahre 1998 und mit einem dramatischen Unterhaltungsrückstand auf den wichtigen Hauptstrecken im Jahr 2000.

### Auch heute: keine geregelte Haftung

Auch heute bietet die Deutsche Bahn AG noch immer keine geregelte Gewährleistung in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen an. Dort heißt es einfach:

#### Infrastrukturqualität

1. Die DB Netz AG stellt sicher, dass die Infrastruktur unter normalen Betriebsbedingungen während der Laufzeit des Nutzungsvertrages dem vertraglich vereinbarten Nutzungszweck entspricht. Sie ist berechtigt, die Infrastrukturqualität ganz oder teilweise zu modifizieren und die technischen und betrieblichen Standards unter angemessener Berücksichtigung der Belange des EU zu verändern. Abs. (4) Nr.2 gilt entsprechend.
2. Die Behandlung von Leistungsmängeln, die auf einer nicht nur vorübergehenden bzw. geringfügigen Abweichung von einem oder mehreren Qualitätsmerkmalen mit Auswirkungen auf die Trassen-



Die Folgen fehlender Haftung: Langsamfahrstelle mit 20 km/h im Bahnhof Annaberg-Buchholz Süd. Trotz mieser Qualität kassierte DB-Netz den vollen Trassenpreis. Wenige Tage später kam die illegale Stilllegung. Mit Staatsgeldern wurde das Erzgebirgsnetz wieder flott gemacht – jetzt fahren die Züge wieder

*oder Anlagennutzung des EU beruhen und von der DB Netz AG zu vertreten sind, wird gesondert vereinbart.*

3. Besondere, über die bestehende Infrastrukturqualität hinausgehende Ausstattungs- und Leistungswünsche des/der EU oder Dritter sind hinsichtlich Ausführung, Umfang, Dauer und Finanzierung gesondert mit der DB Netz AG zu vereinbaren.

Wie Vertragsverhandlungen mit einem Monopolunternehmen ausgehen, kann man sich leicht vorstellen. Letztlich müssen die Unternehmen, die Trassen bei DB-Netz nachfragen, mit den Bedingungen vorlieb nehmen, die die DB AG anbietet.

### Ein unhaltbarer Zustand

DB Netz bemüht sich in den letzten Jahren mehr als früher, die Schienenwege in Ordnung zu halten. Auf Dauer wird es bei diesem Bemühen aber nur dann bleiben, wenn die Qualität sich sowohl in den Preisen wie in der Gewährleistung der versprochenen Qualität niederschlägt. Solange und soweit sich die Rechtsvorgänge zwischen DB-Netz und den Verkehrsunternehmen der DB unter dem eigenen Konzerndach abspielen, ist nicht zu

erwarten, dass die DB-Verkehrsunternehmen Ansprüche effektiv durchsetzen können. Wenn aber immer mehr Wettbewerber auf den Schienen auftauchen und gegebenenfalls ihre Rechte nicht nur öffentlich, sondern auch juristisch durchsetzen, wird sich DB-Netz einer geordneten Gewährleistung nicht mehr widersetzen können.

Dabei spielt die Gewährleistung der Verkehrsunternehmen für die Qualität ihrer Leistungen gegenüber den Fahrgästen eine wesentliche Rolle. Erst dann, wenn sie ihren Fahrgästen Fahrgelder zurückzahlen müssen, können sie in Euro und Cent nachweisen, was sie die Nachlässigkeit des Netzbetreibers gekostet hat.

### Angst vor Gewährleistung

Die Führung der Deutschen Bahn hat nicht unbeträchtliche Angst vor der Einführung einer geordneten Gewährleistung für ihre Leistungen. Das gilt nicht nur bei der Haftung gegenüber ihren Fahrgästen, sondern auch bei der Haftung ihrer Netz AG. Doch auf Dauer gilt auch hier: Nur eine geordnete Gewährleistung schafft auf Dauer die Grundlagen für eine Leistung, die ihr Geld auch wert ist.