

Das Warten hat ein Ende

Schon zur Hauptreisesaison sollen Fahrgäste besser gegen Verspätungen und Zugausfälle geschützt werden. Auch im Nahverkehr

Von Heike Jahberg

Lange haben die Koalitionäre darüber verhandelt, wie Bahnkunden in Deutschland besser geschützt werden können. Jetzt soll alles ganz schnell gehen. "Wir wollen, dass die Regelungen bereits zum Sommerreiseverkehr gelten", sagte Bundesjustizministerin Brigitte Zypries dem Tagesspiegel. Am Freitag hat der Bundestag das neue Fahrgastrechtegesetz verabschiedet, am 15. Mai ist der Bundesrat am Zug. Und obwohl viele Bundesländer die Bahn und ihre Konkurrenten, für die das neue Gesetz gleichermaßen gilt, noch stärker in die Haftung nehmen wollen als die Bundesregierung, glaubt Zypries, dass die Länderkammer zustimmt. Die Länder werden "den gemeinsam gefundenen Kompromiss jetzt auch mittragen", betont die SPD-Politikerin.

ENTSCHÄDIGUNG PER GESETZ

Obwohl sich viele Verbraucherpolitiker noch weiter gehende Regelungen gewünscht hätten, sind sie doch in einem Punkt froh: "Ich freue mich, dass wir jetzt bald erstmals eine rechtliche Verbindlichkeit haben", sagt Julia Klöckner, verbraucherpolitische Sprecherin der CDU-/CSU-Bundestagsfraktion.

Kundencharta. Bisher läuft die Entschädigung der Bahnkunden nämlich auf Kulanzbasis. Grundlage ist die von der Deutschen Bahn selbst entworfene Kundencharta. Das Fahrgastrechtegesetz geht über diese Charta deutlich hinaus: Bisher erstattet die Bahn Reisenden 20 Prozent des Fahrpreises, wenn sie mit mindestens einstündiger Verspätung an ihrem Ziel ankommen - das Geld gibt es aber nicht in bar, sondern nur in Form eines Gutscheins. Nach dem neuen Gesetz können die Fahrgäste auch Bares verlangen.

Nahverkehr. Und wichtiger noch: Die Kundencharta ist auf den Fernverkehr beschränkt, das Fahrgastrechtegesetz gilt dagegen auch für den schienengebundenen Nahverkehr. Das heißt: Regionalzüge sind einbezogen und auch die S-Bahn, zumindest wenn sie - wie in Berlin - von der Deutschen Bahn betrieben ist. Millionen Pendler, die mit der Bahn unterwegs sind, bekommen damit künftig erstmals Entschädigungsansprüche,

wenn der Verkehr nicht funktioniert.

VERSÄTUNGEN

Für den Nah- und Fernverkehr gilt: Hat der Zug Verspätung oder fällt er ganz aus, muss das Verkehrsunternehmen haften. Nur wenn die Anbieter an der Panne schuldlos sind, müssen sie nicht zahlen. Für alle anderen Fälle enthält das Gesetz folgende Regelung: Kommt der Zug mindestens eine Stunde zu spät an seinem Ziel an, kann der Kunde 25 Prozent seines Fahrpreises erstattet verlangen. Bei über zweistündigen Verzögerungen gibt es die Hälfte zurück. Zeichnet sich eine Verspätung von mehr als 60 Minuten ab, kann der Fahrgast auch von der Fahrt absehen, sein Geld zurückverlangen oder später fahren. Viele Verbraucherschützer und -politiker wollen die Bahnunternehmen gern bereits ab halbstündigen Verspätungen in die Pflicht nehmen, haben sich damit aber politisch nicht durchsetzen können.

Reisekette. Bei der Verspätung kommt es nicht darauf an, wie sie zustande gekommen ist. Auch wenn die Regionalbahn zu spät ist und man deshalb den ICE verpasst, kann man einen Teil des Fahrpreises zurück verlangen. Für Zeitfahrkarten wie die "Bahncard 100" enthält das Gesetz aber keine Regelungen. Hier sollen die Unternehmen in ihren Beförderungsbedingungen angemessene Entschädigungen vorsehen, heißt es.

Eine Servicestelle für alle. Im Regionalverkehr werden immer mehr Strecken nicht mehr von der Bahn, sondern von anderen Anbietern betrieben. Für die Kunden soll es dennoch ein System für die gemeinsame Abwicklung von Erstattungsansprüchen geben. Ziel ist es, eine zentrale "Servicestelle Fahrgastrechte" für alle Eisenbahnverkehrsunternehmen zur Verfügung zu stellen, sagte eine Bahn-Sprecherin dem Tagesspiegel. Derzeit gibt die Bahn täglich rund 900 Gutscheinkarten aus, von den 412 000 Beschwerden, die die Bahn im Jahr von Kunden bekommt, entfallen 56 Prozent auf Verspätungen und Zugausfälle. Das kann auch die Schlichtungsstelle Mobilität bestätigen. Rund 1200 Beschwerden bekommt die Schlichtungsstelle im Jahr von Bahnkunden, der überwiegende Teil bezieht sich auf Verspätungen. Die Erfahrungen mit der Bahn sind gut, sagte die Leiterin der Schlichtungsstelle,

Birgit Zandke-Schaffhäuser, dem Tagesspiegel: "Zu 85 Prozent akzeptiert die Bahn unsere Schlichtungsvorschläge."

NAHVERKEHR

Für den Nahverkehr sieht das neue Gesetz eine Bagatellgrenze vor. Läge die Erstattung unter vier Euro, muss das Verkehrsunternehmen nicht zahlen, auch wenn sich die Züge verspäten.

Weiter mit dem ICE. Zeichnet sich ab, dass die Regionalbahn oder die S-Bahn mindestens 20 Minuten zu spät an ihrem Ziel eintreffen werden, darf der Kunde mit dem IC oder ICE weiterfahren, ohne dafür eine spezielle Fahrkarte kaufen zu müssen oder einen Zuschlag zu zahlen. Ausgenommen sind Spezialzüge wie der ICE-Sprinter oder die Nachtzüge City Night Line. Während in Ballungsräumen wie dem Ruhrgebiet der Umstieg auf den Fernverkehr eine echte Alternative ist, bringt diese Option Fahrgästen in ländlichen Regionen und im Berliner Umland nicht viel.

Weiter mit dem Taxi. Interessanter könnte hier die Weiterfahrt mit dem Taxi sein. Reisende, die nachts stranden, dürfen künftig auf Kosten des Verkehrsanbieters auf das Taxi umsteigen. Voraussetzung: Die fahrplanmäßige Ankunftszeit liegt zwischen Mitternacht und fünf Uhr früh, die Verspätung beträgt mindestens eine Stunde, und es gibt kein preisgünstigeres öffentliches Verkehrsmittel, um sein Ziel zu erreichen. Allerdings werden Taxikosten nur bis zu einer Höhe von 80 Euro bezahlt.

Gleiches gilt, wenn der letzte fahrplanmäßige Zug ausfällt und man ohne Taxi sein Ziel nicht mehr bis um 24 Uhr erreichen kann. Auch in diesem Fall ist die Erstattung der Rechnung fürs Taxi aber auf maximal 80 Euro begrenzt.

SCHLICHTUNG

Das neue Gesetz schreibt den Eisenbahnunternehmen vor, dass sie ein Beschwerdemanagement aufbauen müssen. Beschwerden müssen künftig innerhalb eines Monats, maximal innerhalb von drei Monaten beantwortet werden. Zudem sieht das Gesetz eine Schlichtungsstelle vor, an die sich die Kunden wenden können.

Eine solche gibt es bereits mit der Schlichtungsstelle Mobilität. Deren Fi-

finanzierung durch das Bundesverbraucherschutzministerium läuft im November aus. Ob die Schlichtungsstelle nun durch das neue Gesetz eine Bestandsgarantie bekommt, ist unklar. "Unser Ziel ist eine einheitliche Schlichtungsstelle

für alle Verkehrsträger", sagte Zypries dem Tagesspiegel. Bisher weigert sich vor allem die Lufthansa, mit der Schlichtungsstelle zusammenzuarbeiten. Das könnte die Chancen dieser Schlichtungsstelle mindern. Allerdings muss sich

auch die Fluggesellschaft auf eine härtere Gangart in Sachen Schlichtung gefasst machen. Sollte es mit der Lufthansa keine einvernehmliche Regelung geben, müsste man über ein Gesetz nachdenken, kündigt Zypries an.