

Fahrgastrechte und ihr Beitrag zur Kundenzufriedenheit

Statement der DB AG für die Fachtagung „Mehr Kunden durch mehr Beteiligung?“ am 29.-30. September in Berlin

1. Hauptthesen

- Jedes Verkehrsunternehmen des öffentlichen Verkehrs ist daran interessiert, im Wettbewerb mit anderen Verkehrsträgern und -unternehmen die Zufriedenheit seiner Kunden durch die Einräumung von sachgerechten und fairen Rechten zu steigern und dadurch die Kundenbindung zu erhöhen.
- Die Kundenzufriedenheit ist ein entscheidender Faktor, der regelmäßig über Kundenzufriedenheitsbefragungen gemessen bzw. im Rahmen des Beschwerdemanagements ausgewertet wird und eine wesentliche Basis der Qualitätssicherung darstellt.
- Vorschläge, Fahrgastrechte auf gesetzlicher Ebene auszubauen, um die Qualität und Kundenzufriedenheit zu sichern, sind bezüglich Ihres Mehrwertes kritisch zu sehen. Wenn, wie aus den bisher bekannten Vorschlägen (EU-KOM-VO-Vorschlag, NRW-Bundesratsinitiative) erhebliche Kostenbelastungen drohen, die sich in erhöhten Preisen für die Fahrgäste niederschlagen müssen, wird dies die Attraktivität des Reisens mit öffentlichen Verkehrsmitteln nicht erhöhen.
- Die DB AG räumt mit ihrer Kundencharta Fernverkehr, die sie in ihre AGB übernommen hat, den Reisenden einklagbare, klare und faire Rechte bei Verspätung ein. Eine gesetzliche Neuregelung darüber hinaus ist aus Sicht der DB AG nicht notwendig. Der bisherige Rechtsrahmen für den öffentlichen Verkehr auf Schiene und Straße aus BGB, AEG, COTIF, PBefG, EVO und VOAllgBefB und Allgemeinen Geschäftsbedingungen hat sich bewährt und gewährt dem Fahrgast ausgewogene Rechte. Durch die in Kürze in Kraft tretende Neufassung von COTIF/CIV werden die Rechte der Fahrgäste zudem europaweit verbessert. Für die Kunden der Deutschen Bahn im Nah- und Fernverkehr gelten diese Verbesserungen bereits seit Oktober 2004.
- Der Kundendialog zur Abwicklung der Fahrgastrechte aufgrund der Kundencharta läuft stabil, die Anzahl der ausgegebenen Gutscheinkarten pro Tag beträgt etwa 500 bis 900, das sind ca. 0,16 % bis 0,28 % der im Durchschnitt täglich rund 316.000 Reisenden im Fernverkehr.
- Die Zusammenarbeit mit der Schlichtungsstelle Mobilität im Fernverkehr klappt reibungslos. In den Monaten Januar bis Juni 2005 hat die Schlichtungsstelle 133 Vorschläge an die DB AG gerichtet, das entspricht 0,13 % des vom Kundendialog der DB AG bewältigten Beschwerdevolumens im Fernverkehr (ca. 17.000 pro Monat). Dies zeigt, dass der Kundendialog der DB AG sachgerecht entscheidet.
- Allerdings ist die Geschäftsgrundlage der verkehrsträgerübergreifend konzipierten Schlichtungsstelle Mobilität, dass nämlich auch der Luftverkehr einzubeziehen ist, so lange nicht erfüllt, wie die wichtigste deutsche Fluglinie Lufthansa eine Zusammenarbeit mit der Schlichtungsstelle Mobilität verweigert. Dass der Bedarf für eine verkehrsträgerübergreifend funktionierende Schlichtungsstelle beim Luftverkehr im etwa gleichem Maße wie beim Schienenverkehr gegeben ist, zeigt das Verhältnis der Beschwerden von Bahn- zu Luftreisenden mit ca. 50 % zu ca. 35 % der Gesamtzahl der Beschwerden, die an die Schlichtungsstelle Mobilität gerichtet werden. Gewichtet man dieses wiederum mit der Anzahl der von beiden Verkehrsträgern beförderten Reisenden (in 2004 115 Mio. Reisende im Fernverkehr der DB AG und 105 Mio. Reisende im deutschen Inlands- und Wechselluftverkehr), dann fällt dieses noch stärker ins Gewicht.
- Die DB AG sieht Vorschläge, Fahrgastrechte auf gesetzlicher Ebene auszubauen, mit Sorge. Es drohen aus den bisher bekannten, wenngleich nicht realisierten, Vorschlägen (NRW-Bundesratsinitiative, EU-KOM-VO-Vorschlag) erhebliche Kostenbelastungen, was

sich verkehrspolitisch kontraproduktiv auswirken würde. Diese Kostenbelastungen müssten dann auf die Fahrpreise mit einer Preisanhebung in der Größenordnung von mehr als 10 % umgelegt werden oder dadurch vermieden werden, dass auf dem Schienennetz erheblich mehr Kapazitätsreserven für Verspätungen bereitgehalten werden und die Züge mit erheblich mehr Verspätungsreserven als bisher und somit fahrplanmäßig mit erheblich langsamerer Reisegeschwindigkeit fahren.

2. Sachstand

Parteien des Bundestages haben sich verschiedentlich zu dem Thema „Rechte von Verbrauchern im öffentlichen Verkehr“ positioniert. Die Diskussion lässt sich wie folgt zusammenfassen:

a) Fahrgastrechte bedürften eines rechtlichen Rahmens zur einheitlichen Regelung von Ansprüchen bei Benutzung von Bahn, Bus, Flugzeug, Schiff und Fernbus. Die Selbstverpflichtung der Bahn zur Entschädigung bei Verspätung reiche nicht aus und greife zu kurz.

b) § 17 EVO sei abzuschaffen.

c) Die Bundesregierung müsse sich auf europäischer Ebene dafür einsetzen, dass die erweiterten Fahrgastrechte im Flugverkehr auch auf den Bahn- und Seeverkehr ausgeweitet würden.

d) Der Vorschlag für eine EU-Verordnung über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr (KOM 0049/2004 vom 03.03.2004) sei zu unterstützen.

3. DB-Stellungnahme

a. „Einheitlichen Rechtsrahmen schaffen“

Für den DB-Reiseverkehr ist aufgrund der Kundencharta und der Verkehrsverträge der DB AG mit den Ländern über Nahverkehrsleistungen im Schienenverkehr eine weitergehende gesetzliche Regelung für Bahnreisende nicht notwendig, weil Bahnkunden bereits faire und einklagbare Rechte haben bzw. die Bahn entsprechende Vertragsstrafenzahlungen an die Länder leistet.

Eine verschuldensunabhängige und unbeschränkte Haftung der Bahn für Verspätungen, wie sie die EU-KOM vorschlägt, wäre für die Bahn nicht akzeptabel. Für die Eisenbahn besteht darüber hinaus die Besonderheit, dass sie als spurgebundenes Verkehrsmittel einer vergleichsweise hohen Anfälligkeit für externe Störungen unterliegt, die sich zu einem „Dominoeffekt“ entwickeln können. Daraus folgt dann sehr häufig, dass für eine Verspätung kein Verschulden der Bahn vorliegt.

b. „§ 17 EVO abschaffen“

Die ersatzlose Abschaffung von § 17 EVO hätte die Anwendung des BGB bei Leistungsstörungen und Schlechtleistung zur Folge. Eine solche Regelung des Fahrgastrechts wäre nicht sachgerecht.

c. „Fahrgastrechte über den Flugverkehr hinaus auf den Bahnverkehr ausdehnen“

Der SPFV der DB AG haftet heute schon nach seinen AGB zum Teil in sehr viel engeren Grenzen als der Luftverkehr.

Nach der EG-VO 261/2004, die im Februar 2005 in Kraft tritt, ist eine Verspätung von fünf Stunden Voraussetzung für die Rückerstattung des Flugpreises (ohne dass der Reisende abfliegt) und von zwei Stunden im Entfernungsbereich bis 1500 km für Verpflegung und Hotelübernachtung. Hotelkosten und Taxikosten erstattet die DB AG demgegenüber bei

Anschlussverlust an ein „fahrplanmäßiges Verkehrsmittel“ nach 24 Uhr infolge jeglicher Verspätung, Zugausfall oder Anschlussverlust.

Die Entschädigung für Verspätung im SPFV (ohne Nachweis eines Vermögensschadens) wird von der DB AG bereits nach einer Stunde Verspätung gewährt. Im Gegensatz dazu gibt es für den immateriellen Verspätungsschaden im Flugverkehr zurzeit überhaupt keine Entschädigung.

Die DB AG fordert, eine etwaige Haftungserweiterung für alle Verkehrsträger des öffentlichen Verkehrs im Zusammenhang und nach dem Gleichbehandlungsgrundsatz durchzuführen und eine Schlechterstellung des Schienenverkehrs zu vermeiden.

d. „Den Vorschlag für eine EU-Verordnung über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr unterstützen“

Der Verordnungsvorschlag der EU-Kommission ist unausgewogen und unausgereift. Es sind hierzu im Verkehrsausschuss des Europäischen Parlaments schon über 250 (!) Änderungsvorschläge gemacht worden. Es ist daher zu erwarten, dass das Vorhaben nur in einer erheblich veränderten Form Gesetz werden wird.

Besonders wichtige Änderungsvorschläge des EP sind:

- Übernahme der Haftungsprinzipien aus COTIF-CIV
- Streichung der Haftung für Folgeschäden
- Abschwächung der Entschädigungsregelung für Verspätungen.

Inzwischen hat der Ministerrat einen vollständig überarbeiteten Vorschlag vorgelegt. Positiv ist:

- Auch dieser Vorschlag sieht keine Haftung für Folgeschäden mehr vor.
- Die Entschädigungsregelung für Verspätung ist zwar verträglicher als im Vorschlag der Kommission ausgestaltet, bedeutet aber immer noch eine Schlechterstellung des Bahnsektors gegenüber der Luftfahrt (Artikel 15).
- Die Verpflichtung für Bahnunternehmen, anderen Bahnunternehmen Zugang zu ihren computergesteuerten Reiseinformations- und Reservierungssystemen zu gewähren wurde gestrichen.
- Die Regelungen zur Betreuung von Reisenden mit eingeschränkter Mobilität sind praxismäßig ausgestaltet.

Nachbesserung ist immer noch notwendig bei:

- Gesetzliche Vorgaben für den Verkauf von Fahrkarten sind generell abzulehnen (Artikel 8).
- Die computergesteuerten Reiseinformations- und Reservierungssysteme, deren Weiterentwicklung und Verknüpfung, sollten der freiwilligen Zusammenarbeit der Bahnen überlassen bleiben. (Artikel 9)
- Regelungen zur Interoperabilität gehören nicht in eine Fahrgastrech-Verordnung. (Artikel 9)
- Gesetzliche Vorgaben für Qualitätsstandards sind abzulehnen. (Artikel 27 und Annex III)
- Die Regelungen zur Durchsetzung der Verordnung mittels staatlicher Aufsichtsbehörden würden zu vermehrter Bürokratie führen und sind zu streichen. (Artikel 26 – 28)

Die DB AG tritt dafür ein, vor einer eventuellen nationalen Neuregelung der Fahrgastrechte im Inlandsverkehr erst das Ergebnis der europäischen Regelung abzuwarten, um Rechtsdivergenzen des nationalen Rechts mit dem europäischen Recht möglichst zu

vermeiden, damit alle Reisenden eines grenzüberschreitenden Zuges gleich behandelt werden können – unabhängig davon, ob sie über die Grenze fahren oder schon davor aus- bzw. erst dahinter einsteigen.

Berlin, 16.09.2005