



Gerlingen für die Umwelt

Das Gesetz für Fahrgastrecht ist in Kraft getreten.

Datenaffäre, PR-Skandal, S-Bahnmisere – die Deutsche Bahn steckt tief in der Krise. Der neue Bahnchef Rüdiger Grube wünscht sich nichts sehnlicher, als endlich wieder Ruhe in das Unternehmen zu bringen und den Kunden in den Mittelpunkt zu stellen. Um das Image der Bahn aufzupolieren, hilft vielleicht das neue Gesetz über Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr. Am 29. Juli 2009 ist es in Kraft getreten. Doch werden die Kunden nun tatsächlich ihre gesetzlich verankerten Rechte wahrnehmen können? Bisher beruhten die Ausgleichs- und Erstattungsleistungen überwiegend auf freiwilligen Selbstverpflichtungen der Eisenbahnverkehrsunternehmen, der Verkehrsverbände und der Aufgabenträger des Nahverkehrs. Nun gibt es für Bahnreisende in Deutschland erstmals umfangreiche gesetzliche Regelungen, mit denen die Bundesregierung eine Vorgabe der EU umsetzt.

Entschädigungsregeln

Bahnunternehmen müssen dem Fahrgast bei einer Verspätung ab **60 Minuten ein Viertel** des Fahrpreises zurückerstatten, ab **120 Minuten die Hälfte**. Diese Regel gilt sowohl im Fernverkehr als auch im Nahverkehr und umfasst die gesamte Reisekette.

Bei Verspätungen im Fernverkehr ab 60 Minuten, die den Reisenden **zum Übernachten** zwingen, muss die Bahn zudem die Hotelkosten übernehmen.

Zeichnet sich bereits **vor Fahrtantritt** eine Verspätung von mehr als einer Stunde ab, kann der Kunde auf die Fahrt verzichten und den Ticketpreis zurückfordern.

Noch weitergehende Rechte gesteht das Gesetz Fahrgästen **im Nahverkehr** zu: Droht eine Verspätung von 20 Minuten, ist der Kunde berechtigt, auf teurere Züge, also beispielsweise den ICE auszuweichen.

Ab einer Verspätung von 60 Minuten zur Nachtzeit darf er sogar **auf ein Taxi umsteigen**. Allerdings muss das betroffene Bahnunternehmen die Taxikosten nur bis maximal 80 Euro erstatten. Dabei geht es vor allem um angemessene Rückzahlung bei größeren Zugverspätungen (s. Entschädigungsregeln). Als Bagatellgrenze wurde festgelegt, dass keine Entschädigungen unter vier Euro gezahlt werden müssen. Um Geld zurück zu erhalten, muss das Ticket also mindestens 16 Euro kosten. „Damit wird der Nahverkehr bereits größtenteils ausgeschlossen“, kritisiert der Vorsitzende des Verkehrsclub Deutschland (VED), Michael Gehrman. Doch bevor der Kunde überhaupt an sein Geld kommt, muss er ein lückenreiches Beschwerdeformular mit 48 Fragen ausfüllen. „Das dürfte so manchen Reisenden davor abschrecken, seine Rechte überhaupt wahrzunehmen“, schimpft Gehrman.

„Das ist glücklicherweise nicht korrekt“, heißt es dagegen von Bahnseite. Der Wert 48 ergebe sich nur dann, wenn alle Formularfelder für Angaben wie etwa Adresse und Bankverbindung einzeln gezählt würden, versucht der Tarifverband der Bundeseigenen und Nichtbundeseigenen Eisenbahnen (TBNE) auf seiner Homepage, das lange Formular ins rechte Licht zu rücken. „Allein die Frage, in welcher Form ein Fahrgast seine Entschädigung erhalten möchte, macht nach dieser Zählweise vier Fragen aus – obwohl hier lediglich eine von vier Wahlmöglichkeiten (Überweisung, Barauszahlung, Gutscheinzusendung, Gutscheinaushändigung) anzukreuzen ist.“

Leider hat man auch nach Lektüre dieser bemühten „Richtigstellung“ als Bahnkunde sein Misstrauen nicht unbedingt verkleinert. Immerhin weist der VCD darauf hin, dass man sich grundsätzlich auch ohne Formular beschweren kann. „Das muss laut Gesetz genauso behandelt werden“, versichert Gehrman. Der Ärger ist also schon jetzt programmiert.

7 Tipps, wenn Sie im Recht sind

1. Bares Geld zurück. Als Alternative zu etwaigen Reisegutscheinen oder sonstigen angebotenen Entschädigungsleistungen können Sie prinzipiell auch eine Auszahlung in bar verlangen.

2. Essen und Trinken. Reisenden im Fernverkehr stehen bei Verspätungen von mindestens 60 Minuten weitere Hilfeleistungen zu. Ihnen sind Mahlzeiten und Erfrischungen anzubieten, soweit sie im Zug oder im Bahnhof verfügbar oder lieferbar sind.

3. Beschwerde oder Formular. Das Formular (auch online unter www.fahrgastrechte.info) gilt generell für alle Bahnunternehmen. Doch wie der VCD betont, haben Sie auch ohne Ausfüllen der mehr als 40 Fragen auf dem Formular Anspruch auf eine Rückerstattung.

4. Verspätung bestätigen lassen. Vom Zugschaffner oder vom Personal. Ist das nicht möglich, wenden Sie sich an das Servicecenter im Bahnhof.

5. Kein Geld zurück. Wenn die Verspätung aufgrund äußerer Einflüsse eintritt, gibt es keine Entschädigung. Dazu zählen etwa Verzögerungen durch Selbstmörder oder spielende Kinder auf den Gleisen, Unfälle mit dem Straßenverkehr oder Witterungseinflüsse. Auch rechtzeitig angekündigte Verspätungen durch Baustellen entbinden das Eisenbahnunternehmen von der Haftung.

6. Bagatellfälle. Im Nahverkehr, bei Zeitkarten des Fernverkehrs und der Bahncard 100 gibt es pauschale Entschädigungen. Unterhalb von vier Euro gibt es kein Geld zurück: Beträgt der Fahrpreis also beispielsweise 14,60 Euro und die Verspätung mehr als eine Stunde, wird kein Viertel des Ticketpreises zurückerstattet, da dieser Betrag mit 3,65 Euro unterhalb der Bagatellgrenze läge.

7. Gemeinsames Servicecenter. Die Eisenbahnunternehmen haben eine gemeinsame Stelle eingerichtet, bei der Sie Ihre Erstattungsansprüche geltend machen können: Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt/Main, Fon 0180/5202178 (14ct/min im Festnetz).