

Fahrgäste bei ihren Reisen unterstützen

Stellungnahme der **Schlichtungsstelle Nahverkehr e.V.** zu den Referentenentwürfen des Bundesministeriums für Digitales und Verkehr und des Bundesministeriums der Justiz für ein Gesetz zur Anpassung des Allgemeinen Eisenbahngesetzes an die Verordnung (EU) 2021/78 und der Verordnung zur Anpassung der Eisenbahn-Verkehrsordnung an die Verordnung (EU) 2021/782

Inhaltsverzeichnis

Hintergrund	1
Angemessene Entschädigung bei Ausfällen und Verspätungen	2
Berücksichtigung des Deutschlandtickets in der Reisekette	3
Bundesweite Mobilitätsgarantie bei Verspätungen ab 20 Minuten	3
Versorgung der Reisenden im Verspätungsfall	4
Rechtsfolgen bei unzureichender Fahrgastinformation	4
Anpassung der Regelungen über ein erhöhtes Beförderungsgeld.....	4
Hinweis auf die Verbraucherschlichtung.....	5

Hintergrund

Um die Klimaziele zu erreichen, wird eine Verlagerung des motorisierten Individualverkehrs auf den öffentlichen Personenverkehr als zwingend notwendig angesehen. Diese Veränderung des Reiseverhaltens wird aus Sicht der Schlichtungsstelle Nahverkehr nur möglich sein, wenn das Reisen im öffentlichen Personenverkehr verlässlich und sicher ist.

Die Betriebsqualität im Schienenpersonenverkehr ist in diesem Jahr in vieler Hinsicht mangelhaft, was sich in Ausfällen, Verspätungen und unzureichenden Fahrgastinformationen zeigt. Perspektivisch wird eine Verbesserung hier unter anderen aufgrund einer notwendigen Instandhaltung der Strecken, aber auch durch den Personalmangel im System nur mit großen Anstrengungen und langfristig möglich sein.

Umso wichtiger ist es, für Fahrgäste, die ihr Reiseziel nicht wie geplant erreichen werden, eine größtmögliche Verlässlichkeit durch Fahrgastinformation aber auch finanzielle Kompensation wegen der erlittenen Nachteile zu schaffen. Der bestehende Rechtsrahmen für Fahrgäste basiert auf Fahrgastrechteverordnung von 2009, die eine Haftung im Wesentlichen bei Verspätungen ab 60 und ab 120 Minuten vorsieht. Hier werden erst ab einem Fahrpreis von 4,-- € Erstattungen geleistet und danach betragen die Erstattungen 25% bzw. 50% des Fahrpreises.

Aufgrund der sogenannten Bagatellgrenze von 4,-- € bleiben Nahverkehrskunden bei Schlechtleistungen im Schienenpersonenverkehr quasi außen vor. Abonnenten werden 1,50 € pro Verspätung gutgeschrieben. Diese 1,50 €, die ihnen bei Verspätungen ab 60 Minuten gutgeschrieben und mit drei Verspätungen von jeweils einer Stunde zu einem erstattungsfähigen Betrag von 4,50 € „angespart“ werden können, waren schon im Jahr 2009 nicht zeitgemäß und werden von betroffenen Fahrgästen als vollkommen unzureichend wahrgenommen. In den vergangenen Jahren hat die Schlichtungsstelle Nahverkehr von allen Fahrgästen, denen sie diese Regelung erläuterte, eine negative Rückmeldung bekommen.

Die in der Verordnung 2021/782 vorgesehenen Entschädigungswerte sehen eine Mindestentschädigung vor, die nicht ausreichend ist und die seitens der Mitgliedsstaaten zur Steigerung der Attraktivität des Personenverkehrs erweitert werden müssen. Anderenfalls besteht die Gefahr, dass der erwünschte Fahrgastzuwachs nicht erreicht werden kann und die Menschen das System weiterhin als mangelhaft und unzuverlässig wahrnehmen.

Vor diesem Hintergrund fordert die **Schlichtungsstelle Nahverkehr** bei der Umsetzung der Gesetzesvorhaben folgende Aspekte zu berücksichtigen:

- Eine angemessene Entschädigung bei Ausfällen und Verspätungen
- Berücksichtigung des Deutschlandtickets in der Reisekette
- Eine bundesweite Mobilitätsgarantie bei Verspätungen ab 20 Minuten
- Versorgung der Reisenden im Verspätungsfall
- Eine Rechtsfolgenregelung bei unzureichender Fahrgastinformation
- Anpassung der Regelungen über eine erhöhtes Beförderungsgeld
- Hinweise auf Verbraucherschlichtungen in der Beschwerdekorespondenz

Angemessene Entschädigung bei Ausfällen und Verspätungen

Eine Haftung für Ausfälle und Verspätungen sollte bereits ab 30 Minuten Verspätung vorgesehen werden, damit die Kunden erkennen, dass Schlechtleistungen nicht hingenommen werden müssen und sie mit ihren Kosten für Alternativbeförderungen nicht vollumfänglich allein gelassen werden. Die Kompensation sollte 10,-- € als Mindestbetrag in keinem Fall unterschreiten. Hier könnte ähnlich wie im Flugverkehr unabhängig vom Ticketpreis eine Staffelung bei 30 Min von 10,-- € / bei 60 Min 25 % des Fahrpreises, mindestens aber 20,-- €, bei 120 Min 50 % des Fahrpreises, mindestens aber 40,-- € vorgesehen werden. Damit ist dann auch das Ungleichgewicht aufgehoben, dass einem Bahncardkunden, der dafür bezahlt hat, dass er einen niedrigeren Fahrpreis hat, im Verspätungsfall weniger erstattet wird als Kunden, die keine Bahncard haben.

In diesem Zusammenhang ist zu berücksichtigen, dass durch den neu eingeführten Haftungsausschluss für höhere Gewalt die Fahrgastrechte gegenüber dem Status Quo deutlich verschlechtert werden.

Für die Unternehmen kann so ein Anreiz geschaffen werden, die Leistungsqualität zu verbessern.

Sehr zu begrüßen ist die Anhebung der Pauschale für die Taxinutzung zur Nachtzeit von 80,- € auf 120,- €. Angesichts der erheblichen Preissteigerungen sollte hier ergänzend unbedingt eine regelmäßige Dynamisierung vorgesehen werden, damit die Kunden im Verspätungsfall auch dann noch davon profitieren können, wenn die zu erwartenden Preisanpassungen im Taxi- oder Hotelgewerbe eine Korrektur erfordern.

Berücksichtigung des Deutschlandtickets in der Reisekette

Ein Abonnent des Deutschlandtickets wird vermutlich in Unkenntnis seiner Fahrgastrechte eine Fahrkarte künftig nur für den Fernverkehrsanteil seiner geplanten Reise kaufen, weil der Nahverkehrsanteil durch das Deutschlandticket ja bereits bezahlt ist. Damit schneidet er sich für alle Umstiege vom und zum Fernverkehr die Fahrgastrechte ab, weil er keine Reisekette mehr dokumentieren kann.

Soweit die Verspätungshaftung nur für die ausgewiesene Reisekette gilt, ist es notwendig, künftigen Deutschlandticketkunden eine Möglichkeit anzubieten, ihre geplante gesamte Reisekette im Buchungsprozess zu konkretisieren, um Nachteile durch Haftungsausschlüsse zu vermeiden. Ein möglicherweise fest gebuchtes Fernverkehrsticket verfällt beispielsweise sonst, ohne dass der Kunde einen Schaden geltend machen kann, ein aufgrund der Verspätung des Fernverkehrs abbringender Nahverkehrszug im Stundentakt löst sonst keine Haftungsfolge mehr aus.

Vor diesem Hintergrund sollte in den Buchungssystemen die Berücksichtigung des Deutschlandtickets durch ein Häkchen vorgesehen werden. Der Fahrgast, der beispielsweise von Remscheid nach Berlin möchte, gibt bei der Buchung an, dass er für die Strecke Remscheid Wuppertal das Deutschlandticket nutzt und ab Wuppertal den Fernverkehr. Es wird dann auf dem Fahrschein die ausgewählte Verbindung von Remscheid nach Berlin konkretisiert ausgewiesen, gezahlt wird aber nur noch für den Fernverkehrsanteil. Sollte es durch eine Verspätung des Nahverkehrs zu einem Anschlussverlust kommen, kann der Fahrgast seine geplante Reisekette anhand der auf der Fahrkarte ausgewiesenen Verbindung nachweisen und entsprechend Fahrgastrechte geltend machen.

Bundesweite Mobilitätsgarantie bei Verspätungen ab 20 Minuten

Das Bundesland Nordrhein-Westfalen erbringt mit seiner Mobilitätsgarantie bei einer angekündigten Verspätung ab 20 Minuten eine bundesweit bisher in der Form einzigartige Leistung. Hier geht es nicht um die bereits eingetretene Verspätung und einen Nachteilsausgleich für den Reisenden, sondern um den Weitertransport mit einem alternativen Verkehrsmittel bei einer angekündigten Verspätung von mindestens 20 Minuten. Der Reisende kann damit selbst dafür sorgen, seinen Verspätungsschaden durch die Nutzung von Alternativverkehrsmitteln zu reduzieren und sein Ziel möglichst doch noch

zeitnah zu erreichen. Diese Regelung im bundesweiten Nahverkehr würde dem Gedanken der Tarifvereinheitlichung im Deutschlandticket entsprechen und Nahverkehrskunden, die oft Berufspendler sind, bundesweit deutlich entlasten.

Versorgung der Reisenden im Verspätungsfall

Die aktuelle Rechtslage verpflichtet die Beförderer, ihre Kunden im Verspätungsfall zu versorgen. Dies kann im Fahrzeug, aber auch am Bahnhof erfolgen. Die Praxis zeigt, dass ein solches Kümmern um die Kunden längst nicht durchgängig erfolgt.

Auch diese Regelung hat bei Nichteinhaltung derzeit keine Rechtsfolgen. Fahrgäste müssen sich aber oft zusätzlich zu dem Nachteil durch die Verspätung versorgen. Hier wäre - vergleichbar dem Flugverkehr - für den Aufenthalt im nächsten Bahnhof die Ausgabe von Genussgutscheinen eine gute Lösung.

Rechtsfolgen bei unzureichender Fahrgastinformation

Insbesondere - aber nicht nur - im Hinblick auf die höhere Gewaltklausel ist es für die Reisenden extrem wichtig, dass eine belastbare und verlässliche Fahrgastinformation erfolgt. Nur dann, wenn das Unternehmen auf die höhere Gewalt sowohl in den digitalen als auch analogen Informationsmedien eindeutig hingewiesen hat, darf es sich auch auf den Haftungsausschluss berufen. Hier ist ein ganz wesentlicher Punkt, dass der Reisende am Bahnsteig oder im Fahrzeug keine Kenntnis von dem Grund für den Ausfall oder die Verspätung hat. Diese Informationen stehen allein dem Unternehmen zur Verfügung. Disponiert der Reisende daraufhin, kann er ohne die zutreffende belastbare Information nicht wissen, ob er einen Haftungsanspruch hat.

Auf der anderen Seite sollte das Unternehmen, das nicht zutreffend informiert und damit dem Reisenden eine Nutzung des Systems erschwert, dafür genauso haften wie im Verspätungsfall. Hier sind beispielhaft Fälle zu nennen, in denen Reisende einen Zug nicht mehr erreichen, weil ein Gleiswechsel nicht angesagt und angezeigt wurde.

Anpassung der Regelungen über ein erhöhtes Beförderungsgeld

Die Regelungen zum erhöhten Beförderungsentgelt (EBE) in § 6 EVO müssen angepasst werden. Hier ist es wichtig, einen Ermessensspielraum vorzusehen, wonach ein EBE erhoben werden "kann". Es geht darum, Schwarzfahrer von Graufahrern abzugrenzen. Die bundesweite Debatte um das 9,- €-Ticket hat die Problematik auf diesem Gebiet anschaulich verdeutlicht. Vielen Menschen gelingt es trotz ihrer Bemühungen nicht, einen gültigen Fahrschein in Tarifgeflecht des Nahverkehrs zu erwerben. Das zeigen unzählige Verfahren in der Schlichtungsstelle Nahverkehr. Diese Kunden müssen abgegrenzt werden von solchen, die keinen (gültigen) Fahrschein mit sich führen, weil sie das Fahrgeld nicht entrichten möchten. Mit einem Ermessen und der Vorgabe, dass das erhöhte Beförderungsentgelt „bis zu“ 60,- € betragen soll, wird man dieser Problematik gerecht.

Umsetzungsprobleme sind weiterhin bei der geplanten Vorschrift in § 6 (4) Punkt 3 EVO zu erwarten. Reisende, die keine Möglichkeit hatten, einen Fahrausweis online zu kaufen, sollen danach von einem erhöhten Beförderungsentgelt ausgenommen werden, sofern der

Fahrkartenkauf an Schaltern und Automaten ebenfalls nicht möglich war. Diese Regelung gibt nicht klar zu erkennen, nach welche Kriterien eine Beurteilung erfolgen soll. Ist es ausreichend, dass ein Fahrgast grundsätzlich keine digitalen Käufe tätigt oder geht es um die technische Verfügbarkeit der Systeme. Hier kann es von der Verfügbarkeit eines Smartphones über die Nutzung von Apps, Akzeptanz von Cookies, Netzlast, Empfang, Akkukapazitäten bis zu technischen Problemen etliche Gründe dafür geben, dass kein Fahrschein gekauft werden konnte. Die Regelung vom Anwendungsbereich ist deshalb rechtssicherer zu formulieren.

Hinweis auf die Verbraucherschlichtung

Die Erfahrungen aus der Praxis der Schlichtungsstellen zeigen, dass es unbedingt wichtig ist, in der Beschwerdekorespondenz konkret auf die Schlichtungsmöglichkeit hinzuweisen. Bisher wurde der unternehmerische Hinweis auf die Schlichtung explizit in § 11 Abs. 3 EVO geregelt: „Das Eisenbahnverkehrsunternehmen hat bei der Beantwortung einer Beschwerde wegen der Nichtbeachtung von Fahrgastrechten auf die Möglichkeit der Schlichtung hinzuweisen und die Adressen geeigneter Verbraucherschlichtungsstellen mitzuteilen.“ An dieser Regelung sollte festgehalten werden, da die sachlich dringend gebotene Hinweispflicht im VSBG erfahrungsgemäß bisher kaum Beachtung findet. Zudem ist der bisherige § 11 Abs. 3 EVO zielführender formuliert, da er den Hinweis auf die Schlichtung bei der (Erst-)Beantwortung einer Beschwerde vorsieht.

Düsseldorf, den 20.12.2022