

VCD Position

Verbraucherschutz und Kundenrechte im öffentlichen Personenverkehr

Basierend auf einem Interview der Prograns mit Heidi Tischmann, Referentin für Verkehrspolitik beim Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD)

Wie sollten Haftungsansprüche geregelt werden?

- Umkehrung des heutigen Grundsatzes »kein Anspruch auf Entschädigung« (§ 17 EVO) in »Anspruch auf angemessene Entschädigung bei erheblichen Verspätungen« durch eine gesetzliche Regelung. Einzelheiten können in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Unternehmen geregelt werden. Vorteile: mehr Rechtsklarheit, Anspruch auf Erstattung, gerichtliches Vorgehen ist möglich.
- Erstattungen können pauschaliert und Haftung für Folgeschäden ausgeschlossen werden.
- Erstattungszahlungen sollen den Fahrgästen zugute kommen, nicht den Aufgabenträgern.

Wo sollten Rechtsansprüche festgehalten werden?

- Ist zweitrangig. Für BGB-Lösung spricht die Zugehörigkeit zum Bürgerlichen Recht, Änderung der EVO wäre hingegen schneller bzw. praktikabler zu realisieren.

Welche Minderleistungen – Haftungsarten sollten in eine Haftungsregelung aufgenommen werden und wie sind diese zu definieren?

- erhebliche Verspätungen:
 - 20 Minuten bei einer Gesamtreisezeit von unter 2 Stunden,
 - 30 Minuten bei einer Gesamtreisezeit von 2–4 Stunden,
 - 60 Minuten bei einer Gesamtreisezeit von über 4 Stunden.
- Körper- und Eigentumsschäden
- Informationspflichtverletzungen

Sollte die durchgehende Reisekette bei Inanspruchnahme von Gewährleistungen gelten und wie ist dabei der Übergang vom Nah- zum Fernverkehr zu handhaben?

- Die Fahrgäste unterscheiden nicht zwischen Nah- und Fernverkehr. Für sie ist die gesamte Reisekette (von Tür zu Tür) ausschlaggebend. Deswegen ist es für den VCD wichtig, dass sich Erstattungsregelungen auf die gesamte Reisekette beziehen (pauschale Erstattungszahlungen für die Verspätung der gesamten Reise mit dem Zug).
- Notwendig sind Regelungen auch für die Übergänge zum sonstigen ÖPNV.
- Anzustreben ist die Einbeziehung von Flügen, Fernbussen und Taxis.

Wie könnte eine Verschuldungsfrage geregelt sein? (verschuldungsabhängig, verschuldungsunabhängig)

- Haftung für alle mit dem Betrieb der Verkehrsmittel verbundenen Ereignisse, aber Haftungsausschluss für Fälle höherer Gewalt.

Welche Haftungsausschlüsse könnten gelten?

- Höhere Gewalt (ein von außen kommendes und keinen betrieblichen Zusammenhang aufweisendes, bei Vertragsabschluss nicht vorhersehbares und auch durch äußerste, vernünftigerweise zu erwartende Sorgfalt nicht abwendbares Ereignis – Definition BAG SPNV)

Bei wem sollte die Beweislast liegen?

- Der Fahrgast hat die Beweislast beim Vorliegen einer Verspätung, das Verkehrsunternehmen bei Gründen, die die Haftung ausschließen.

Auf welcher Basis könnte eine Schadenersatzzahlung für einzelne Ansprüche erfolgen? (pauschaler Betrag, prozentualer Betrag des Fahrpreises, Zeitkarteninhaber etc.?)

- Ein Festbetrag erscheint uns sinnvoller als ein prozentualer Anteil vom Fahrpreis. Der Schaden ist für alle Fahrgäste gleich, egal wie teuer die Fahrkarte war. Für BahnCard-NutzerInnen ist nicht nachvollziehbar, wenn sie im Verspätungsfall eine geringere Erstattung bekommen als Fahrgäste mit unrabattierten Fahrscheinen.
- Ein einfaches Verfahren für Schadenersatzzahlungen ist anzustreben.
- Im Nahverkehr sind Schadenersatzzahlungen wegen der geringen Kosten pro Einzelticket nicht sinnvoll. Stattdessen: Gratisfahrschein, Erstattung von Taxikosten, Ermäßigung des Aboppreises.

Welche Schadenersatzansprüche sollten bei Verspätung oder Ausfall gelten?

- die nächste Anschlussverbindung ohne Aufpreis (ICE-Nutzung mit IC-Fahrkarte) benutzen dürfen (auch bei Fahrkarten mit Zugbindung).
- pauschale Erstattungszahlungen bei erheblichen Verspätungen (im Nahverkehr niedrigere Zeitschwelle als im Fernverkehr bzw. Nah-Fernverkehr-Kombination).

Sollte es auch für weitergehende Folgeschäden einen Haftungsanspruch geben?

- Für sonstige Folgeschäden sollte kein Haftungsanspruch bestehen. Teure Risiken einzelner Fahrgäste müssten auf alle anderen umgelegt werden. Unternehmen könnten eine Versicherung gegen Folgeschäden anbieten.

Wären Sie bereit, Ihre Erfahrungen mit bisher praktizierten Fahrgastentschädigungen, betriebswirtschaftlichen Analysen, Statistiken oder Abschätzungen der finanziellen Folgen für das Unternehmen in unsere Untersuchung mit einfließen zu lassen?

- Keine eigenen Daten vorhanden
- **Modellkalkulation** auf Grundlage der DB-Kundencharta: Gegenwärtig stellt die DB AG nach eigenen Angaben täglich ca. 500 Entschädigungsgutscheine aus; der durchschnittliche Preis eines Fahrscheins im Fernverkehr beträgt ebenfalls nach Angaben der DB AG 56 €; angenommen, dass Entschädigungsgutscheine eher von Reisenden mit teureren Fahrscheinen in Anspruch genommen werden, betragen die Kosten pro Reisegutschein maximal 20 € (20 % von 100 €); die Kosten pro Tag betragen also maximal 10000 €, die Kosten pro Jahr maximal 3 650 000 €. Das hier favorisierte Modell einer gesetzlichen Regelung von Fahrgastrechten mit weitreichender Flexibilität der Verkehrsunternehmen würde an dieser Kostenkalkulation für den Fernverkehr nichts Grundlegendes ändern; zusätzlich würden sich Ersatzansprüche der Kunden im Nahverkehr und in der Kombination von Nah- und Fernverkehr ergeben – allerdings würden die Verkehrsunternehmen umgekehrt entlastet um die Maluszahlungen an die Aufgabenträger, die dann wegfallen würden.