

VCDPosition

# Fahrgäste brauchen Rechte



VCD Position  
Fahrgäste brauchen Rechte

**Herausgeber**

VCD Verkehrsclub Deutschland e.V.

**Bundesverband**

Eifelstraße 2, 53119 Bonn

Fon 02 28 / 9 85 85-0

Fax 02 28 / 9 85 85-10

E-Mail [mail@vcd.org](mailto:mail@vcd.org)

Internet [www.vcd.org](http://www.vcd.org)

**Berliner Büro**

Novalisstraße 10, 10115 Berlin

Fon 0 30 / 2 80 47 11-0

Fax 0 30 / 2 80 47 11-7

E-Mail [berlin-buero@vcd.org](mailto:berlin-buero@vcd.org)

**Autorin**

Heidi Tischmann

**Nachdruck nur mit Genehmigung des Herausgebers**

© VCD e.V. 04/2004

## Fahrgäste brauchen Rechte

In Deutschland spielt der Öffentliche Personenverkehr (ÖV) eine wichtige Rolle. Rund 27 Millionen Menschen nutzen pro Tag Busse und Bahnen, im Nah- wie im Fernverkehr, in der Stadt wie auf dem Land. Dennoch sind die Rechte dieser Fahrgäste zur Zeit ungenügend geregelt. Im Gegensatz zu jedem anderen Vertragsverhältnis in Deutschland haben Verbraucher und Verbraucherinnen im öffentlichen Verkehr keine verbindlichen Haftungs- bzw. Entschädigungsansprüche, obwohl sie mit dem Kauf eines Fahrscheins auch hier einen Vertrag eingehen.

Die üblichen Verbraucherrechte sind im ÖV durch öffentlich-rechtliche Sonderregelungen faktisch außer Kraft gesetzt. Insbesondere die aus dem Jahr 1938 stammende und noch heute gültige Eisenbahn-Verkehrsordnung (EVO) schließt in Paragraph 17 praktisch jede Haftung für die verspätete Ankunft eines Zuges aus. Dies gilt selbst bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten eines Unternehmens. Spätestens nach Umwandlung der Bahn in ein Bundesunternehmen in privater Rechtsform im Jahr 1994 ist dieses Sonderrecht nicht mehr gerechtfertigt. Die Rahmenbedingungen für die Deutsche Bahn AG (DB AG) und mögliche Konkurrenten müssen auch an den Bedürfnissen der Fahrgäste ausgerichtet sein und nicht nur an den Interessen der Unternehmen.

Im Falle von Verspätungen, verpassten Anschlüssen oder falscher Fahrplanauskunft wird zur Zeit unterschiedlich verfahren. In einigen unserer europäischen Nachbarstaaten gibt es bereits einen Rechtsanspruch auf Entschädigung bei mangelhaften Leistungen im öffentlichen Verkehr. Zwei Beispiele: In den Niederlanden bekommt der Fahrgast bei einer Verspätung von über 60 Minuten den vollen, bei über 30 Minuten den halben Fahrpreis zurück. Auch in Großbritannien gibt es einheitliche Fahrgastrechte, die für alle Verkehrsunternehmen verbindlich sind. Bei mehr als 60 Minuten Verspätung müssen mindestens 20 Prozent des Fahrpreises erstattet werden. Einzelne Unternehmen können in ihren Beförderungsbedingungen den KundInnen darüber hinaus noch weiter entgegen kommen.

In Deutschland leisten die meisten Verkehrsanbieter lediglich Entschädigungszahlungen auf Kulanzbasis, also ohne eine allgemein gültige, verbindliche Rechtsgrundlage. Es gibt allerdings einzelne Verkehrsverbünde und Verkehrsunternehmen, die im Rahmen ihrer Geschäftsbedingungen verbindliche Garantien eingeführt haben. In München beispielsweise erhält der Fahrgast bei einer Verspätung ab 20 Minuten sein Geld zurück. Der Verkehrsverbund Rhein Ruhr ersetzt Taxikosten, wenn ein Verkehrsmittel mehr als 20 Minuten später als im Fahrplan abgedruckt abfährt und keine alternative Fahrverbindung besteht.

Das größte Verkehrsunternehmen, die DB AG, entschädigt ihre Fahrgäste bisher nur auf freiwilliger Basis. Sie hat aber angekündigt, einen Rechtsanspruch auf Verspätungsentschädigungen in ihren Beförderungsbedingungen zu verankern. Danach haben Fahrgäste in Zügen des Fernverkehrs ab Oktober 2004 bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten dann Anspruch auf Rückerstattung von 20

Prozent des Fahrpreises. Abgesehen davon, dass mit dieser Regelung Fahrgäste zukünftig teilweise schlechter gestellt sein werden als mit der bisherigen Gutscheinregelung auf Kulanzbasis, ersetzt dieser Vorstoß der DB AG bundesweit einheitliche rechtliche Regelungen nicht. Denn der Rechtsanspruch, den die DB AG künftig bietet, gilt nur in ihren eigenen Bahnen und ausschließlich für Fahrten im Fernverkehr. Wird beispielsweise ein Intercity nicht erreicht, weil der Regional-Express im Zubringerverkehr Verspätung hat, gilt der Rechtsanspruch nicht.

Fahrgastrechte müssen sich auf die gesamte Reisekette beziehen und bundesweit in allen Bussen und Bahnen gelten. Wenn sie lediglich auf freiwilliger Basis bzw. in den besonderen Beförderungsbedingungen einzelner Verkehrsunternehmen installiert oder in Verkehrsverträgen ohne Rahmenvorgabe individuell vereinbart werden, wird sich in Deutschland ein Flickenteppich unterschiedlicher Ansprüche ohne gemeinsame Mindeststandards bilden. Leidtragende sind dann die NutzerInnen des ÖV, die je nach Ort und Schadensfall auf den guten Willen der Verkehrsunternehmen angewiesen sind.

Es besteht daher dringender Handlungsbedarf für den Gesetzgeber, Fahrgastrechte rechtsverbindlich und bundesweit einheitlich zu gestalten. Erhöhte Fahrpreise sind dadurch nicht zu befürchten. Wie Erfahrungen der niederländischen Eisenbahn und deutscher Verkehrsverbünde zeigen, bewegen sich die Folgekosten durch die Einführung von Fahrgastrechten im Promillebereich des Umsatzes. Außerdem wird die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel durch mehr Rechtssicherheit für die Menschen berechenbarer und damit attraktiver. Die Fahrgastzahlen werden in der Folge eher steigen, zumal die Verkehrsanbieter noch stärker bemüht sein werden, ihre »Beförderungsverträge« pünktlich und verlässlich zu erfüllen.

## Folgende Maßgaben müssen erfüllt werden

### Generelle Fahrgastrechte

#### Informationspflicht

Fahrgäste sind über auftretende Betriebsstörungen bzw. -unterbrechungen unverzüglich und umfassend zu informieren, bei größeren Verspätungen und Ausfällen auch über alternative Weiterfahrten. Bei vorhersehbaren, geplanten Betriebsunterbrechungen sind die Fahrgäste rechtzeitig (mindestens eine Woche vorher) über die Störungen und die alternativen Fahrmöglichkeiten zu unterrichten. Die geänderten Fahrbedingungen sind aktiv über Aushänge, Pressemitteilungen, im Internet usw. zu kommunizieren.

#### Haftungsinhalt

Anknüpfungspunkt einer Haftung ist die Abweichung der tatsächlichen Ankunftszeit eines Fahrzeuges am Zielort einer ÖV-Reise im Vergleich zur planmäßigen Ankunftszeit (Verspätung). Eine Verspätung kann durch Verspätung oder den Ausfall von Bus bzw. Bahn entstehen oder durch den Verlust fahrplanmäßiger Anschlussverbindungen (Unterbrechung der Reisekette).

- Verspäten sich Busse oder Bahnen, fallen sie aus oder wird die Reisekette unterbrochen, hat der Fahrgast einen Anspruch auf kostenneutrale Weiterbeförderung auch mittels Umweg- und Ersatzfahrten und in höheren Fahrzeugkategorien, sofern diese dazu geeignet sind, die zu erwartende Verspätung zu reduzieren. Dieser Anspruch entsteht bei einer Verspätung von
  - mindestens 20 Minuten bei einer Gesamtreisezeit von unter 2 Stunden,
  - mindestens 30 Minuten bei einer Gesamtreisezeit von 2–4 Stunden,
  - mindestens 60 Minuten bei einer Gesamtreisezeit von über 4 Stunden.
  
- Ist eine solche Verspätung eingetreten oder kann der Zielort vor Betriebschluss nicht mehr mit öffentlichen Verkehrsmitteln zumutbar erreicht werden, so entstehen für den Fahrgast Gewährleistungsansprüche. Diese können sein
  - Minderung des Fahrpreises und/oder
  - kostenlose Rückfahrt zum Ausgangsort der Reise oder
  - Benutzung eines Ersatzverkehrsmittels (z.B. Taxi) auf Kosten des Verkehrsunternehmens bzw.
  - wenn es sich um die letzte Verbindung vor Betriebschluss handelt – ein Hotelzimmer.

### Haftungsausschluss

Ausgeschlossen ist die Gewährleistung bei Verspätungen aufgrund von höherer Gewalt (ein von außen kommendes und keinen betrieblichen Zusammenhang aufweisendes, bei Vertragsabschluss nicht vorhersehbares auch durch äußerste, vernünftigerweise zu erwartende Sorgfalt nicht abwendbares Ereignis).

### Beweislast

Ist der Anspruch strittig, liegt die Beweislast bei dem Verkehrsunternehmen, das die Verspätung zu verantworten hat.

### Bearbeitung von Beschwerden

Wendet sich in einem Verkehrsverbund ein Kunde oder eine Kundin irrtümlicherweise an das falsche Unternehmen, wird das Anliegen unbürokratisch weitergeleitet.

## Konkretisierung der Fahrgastrechte

Art und Ausmaß von Gewährleistungsansprüchen müssen konkretisiert werden. Der VCD hält es, auch im Interesse der Unternehmen, für sinnvoll, dass es für Entschädigungszahlungen sowohl eine Bagatellgrenze nach unten als auch eine Begrenzung nach oben gibt.

Um die Rechtssicherheit der Verkehrsunternehmen zu wahren, können Folgeschäden ausgenommen sein, etwa für einen verpassten Geschäftsabschluss oder ähnliches.

Eine substantielle Verbesserung der Haftung gegenüber den Fahrgästen ist nur zu erreichen, wenn das öffentliche Verkehrssystem als Ganzes gegenüber dem Kunden haftet, also auch für Störungen, die in der Verantwortung der Infrastrukturbetreiber liegen.

Geregelt werden muss auch die Haftung der Verkehrsanbieter untereinander (Haftungsgemeinschaft).

Das Recht der Beförderung mit öffentlichen Verkehrsmitteln, vergleichbar mit dem Reisevertragsrecht, kann in einem eigenen Abschnitt im Bürgerlichen Gesetzbuch geregelt werden. Darin sollten die grundlegenden Rechte der Fahrgäste festgelegt werden.

Abgesehen davon haben Unternehmen die Möglichkeit, die Ausgestaltung der Beförderungsverträge im Einzelnen in ihren Allgemeinen Beförderungsbedingungen vorzunehmen und mit mehr Kundenfreundlichkeit in den Wettbewerb zu treten.

Es sind Ombudsstellen für den Öffentlichen Verkehr unabhängig von Verkehrsunternehmen und Verkehrsverbänden einzurichten.