

Transkript der Audiodatei

Nächster Halt: Fahrgastrechte kennen

Intro:

Hallo und herzlich Willkommen zum Podcast der VDV-Akademie. Der Podcast rund um Weiterbildung und Lernen in der Mobilitätsbranche.

Catharina Goj:

Nächster Halt: Fahrgastrechte kennen. Hallo und herzlich Willkommen zu einer neuen Folge unseres Podcasts. Mein Name ist Catharina Goj und in dieser Folge möchte ich zusammen mit meiner Interviewpartnerin einmal die Perspektive unserer Fahrgäste einnehmen. Konkret geht es um Fahrgastrechte und an wen man sich bei einem Streitfall wenden kann. Zu Gast ist bei mir heute Sandra Braun von der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V., kurz SÖP. Dort ist sie Volljuristen und Schlichterin.

Schön, dass Sie da sind, Frau Braun.

Sandra Braun:

Hallo an die Hörer und vielen Dank für die Einladung und das Interesse.

Catharina Goj:

Zunächst einmal: Was ist denn die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr?

Sandra Braun:

Die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr ist eine nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz von der Bundesregierung offiziell anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle und schlichtet in individuellen Streitfällen zwischen Reisenden und Verkehrsunternehmen im Bereich Flug, Bahn, ÖPNV, Fernbus, Schiff und Reise.



Die Besonderheit ist, dass ohne Gerichte oder Anwälte in Anspruch nehmen zu müssen, im Rahmen der Schlichtung eine einvernehmliche Lösung gefunden werden kann, was bei der SÖP erfreulicherweise in mehr als 80 % der Schlichtungsverfahren der Fall und die Schlichtung ist für die Reisenden mit keinerlei Kosten verbunden.

Catharina Goj:

Das klingt vielversprechend. Sie haben es gerade schon erwähnt, Sie schlichten auch im Flugverkehr. Wir möchten uns natürlich heute im öffentlichen Bahnverkehr bzw. dem Nahverkehr zuwenden. Und wann können denn die Fahrgäste zu Ihnen kommen?

Sandra Braun:

Für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens sind drei Punkte zu beachten. Zum einen darf der Beschwerdegrund nicht bereits Gegenstand eines Gerichts oder Schlichtungsverfahrens gewesen sein. Zudem muss das Unternehmen, gegen das sich die Beschwerde richtet, Mitglied im SÖP-Trägerverein sein. Da findet sich eine Übersicht der teilnehmenden Unternehmen auf unserer Internetseite

www.soep-online.de. Und zuletzt muss das Unternehmen die Beschwerde bereits kennen und ausreichend Zeit zum Antworten gehabt haben. Im Bereich Bahn, ÖPNV beträgt die Bearbeitungszeit maximal einen Monat.

Catharina Goj:

Kommen auch Unternehmen auf Sie zu?

Sandra Braun:

Ja. Also Ziel der Unternehmen im Schlichtungsverfahren dürfte meines Erachtens die Wiederherstellung bzw. die Stärkung der Kundenzufriedenheit sein. Denn selbst wenn ein Unternehmen ein gutes Beschwerdemanagement hat, kann immer mal etwas schiefgehen. Und gerade dann kann die SÖP als neutrale Instanz auch einen wichtigen Beitrag leisten, das Vertrauen der Kunden in das Unternehmen wiederherzustellen.

Catharina Goj:

Sodass am Ende alle zufrieden sind.

Sandra Braun:

Genau.

Catharina Goj:

Wie kann ich mir eine solche Schlichtung vorstellen? Wie läuft die ab?

Sandra Braun:

Also bleibt eine Reaktion des Unternehmens auf eine Beschwerde des Reisenden aus oder ist die Antwort für den Reisenden nicht befriedigend. Dann kann er einen Schlichtungsantrag bei der SÖP stellen.

Im Sinne der schnellstmöglichen Fallbearbeitung empfiehlt sich da unser Online-Formular auf unserer Internetseite zu nutzen. Dort werden bereits alle für die Schlichtung relevanten Informationen abgefragt und gleichzeitig können alle für die

juristische Prüfung erforderlichen Unterlagen hochgeladen werden.

Darüber hinaus ist aber auch eine Antragstellung per E-Mail, Fax oder Brief möglich. Die SÖP versendet dann nach Antragsstellung anschließend eine Eingangsbestätigung mit allen Bearbeitungszeichen und im weiteren Verlauf wird dann die formale Zulässigkeit des Antrags sowie die Sach- und Rechtslage geprüft.

Wenn die Forderung ganz oder teilweise berechtigt ist, erhalten die Reisenden und das betreffende Unternehmen dann eine Schlichtungsempfehlung, in der schriftlich und auch hoffentlich Laien verständlich die Aspekte zugunsten der einzelnen Parteien gegenübergestellt wurden. Ist die Forderung hingegen unberechtigt, werden die Aspekte in einem Kurzscheid erläutert. Im Falle einer Schlichtungsempfehlung können die Reisenden und Unternehmen dann dieser zustimmen. Und diese ist dann wie bei einem Vergleichs Vertrag rechtlich verbindlich. Im Falle einer Ablehnung oder eines Kurzscheids steht dem Reisenden der Rechtsweg weiterhin offen, also zum Beispiel die Klage bei Gericht.

Catharina Goj:

Um das Ganze einmal ein bisschen zu veranschaulichen, möchten wir uns mal gemeinsam zwei Beispiele aus dem öffentlichen Personenverkehr auf dem Boden anschauen. Beginnen wir mit dem Fernverkehr der Eisenbahn.

Weil ich glaube, das kennen einige unserer Hörerinnen und Hörer. Da gibt es immer so ein schönes Formular, also das Fahrgastrechte Formular. Wie würde da eine solche Schlichtung ablaufen? Oder was sind die Gründe, weswegen die Fahrgäste da zu ihnen kommen?

Sandra Braun:

Also die Gründe sind sehr unterschiedlich. Also es gibt ja verschiedene Gründe, warum man unzufrieden sein kann. Sei es, man ist von der hohen Verspätung betroffen oder generell von der Verspätung oder aber auch es sind einem auf der Reise Mehrkosten entstanden.

Ich habe einen Beispielfall mitgebracht. Da wollten drei Reisende im Februar dieses Jahres mit dem Zug von Markkleeberg nach Hamburg fahren und der geplante Fernverkehrszug fiel unwetterbedingt aus. Da ist der ganze Zugverkehr eingestellt gewesen und auch am Folgetag sind keine Züge nach Hamburg gefahren, sodass die Reisende dann letztendlich ihren eigenen PKW genutzt haben und Hamburg auch einen Tag später erreicht haben. Und dadurch konnten sie auch eine Nacht in dem von ihnen bereits gebuchten Hotel nicht in Anspruch nehmen. Und sie haben sich dann an uns gewandt, weil sie gerne diese Hotelkosten wiedergehabt hätten von dem Verkehrsunternehmen.

Und hier haben wir die einzelnen Aspekte gegenübergestellt zugunsten der Reisenden und des Verkehrsunternehmens und haben die Ansprüche juristisch geprüft. Also grundsätzlich kommt vorliegend ein Anspruch auf Ticketerstattung in Betracht, weil die Reisenden hier ja Hamburg nicht pünktlich erreicht hätten und eine Verspätung von mehr als 60 Minuten zu erwarten hatten und die Fahrt auch nicht angetreten haben.

Alternativ könnten sie aber auch einen Anspruch auf Erstattung der PKW-Kosten haben. Voraussetzung hierfür sind immer grundsätzlich, dass die

Reisenden entweder planmäßig zwischen 0:00 Uhr und 5:00 Uhr ankommen wollten und eine Verspätung von mehr als 60 Minuten zu erwarten hatten. Oder die Reisenden Hamburg nicht mehr bis 24:00 Uhr mit dem Zug erreichen können, was hier vorliegend möglicherweise der Fall war. Und dann kommt halt ein Anspruch auf Erstattung der Alternativbeförderungskosten in Betracht in Höhe von bis zu 80 € pro Person. Also hier hatten wir drei Reisende, sodass hier 240 € Erstattung fähig wären im Zweifel. Und wenn ein Anspruch auf alternativ Beförderung besteht, dann kommt natürlich auch ein Anspruch auf eine Verspätungsentschädigung in Betracht, weil die Reisenden hier ja mit einer Verspätung von 60 Minuten in Hamburg angekommen sind oder mit mehr als 60 Minuten. Es waren ja... sie sind ja am Folgetag erst angekommen, sodass sie Anspruch auf 50 % des Preises gehabt hätten als Entschädigung.

Allerdings bezüglich ihrer Hotelkosten, die ihnen da entstanden sind, besteht leider kein Anspruch, weil es sich dabei um sogenannte Folgekosten handelt, die erst im Anschluss an die eigentliche Beförderung entstanden sind und nach der Fahrgastrechteverordnung nicht Erstattung fällig sind.

Catharina Goj:

Sehr spannend, dass da auch höhere Gewalten, wo die Bahn ja eigentlich nichts dafür kann, eine große Rolle spielen. Da kommen wir gleich noch mal so ein bisschen drauf zurück, weil wir noch über die neue Bahnverordnung sprechen werden im Verlaufe unseres Gesprächs.

Kommen wir nun zu unserem zweiten Beispiel, dem ÖPNV. Meines Erachtens

sind im ÖPNV die Rechte manchmal gar nicht ganz eindeutig. Zum Beispiel wenn ich eine Zeitfahrkarte habe.

Und meine Bahn beispielsweise dann Verspätung hat, wie weise ich das nach? Welche Ansprüche habe ich?

Sandra Braun:

Also bei Zeitfahrkarte muss man im ÖPNV unterscheiden. Wenn ich jetzt das Eisenbahn, also ein Eisenbahnunternehmen nutze, dann findet die Fahrgastrechteverordnung Anwendung. Und die sieht im Falle von Zeitfahrkarten nur bei mehreren Verspätungen von mehr als 60 Minuten während der zeitlichen Gültigkeit dieser Fahrkarte eine Entschädigung vor. In den Beförderungsbedingungen der Verkehrsunternehmen und Verbände ist im Nahverkehr regelmäßig eine Entschädigung pro Verspätung von 1,50 € bei Tickets für die zweite Klasse bzw. 2,25 € bei Tickets für die erste Klasse vorgesehen. Und hierbei muss allerdings die Bagatellgrenze von 4 € in der Fahrgastrechteverordnung beachtet werden, sodass Zeitfahrkarten-Inhaber regelmäßig erst ab zwei bzw. drei Verspätungen während der zeitlichen Gültigkeit ihrer Fahrkarte eine Entschädigung erhalten. Wenn ich jetzt allerdings Bus, Straßenbahn oder U-Bahn nutze und dort eine Verspätung habe, besteht in der Regel kein Anspruch auf eine Verspätungsentschädigung, da die in diesem Fall geltende Beförderungsbedingungenverordnung eine solche gar nicht vorsieht. Und auch in den Beförderungsbedingungen der Verkehrsunternehmen und Verbände wird eine Verspätung der Entschädigung nur im Eisenbahnverkehr gezahlt.

Allerdings bieten einzelne Unternehmen und Verbände freiwillige Garantien an, nachdem gegebenenfalls eine Entschädigung in Betracht kommen kann. Unabhängig davon, ob ich jetzt eine Zeitfahrkarte nutze oder einen Einzelfahrschein. Beispiele hierfür sind die Zehn-Minuten-Garantie im Rhein-Main-Verkehrsverbund oder die Garantie des Hamburger Verkehrsverbundes.

Also hier lohnt sich auf jeden Fall ein Blick auf die jeweiligen Internetseiten der Verbände und Unternehmen, ob es da vielleicht so eine freiwillige Garantie gibt. Und formal sollten Fahrgäste da jedoch beachten, dass es meist nur eine sehr kurze Antragsfrist gibt und auch ein gesondertes Formular da genutzt werden muss.

Catharina Goj:

Ich kann vielleicht noch für Köln ergänzen, das wird häufiger mal beworben, dass man ab 20 Minuten Verspätung einen Anspruch auf ein Taxi hat und dann die Kosten wohl einreichen kann.

Sandra Braun:

Genau, es gibt auch Mobilitätsgarantien, wo man dann halt auch alternativ Beförderungskosten im Zweifel geltend machen kann. Auch interessant, insbesondere was ÖPNV angeht, weil auch die Beförderungsbedingungenverordnung da gar keine Rechtsgrundlage vorsieht, dass alternativ Beförderungskosten erstattet werden, so sodass natürlich so freiwillige Garantien der Verkehrsunternehmen dann für die Reisenden oder für die Fahrgäste auch vorteilhaft sind.

Catharina Goj:

Ja, vieles beläuft sich in der Schlichtung

aktuell im ÖPNV auf Kulanz. Sie haben es angesprochen, 2023 soll das sich ein bisschen ändern mit der neuen Bahnverordnung meines Wissens nach. Welche besonderen Neuerungen gibt es denn da, auch hinsichtlich der beiden Beispiele?

Sandra Braun:

Also im Gegensatz zu der bisherigen Verordnung ist dann bei höherer Gewalt keine Verspätungsentschädigung mehr zu zahlen. Damit wurden jetzt eigentlich gleiche Wettbewerbsbedingungen mit den anderen Verkehrsträgern geschaffen, da sich die Beförderer im Luft- und Schiffsverkehr bereits unter bestimmten Umständen von der Zahlung von Entschädigungen befreien können und auch im Fernbusverkehr Betreiber nicht verpflichtet sind, bei einer Ankunftsverspätung eine Entschädigung zu zahlen, so dass das jetzt so ein bisschen auf den Bahnverkehr noch mal so rüber gestülpt wurde. Und höhere Gewalt, dazu zählt außergewöhnliche Umstände, wie zum Beispiel extreme Wetterbedingungen, aber auch das nicht dem Eisenbahnunternehmen anzulasten Verhalten Dritter, wie z. B. Notfälle im Zug, Strafverfolgung, Maßnahmen oder das Betreten von Gleisen von Unbefugten.

So dass ich jetzt das Beispiel, was ich vorgetragen habe, da wollten die Reisen Hamburg ja mit dem Zug erreichen und der ist Sturm bedingt ausgefallen. Also in dem Fall würde dann jetzt keine kein Anspruch mehr auf eine Verspätungsentschädigung bestehen. Die neue Fahrgastrechte-Verordnung berücksichtigt allerdings jetzt, dass gerade für Fahrgäste im Nahverkehr ja eine Verspätung von mindestens 60 Minuten schwer zu erreichen ist. Und

daher haben jetzt Inhaber von Zeitfahrkarten dann, die wiederholt von Verspätungen von weniger als 60 Minuten betroffen sind, die Möglichkeit, diese zukünftig zu addieren, um eine Entschädigung vom Eisenbahnunternehmen erhalten zu können.

Da wird sich jetzt zeigen, dass die Verkehrsunternehmen und Verbände daraus machen, wie das genau ausgestaltet wird. Aber grundsätzlich sieht die neue Fahrgastrechte-Verordnung hier vor, dass auch für Verspätungen mit weniger als 60 Minuten eine Entschädigung gezahlt werden kann bei Zeitfahrkarten-Inhabern.

Catharina Goj:

Ich kann mir vorstellen, dass die Fahrgäste dann auch eine gewisse Nachweispflicht haben, dass sie wirklich etwas erreichen mussten bei Zeitfahrkarten, wenn ich mir so Abokarten vorstelle, das ist vermutlich auch nicht ganz so einfach. Ergeben sich bestimmte Änderungen durch diese neue Bahnverordnung für Sie als Schlichtungsstelle?

Sandra Braun:

Ja, also die Neufassung der Fahrgastrechte-Verordnung hat sich im Vergleich zur bisherigen Verordnung in ihrem Umfang mehr als verdoppelt, obwohl gar nicht so viele neue Normen dazugekommen sind. Und es ist auf jeden Fall erkennbar, dass sich der Verordnungsgeber bemüht hat, bestehende Auslegungsunsicherheiten zu beseitigen, was natürlich auch für unsere Arbeit vorteilhaft ist. Es gibt gerade im Bahnbereich wenig Rechtsprechung.

Die Streitwerte sind ja häufig doch etwas niedriger und die Hemmschwelle da jetzt ein Gericht einzuschalten, ist bei vielen dann auch einfach sehr groß, sodass wir uns da auch viel selbst erarbeiten mussten, unsere eigene Rechtsauffassung erarbeiten mussten. Und das hilft uns jetzt natürlich auch noch mal, dass da bestimmte Unsicherheiten ausgemerzt werden und gibt uns noch mal eine ganz andere Grundlage zur Argumentation und inwieweit dadurch jetzt möglicherweise auch mehr Schlichtungsanträge gestellt werden. Das wird sich glaube ich zeigen. Entscheidend dürfte jetzt auch sein, dass insbesondere die Regelungen zur höheren Gewalt auch Akzeptanz bei den Reisenden findet.

Also je zuverlässiger sich der Eisenbahnverkehr entwickelt, umso mehr dürften die Reisenden ja auch bereit sein, in Fällen wie extremen Wetterbedingungen oder ähnlichem auf Entschädigungszahlungen zu verzichten. Und letztlich müssen da die Eisenbahnunternehmen vielleicht auch eine ausgewogene Balance finden zwischen dieser Anwendung dieser höheren Gewaltklausel und der Zufriedenheit der Kunden. Und da kann natürlich auch die Schlichtung sinnvoll für sein und hilfreich sein.

Catharina Goj:

Ich hoffe, dass wir mit dieser Podcastfolge etwas Licht ins Dunkel bringen konnten auf beiden Seiten. Ich bin auch ganz gespannt, was die Neuerungen dann bringen. Vielleicht braucht man auch eine gewisse Übergangsphase.

Ich bedanke mich ganz herzlich bei Ihnen, Frau Braun, dass Sie heute bei

uns zu Gast waren und uns. Rede und Antwort gestanden haben.

Sandra Braun:

Ja. Vielen Dank für die Einladung. Hat mich gefreut.

Outro:

Bei Fragen und Anmerkungen sind wir unter podcast@vdv-akademie.de erreichbar.