

6. Bayerischer
Nahverkehrskongress 2010

Die neuen Fahrgastrechte aus Sicht des SPNV – Gewinn für die Fahrgäste oder Makulatur?

Alexandra Eckert, stellv. Leiterin der Abteilung
Qualitätsmanagement und Marketing der Bayerischen
Eisenbahngesellschaft mbH; München

Die neuen Fahrgastrechte

- Gültig seit dem 29. Juli 2009
 - Umsetzung einer EG-Verordnung zur Einführung von EU-weit einheitlichen FG-Rechten
 - In einigen Punkten über die EU-Verordnung hinausgehend
 - Bisherige Leistungen beruhten auf freiwilligen Selbstverpflichtungen
 - Ersatz der im bayerischen Nahverkehr gültigen „freiwilligen“ Fahrgastrechte
- Gültigkeit
 - für die gesamte Reisekette des Schienenpersonenverkehrs (von der S-Bahn bis zum ICE)
 - nicht für U-Bahnen, Straßenbahnen, Busse, Schiffe etc.

Die neuen Fahrgastrechte – zentrale Inhalte

- Recht auf Abbruch der Fahrt und Erstattung für den nicht zurückgelegten Streckenteil (bei einer sich abzeichnenden Verspätung mehr als 60 Minuten)
- Fortsetzung der Fahrt mit geänderter Streckenführung
- Entschädigungen bei Verspätungen von mindestens 60 Minuten
- Erstattung des ICE-Sprinter-Aufpreises bei Verspätungen von mindestens 30 Minuten
- Übernahme der Übernachtungskosten, falls Fortsetzung der Reise am selben Tag nicht möglich ist
- Ersatzbeförderung mit einem anderen, auch höherwertigen Zug (mindestens 20 Minuten Verspätung); Gilt nicht für ermäßigte Tickets (z. B. Bayern-Ticket)
- Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels (Taxi) bei Ankunft zwischen 0:00 und 5:00 Uhr (ab 60 Minuten Verspätung) und Ersatz der Aufwendungen
- Konkretisierung von Fahrgastrechten für Menschen mit Behinderung bzw. eingeschränkter Mobilität

Die neuen Fahrgastrechte – Entschädigungsregelungen

- Höhe der Entschädigung
 - ab 60 Minuten Verspätung: 25% des entrichteten Fahrpreises
 - ab 120 Minuten Verspätung: 50% des entrichteten Fahrpreises
- Haftungsausschluss
 - bei außerhalb des Eisenbahnbetriebs liegenden unabwendbaren Umständen
- Bagatellgrenze
 - Entschädigungen von weniger als 4 Euro werden nicht ausgezahlt
- Zeitfahrkarten
 - Pauschale Entschädigung je Fall:
 - 1,50/2,25 Euro im Nahverkehr (2./1.Klasse)
 - 5,00/7,50 Euro im Fernverkehr (2./1.Klasse)
 - Auszahlungsbeträge von weniger als 4 Euro innerhalb einer Zeitfahrkarte werden nicht ausgezahlt
 - Ländertickets gelten als Zeitfahrkarten

Die neuen Fahrgastrechte – Abwicklung

- Servicecenter Fahrgastrechte
 - Zentrale Bearbeitung der Kundenforderungen im Auftrag der Eisenbahnverkehrsunternehmen
 - Ausschließliche Bearbeitung der Kundenforderungen zu den Fahrgastrechten

- Schlichtungsstelle
 - Bundesweite Schlichtungsstelle Mobilität
 - Teilweise auch regionale Schlichtungsstellen und Ombudsmänner
 - Schlichtung erfolgt, wenn andere außergerichtliche Wege beschritten wurden (z. B. Beschwerde) und nicht zum erwünschten Ergebnis geführt haben

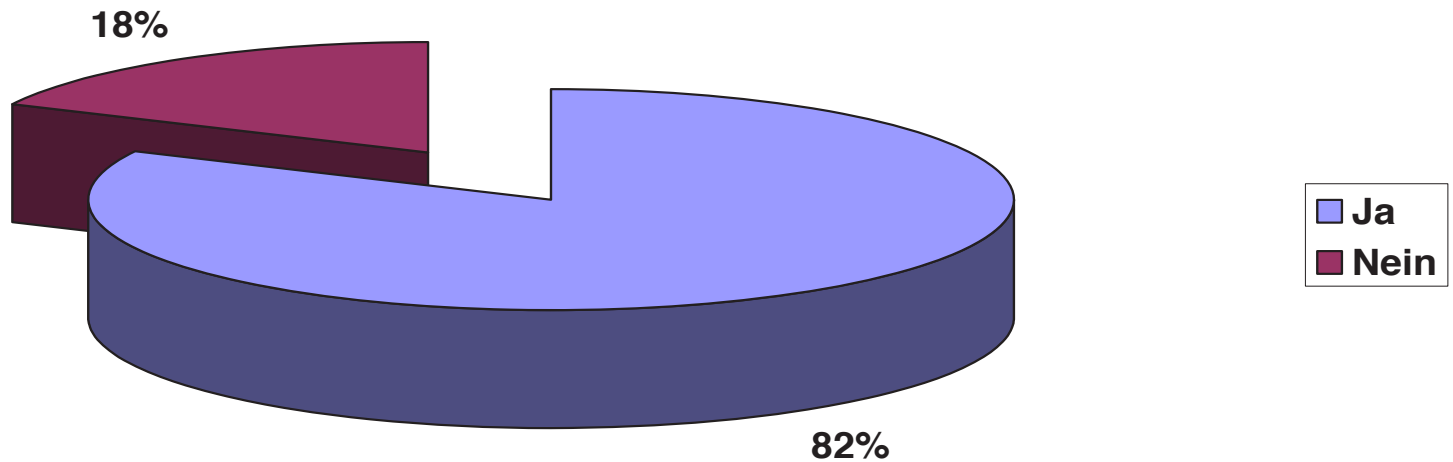
- Nationale Durchsetzungsstellen
 - Eisenbahnbundesamt
 - Eisenbahnaufsichtsbehörden der Länder

Die neuen Fahrgastrechte – Erstattungsprocedere

- Ausfüllen des Fahrgastrechte-Formulars
- Bestätigung der Verspätung durch den Zugbegleiter, DB Service-Point
- Bestätigte Verspätung: Entschädigung über DB Reisezentrum, DB Agentur oder Servicecenter Fahrgastrechte
- Nicht bestätigte Verspätung: Über das Servicecenter Fahrgastrechte mit den erforderlichen Belegen
- Ansprüche müssen innerhalb eines Jahres geltend gemacht werden
- Auszahlung in bar oder als Gutschein

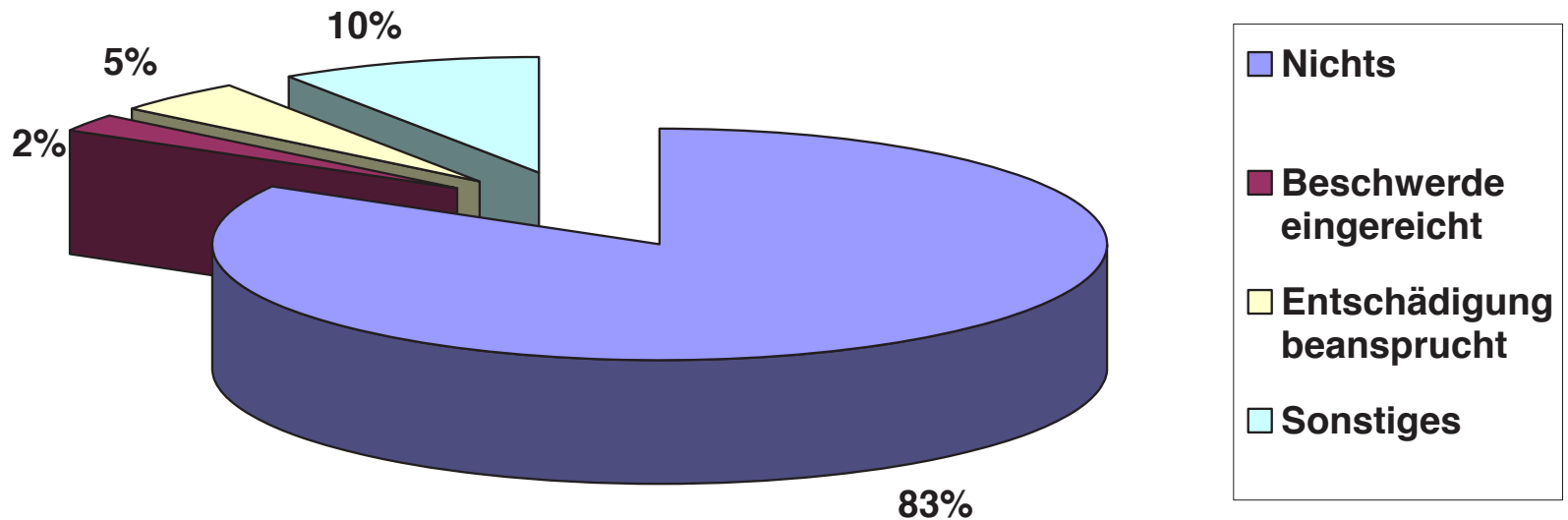
Befragung zum Thema Fahrgastrechte

Unzufriedenheit mit Pünktlichkeit



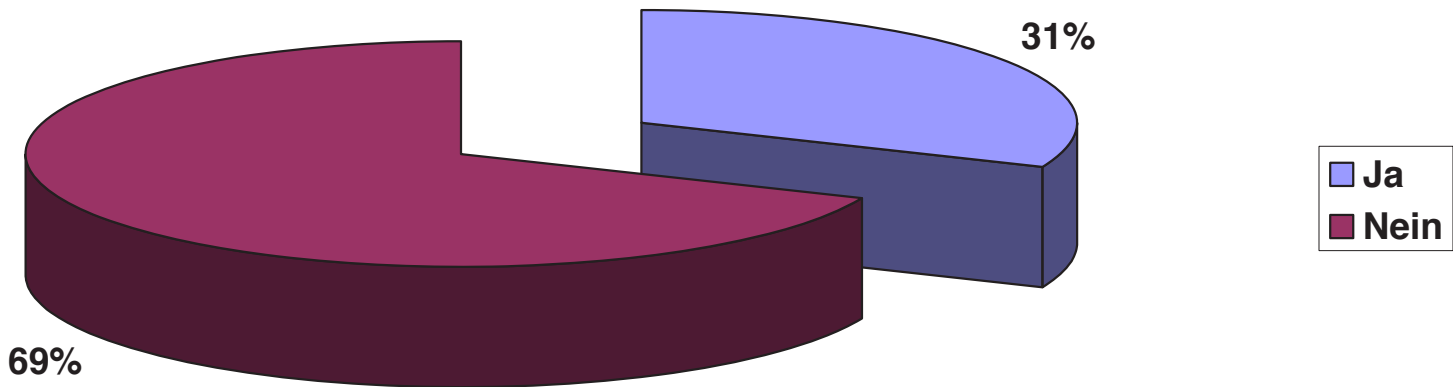
Befragung zum Thema Fahrgastrechte

Aktivitäten wegen der Unzufriedenheit mit der Pünktlichkeit



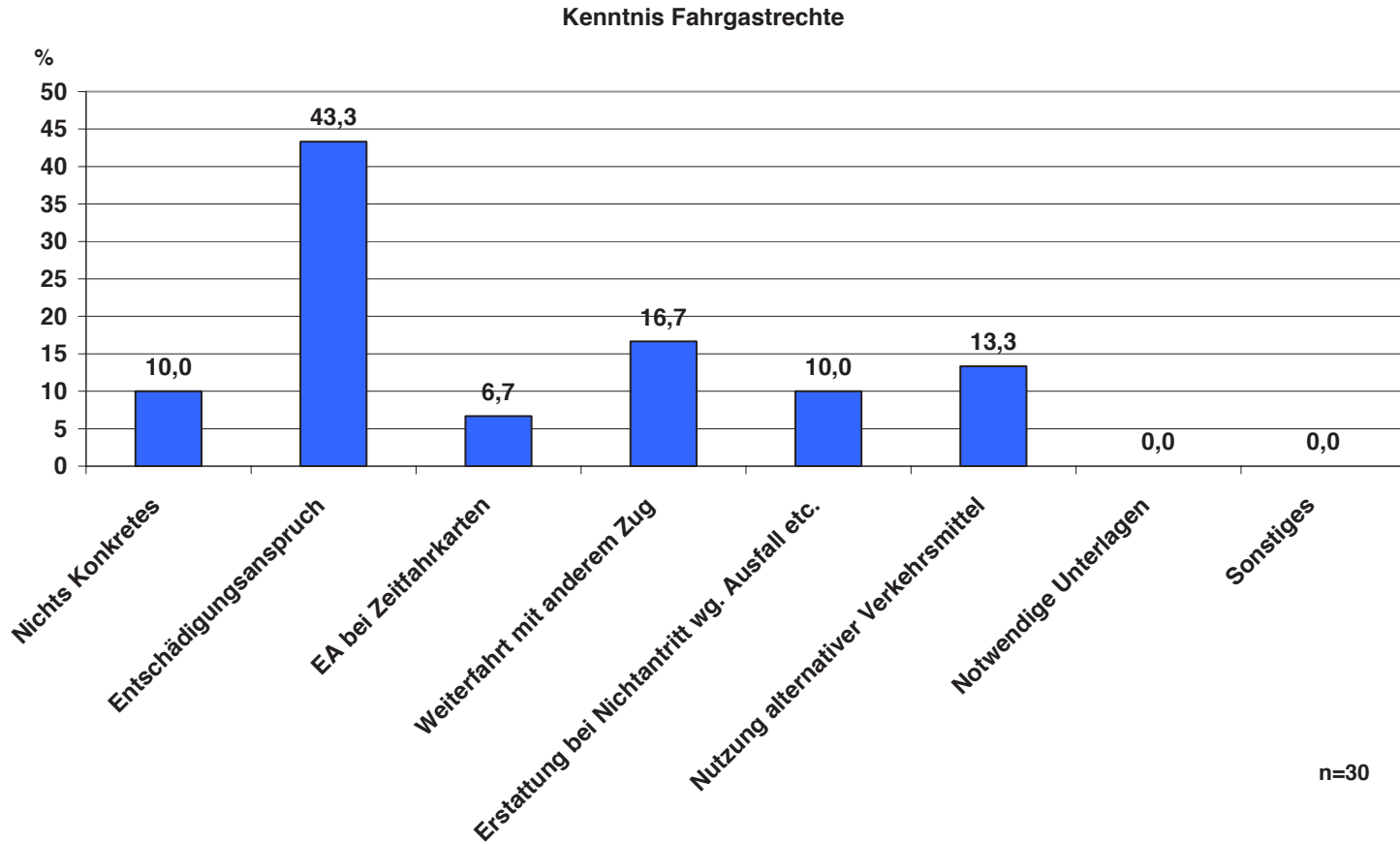
Befragung zum Thema Fahrgastrechte

Bekanntheit Fahrgastrechte



n=51

Befragung zum Thema Fahrgastrechte



n=30

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.