

Erste Ergebnisse Umsetzung Fahrgastrechte

Dr. Bernd Rosenbusch

Regionalleiter Marketing DB Regio Bayern

März 2010

Fahrgastrechte in Deutschland zum 29.07.2009 eingeführt – Prozesse funktionieren, zu Beginn umfangreiche Informationen

Ein Verfahren für alle Bahnen

- Teilnahme von 40 NE-Bahnen und allen EVU im Personenverkehr des DB-Konzerns
- Ein gemeinsames Verfahren mit einheitlichem Formular für alle Ansprüche zu den Fahrgastrechten

Servicecenter Fahrgastrechte

- Prozesse und zentrales Fahrgastrechte-Tool bei DB Dialog laufen stabil
- 98% der Fälle werden innerhalb von 20 Tagen beantwortet

Kundeninformation

- Pressekonferenz am 15.07.2009 von TBNE und DB mit positiver Berichterstattung
- Website, Flyer und Aushänge in Reisezentren/ an Stationen
- Kundeninformation im Zug - Formulare werden in Funktionsboxen vorgehalten



Mitarbeiterinformation

- Vorabinformation über DB Welt
- Mehrfache Schulungen für KiN - auch wieder in 2010 in Bayern
- Ausführliches Infofax für alle KiN
- Infoblatt für Tf

Schlichtungsstelle Öffentlicher Personenverkehr

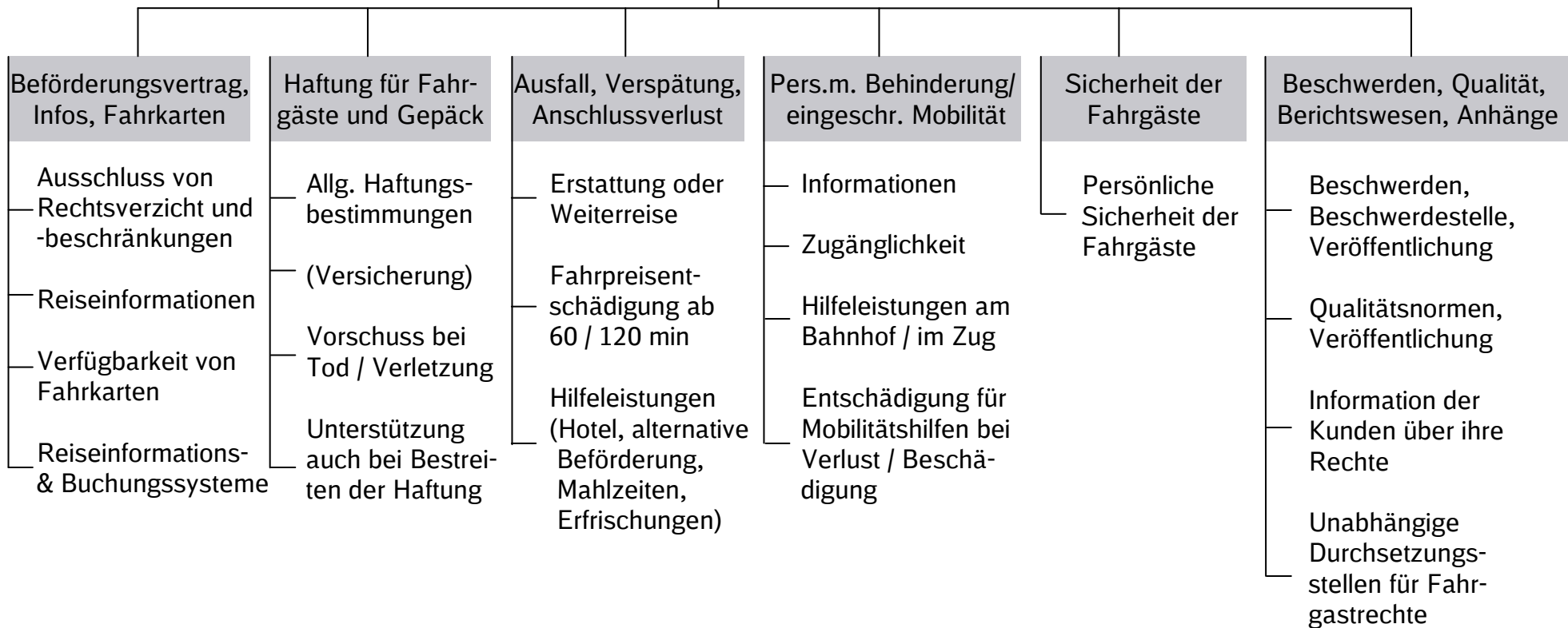
- Trägerverein hat sich am 15.07.2009 konstituiert
- Schlichtungsstelle hat Tätigkeit zum 01.12.2009 aufgenommen

Nationales Gesetz hat Umsetzung der EG-VO 1371/2007 vorweggenommen und räumt Nv-Kunden weitere Rechte ein

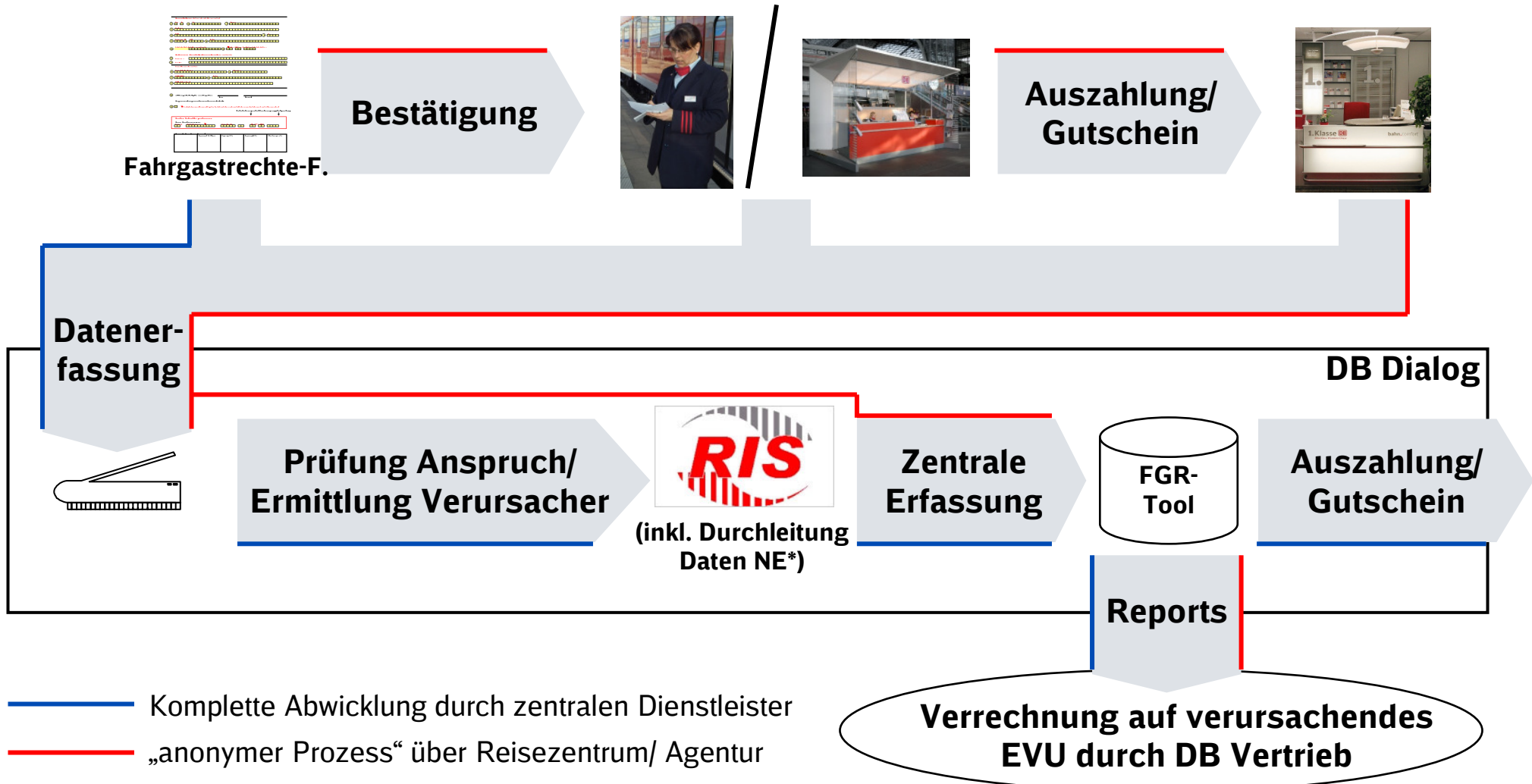
- Wahlmöglichkeit zwischen verschiedenen Alternativen bei Ankunftsverspätung ab 60 Min. 
- Entschädigung i.H.v. 25 bzw. 50% des Fahrpreises bei Ankunftsverspätung ab 60 bzw. 120 Min. für Inhaber von Einzelfahrkarten/ Haftung für Reisekette gem. Fahrschein
- Separate Entschädigungslösung für Inhaber von Zeitkarten bei wiederholten Verspätungen durch Eisenbahnverkehrsunternehmen festzulegen 
- Upgrade (nur für Inhaber von Fahrkarten des SPNV / im Fv auf freiwilliger Basis)
Nutzung eines anderen Zuges bei einer drohenden Ankunftsverspätung von mind. 20 Min. und Anrecht auf Ersatz der Mehrkosten - Ausnahme: Fahrscheine mit erheblich ermäßigtem Entgelt
- Taxiregelung (nur für Inhaber von Fahrkarten des SPNV/ im Fv auf freiwilliger Basis)
Recht auf Nutzung eines „anderen Verkehrsmittels“ zum vertragsgemäßen Zielort und Ersatz der dafür erforderlichen Aufwendungen (max. 80 €), wenn
 - a) vertragsgemäße Ankunftszeit zwischen 0 und 5 Uhr/ drohende Ankunftsverspätung mind. 60 Min. oder
 - b) gewählter Zug fahrplanmäßig letzte Verbindung des Tages/ kein Erreichen des Zielorts bis 0 Uhr
- Implementierung einer verkehrsträgerübergreifenden Schlichtungsstelle

EG-Verordnung 1371/2007 regelt weitaus mehr als die Entschädigung im Verspätungsfall

EG-VO 1371 / 2007



Kern der Abwicklung bildet der effiziente Prozess mittels Fahrgastrechte-Formular über DB Dialog



— Komplette Abwicklung durch zentralen Dienstleister
 — „anonymer Prozess“ über Reisezentrum/ Agentur

*sofern möglich und gewünscht

Das EBA überwacht die Einhaltung der Fahrgastrechte durch die Eisenbahnunternehmen

 Eisenbahn-Bundesamt Zentrale

Eisenbahn-Bundesamt, Postfach 20 05 65, 53125 Bonn Bearbeitung: Paul Feit

DB Zwölfte Vermögensverwaltungs AG Telefon: (02 28) 30795-431
Stephensonstraße 1 Telefax: (02 28) 30795-499
60326 Frankfurt am Main e-Mail: poststelle@eba.bund.de

Internet: www.eisenbahn-bundesamt.de

Datum: 01.09.2009

Geschäftszeichen (bitte im Schriftverkehr immer angeben) VMS-Nummer 257 399

1646 - 16fra/003-0001#002

Betreff: Verfahren Beschwerdebearbeitung Fahrgastrechte
Bezug:
Anlagen:

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit dem Inkrafttreten der Fahrgastrechte am 29.07.2009 sind Sie nach der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 Kapitel 6, Artikel 27 (1) verpflichtet, ein Verfahren zur Beschwerdebearbeitung einzurichten und eine Beschwerdestelle zu benennen.

Bitte teilen Sie uns Ihr Verfahren zur Beschwerdebearbeitung im Zusammenhang mit den in dieser Verordnung festgelegten Rechten und Pflichten mit und nennen Sie uns die Kontaktdaten, der von Ihnen bestimmten Beschwerdestelle bis zum 05.10.2009.

Mit freundlichen Grüßen
Im Auftrag


Paul Feit

Hausanschrift: Heinemannstraße 9, 53175 Bonn
Tel-Nr: +49 (02 28) 98 26-0
Fax-Nr: +49 (02 28) 98 26-1 99

Überweisungen an Bundeskasse Trier
Deutsche Bundesbank, Filiale Saarbrücken
BLZ 550 000 20 Konto-Nr. 990 010 20
IBAN: DE 81 5900 0000 0059 0010 20 BIC: MARKDEF1550

Formgebundene, fristwahrende oder sonstige rechtserhebliche Erklärungen sind ausschließlich auf dem Postweg einzureichen.

- Eisenbahnbundesamt per Gesetz als Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte eingesetzt
- Endkunde kann sich bei vermuteten Verstößen gegen die Fahrgastrechte an das EBA wenden
- Von EBA selbst initiierte Verfahren ebenfalls möglich
- 35 Planstellen im Referat Fahrgastrechte, Tarifaufsicht

Ergänzung der bundesweit einheitlichen Kommunikation durch regionale Hinweise in den Zügen

Bundesweite Medien

Ihre Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr

Zugverspätungen **Ausfall von Zügen** **Versäumnis von Anschlusszügen**

Neue Fahrgastrechte im Überblick:

- 1. Entschädigung für Verspätung bei An- und Abfahrt**
- 2. Entschädigung für Verspätung bei Versäumnis von Anschlusszügen**
- 3. Entschädigung für Verspätung bei Versäumnis von Anschlusszügen**
- 4. Entschädigung für Verspätung bei Versäumnis von Anschlusszügen**
- 5. Reiseausfall**
- 6. Fahrgastrechte bei Verspätung**
- 7. Fahrgastrechte bei Verspätung**
- 8. Fahrgastrechte bei Verspätung**
- 9. Fahrgastrechte bei Verspätung**
- 10. Fahrgastrechte bei Verspätung**

Ihre Rechte als unser Fahrgast

DB BAHN

Hinweise im Zug

Linienetzplan S-Bahn und Regionalverkehr Region Rhein-Neckar

DB BAHN

Informationen zu Ihren Fahrgastrechten finden Sie unter www.bahn.de/fahrgastrechte

DB BAHN

Kontakt | Hilfe | Stenop | a+ | g++ | deutsch | Frage oder Suchbegriff eingeben... | Suchen

Startseite | Angebotsberatung | Fahrplan & Buchung | Services | BahnCard | Urlaub | Meine Bahn | Login

Startseite → Services → Fahrgastrechte - Übersicht über alle Regelungen

Fahrgastrechte - Übersicht über alle Regelungen

Die Mitarbeiter der Deutschen Bahn unterstützen Sie im Zug und im Bahnhof, um Ihnen komfortables Reisen zu ermöglichen.

Mit dem neuen Fahrgastrechtgesetz gelten seit dem 29.07.2009 einheitliche Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr in Deutschland. Sie können den Reisenden gleiche Rechte bei allen Eisenbahnunternehmen ein und gelten für alle Züge von der S-Bahn bis zum ICE, unabhängig davon, von welchem Eisenbahnunternehmen sie betrieben werden. Sie gelten auch für Reisenden aus Zügen verschiedener Eisenbahnunternehmen, die mit einer Fahrkarte genutzt werden.

Die Deutsche Bahn hat in Zusammenarbeit mit dem Tarifverband der Bundesweiten und Nichtbundesweiten Eisenbahnen in Deutschland (TBNE) ein gemeinsames Verfahren zur Abwicklung der Entschädigungsansprüche der Kunden aller teilnehmenden Bahnen vereinbart. Hier finden Sie alle Informationen zu Ihren Entschädigungsansprüchen bei Zugverspätungen, verspäteten Anschlüssen oder ausgefallenen Zügen.

- Nationaler Eisenbahnverkehr
- Internationaler Eisenbahnverkehr
- Nachreiseverkehr
- Autozug
- Entschädigung erhalten
- Fahrgastrechte-Formular online

DB BAHN

Fragen, Anregungen, Kritik zum Nahverkehr?
Ihr Kundendialog der DB Regio Südwest hat **immer ein offenes Ohr** für Sie.

So erreichen Sie uns:

- Telefon: 0180 5996633* (Stichwort „Nahverkehr“)
- Internet: www.bahn.de/kontakt
- Post: Kundendialog DB Regio Südwest, Am Hauptbahnhof 4, 66111 Saarbrücken

Informationen zu Ihren Fahrgastrechten finden Sie unter www.bahn.de/fahrgastrechte

* 14 ct/Min. aus dem dt. Festnetz, Tarife bei Mobilfunk ggf. abweichend

Regio Südwest

Über die gesetzlichen Fahrgastrechte hinausgehende Garantien erfordern klare Abgrenzung in Kommunikation u. Abwicklung

Gesetzliche Fahrgastrechte

- Gültigkeit nur für EVU
- Umsetzung in den jew. BB der Verbünde gem. Muster TBNE flächendeckend erfolgt
- Tarifliche Regelungen analog BB DB
- Bearbeitung im Regelprozess durch Servicecenter Fahrgastrechte bzw. Verkaufsstellen

Maßnahmen

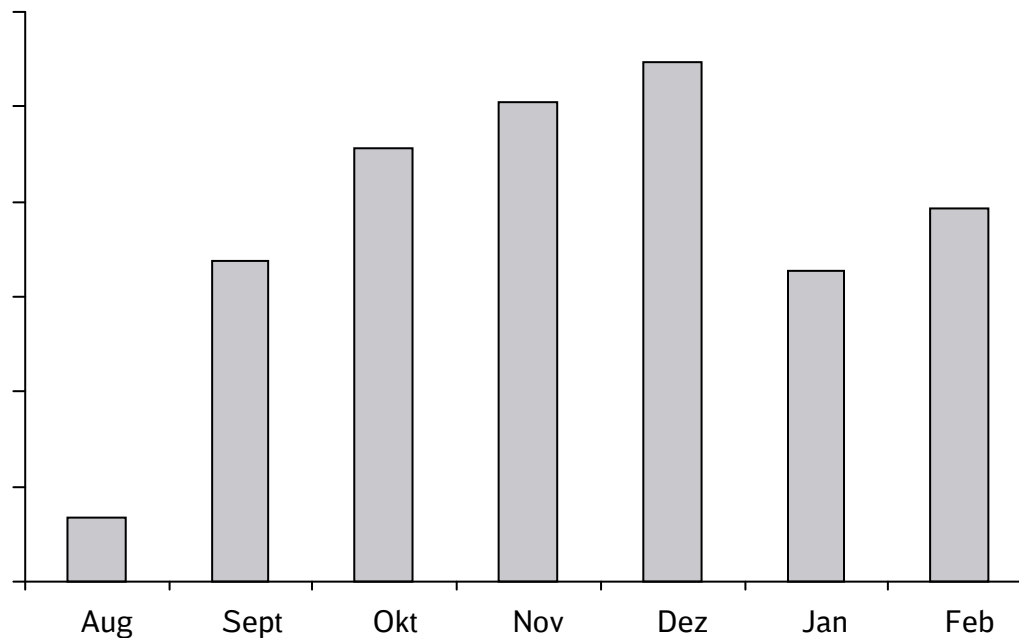
- Klare kommunikative Abgrenzung der räumlichen und inhaltlichen Unterschiede von „Fahrgastrechten“ und „Kundengarantie“
- Klare Kommunikation der Zuständigkeit
- Adressat muss einwandfrei erkennbar sein
- Kunde darf Ansprüche aus einem Fall nur einmal geltend machen
 - Tarifliche Verankerung
 - Prozessuale Umsetzung

Eigene regionale Regelungen

- Verschiedene Mobilitätsgarantien von Verbänden
- Landesweite Kundengarantie für SH-Tarif und HVV (in Vorbereitung)
- Weitergehende Forderungen in Ausschreibungen (z.B. Absenkung der Bagatellgrenze in Ausschreibung Werdenfelsnetz)

Fallzahlen liegen noch unter den Erwartungen – Fahrgastrechte-Formular wird stark genutzt

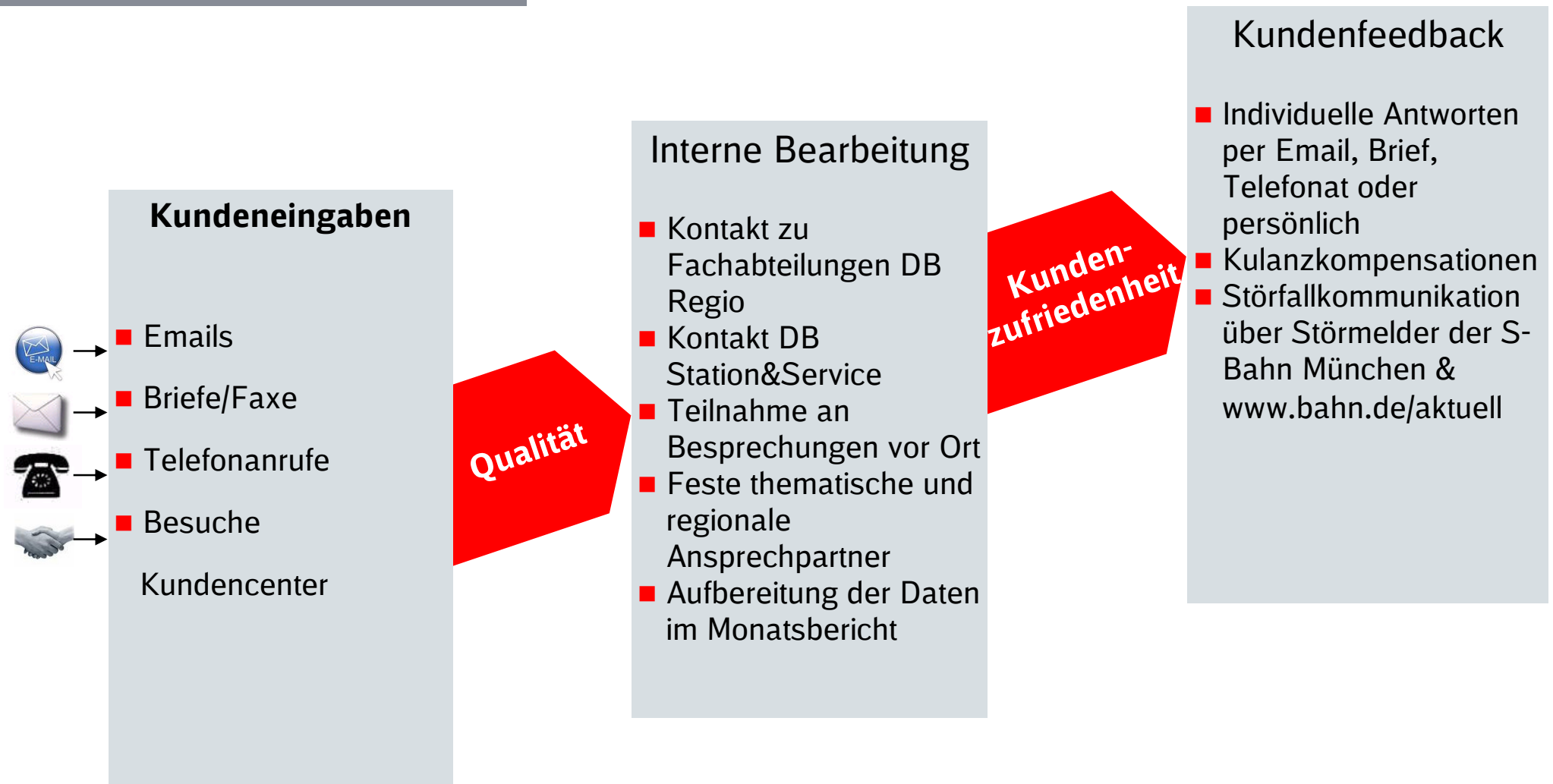
Anzahl bearbeitete FGR-Fälle



- Verlauf durch Hochlauf in Bearbeitung beeinflusst
- Anstieg erkennbar
- Mögliche Ursachen (Pünktlichkeit, steigende Bekanntheit...) werden analysiert

- 72% der Anträge erfolgen mittels Fahrgastrechte-Formular, 28% formlos
- 83% der Fälle werden im Servicecenter bearbeitet, 17% dezentral in den Verkaufsstellen
- 87% der Kunden wünschen eine Kompensation mittels Überweisung, 13% wählen einen Gutschein
- Bei der Fahrgastrechte-Hotline werden pro Woche \varnothing 2.800 Calls beantwortet

Das Beschwerdemanagement von DB Regio Bayern ist für Qualitätsmanagement wichtiger – Beschwerdegründe werden genannt



250 Tage Fahrgastrechte – was machen wir draus?

Positive Seiten der Fahrgastrechte

- Kunde bekommt bei schlechter Leistung Geld zurück – wie in anderen Branchen auch
- Zahlungen erhöhen den Druck im SPNV auf Qualität zu achten, was allen Kunden hilft
- Fahrgastrechte auch Marketingmaßnahme zur Vertrauensbildung gegenüber dem Kunden
- Einheitliche Regelung für jeden Kunden, keine Abhängigkeit mehr von individuellen Kulanzregelungen
- Klarheit damit auch auf Seiten der Verkehrsunternehmen
- Prozess der Beschwerdebearbeitung im Grunde einfacher, da keine individuellen Antworten nötig

Weniger positive Seiten der Fahrgastrechte

- Sehr hohe Prozesskosten im Vergleich zum Fahrkartenwert, im Grundsatz 2:1
- Vielfalt an unterschiedlichen Kundengarantien und Fahrgastrechten in Deutschland
- Absolut geringe Beträge in Ausschüttung, relativ zum Fahrkartenwert aber hohe
- Offen, ob 60 Min. lang oder kurz sind aus Fahrgastsicht
- Verkehrsunternehmen bekommen im Grunde keinen persönlichen Kontakt und keine gezielten Beschwerdegründe mehr
- Auszahlungen im Vergleich zur Pönale gering
- Fahrgastrechte nutzen nur wenigen Kunden – Geld wäre in Investitionen für alle Kunden ggf. sinnvoller eingesetzt
- Hoher Verwaltungsaufwand auch bei EBA

- ¿ Sind Fahrgastrechte im Nahverkehr an sich sinnvoll und vertretbar?
- ¿ Sind die heutigen Fahrgastrechte im Nahverkehr sinnvoll und vertretbar?