



## Fahrgastrechte und Pünktlichkeitsgarantien - eine vorläufige Bilanz

**Januar 2015**

## Impressum

### **Herausgeber:**

Bundesarbeitsgemeinschaft der Aufgabenträger  
des Schienenpersonennahverkehrs e.V. (BAG-SPNV)  
Hardenbergplatz 2  
10623 Berlin

Telefon: 030/81616099-0

Fax: 030/81616099-9

E-Mail-Adresse: [info@bag-spnv.de](mailto:info@bag-spnv.de)

Internet: <http://www.bag-spnv.de>

### **Schlussredaktion:**

Katja Striefler, Annett Metzke

### **Gestaltung:**

Robert Schiffko

### **Titelfoto:**

Thomas Langreder

## Inhalt

<b>1. Aufgabe und Funktion der Arbeitsgruppe Fahrgastrechte und Pünktlichkeitsgarantien</b>	<b>_____ 1</b>
<b>2. Sachstand zum Thema Fahrgastrechte</b>	<b>_____ 3</b>
2.1 Das Wichtigste in Kürze	_____ 3
2.2 Entstehung des Fahrgastrechtegesetzes - ein mühsamer Weg	_____ 4
2.3 Fahrgastrechte - im Nahverkehr kaum in Anspruch zu nehmen	_____ 5
2.4 Erfahrungen der Aufgabenträger mit den gesetzlichen Fahrgastrechten	_____ 6
2.5 Abwicklung und Schlichtung - zentral geregelt	_____ 7
2.6 Servicecenter Fahrgastrechte (SCF)	_____ 9
2.7 Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (SÖP)	_____ 9
<b>3. Sachstand zum Thema Pünktlichkeitsgarantien</b>	<b>_ 10</b>
3.1 Eine Vielzahl an Modellen	_____ 10
3.2 Hoher Nutzen, geringe Kosten	_____ 11
3.3 Arbeitshilfen der AG Fahrgastrechte und Pünktlichkeitsgarantien für die Mitglieder der BAG-SPNV	_ 13
<b>4. Bilanz der bisherigen Arbeit der AG Fahrgastrechte</b>	<b>14</b>
<b>Mitglieder der AG „Fahrgastrechte und Pünktlichkeitsgarantien“ der BAG-SPNV</b>	<b>_____ 17</b>
<b>Anlagen</b>	<b>_____ 18</b>
Anlage 1: Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr	_____ 18
Anlage 2: Aktuelle Pünktlichkeitsgarantien	_____ 19
Anlage 3: Beispiel Nordhessischer Verkehrsverbund	_____ 20
Anlage 4: Beispiel Hamburger Verkehrsverbund	_____ 21
Anlage 5: Beispiel Schleswig-Holstein	_____ 22
Anlage 6: Pünktlichkeitsgarantien in der Praxis	_____ 23

## *1. Aufgabe und Funktion der Arbeitsgruppe Fahrgastrechte und Pünktlichkeitsgarantien*

- Die Arbeitsgruppe wurde 2003 von der Mitgliederversammlung eingesetzt, um die BAG-SPNV in die Lage zu versetzen, sich bei der Entwicklung einer gesetzlichen Regelung der Fahrgastrechte zu positionieren.
- Die AG hat das Gesetzgebungsverfahren zu den Fahrgastrechten begleitet - durch die Entwicklung einer in der BAG-SPNV abgestimmten Position, die Veröffentlichung von Positionspapieren und die Mitarbeit am Protrans-Gutachten „Verbraucherschutz und Kundenrechte im öffentlichen Personenverkehr“ im Auftrag des Verkehrsministeriums.
- Die Interventionen der BAG-SPNV führten im Detail zu Verbesserungen des Gesetzentwurfes. Letztlich blieb es aber beim Erwarteten: Das Gesetz brachte erstmals Rechtssicherheit statt Willkür, ist aber für den Nahverkehr so gut wie wirkungslos.
- Im Anschluss an das Gesetzgebungsverfahren begleitete die AG die Umsetzung der Regelungen in die Praxis. Danach verlagerte sie ihre Aktivitäten auf freiwillige Pünktlichkeitsgarantien. Sie diskutierte und verfeinerte entsprechende Konzepte, wertete Erfahrungen aus und bereitete diese für die Mitglieder der BAG-SPNV auf.
- Die AG verfügt über einen guten Überblick über die im deutschen SPNV-Markt praktizierten Garantien, kennt die Vor- und Nachteile einzelner Regelungen sowie Hürden

und Lösungen bei der Einführung von Pünktlichkeitsgarantien.

- Die in der Arbeitsgruppe vertretenen Aufgabenträger profitieren vom intensiven, kollegialen Austausch. Damit können die einzelnen Mitglieder Pünktlichkeitsgarantien im eigenen Haus bzw. im Umgang mit Verkehrsunternehmen besser vorantreiben, bei der Umsetzung von den Erfahrungen anderer profitieren und dies Interessierten vermitteln.
- Die AG-Mitglieder beraten in ihrem jeweiligen räumlichen Einzugsgebiet Fachleute von Ministerien, Verbänden und Unternehmen und stellen auf Bundesebene für die BAGSPNV Kontakte zu anderen Akteuren im Bereich Fahrgastrechte und Pünktlichkeitsgarantien sicher.

## 2. Sachstand zum Thema Fahrgastrechte

### 2.1 Das Wichtigste in Kürze

- Die gesetzlichen Fahrgastrechte sind für den Nahverkehr in der Regel wirkungslos. Grund dafür sind die zu hoch angesetzten Anspruchsschwellen - Verspätungsdauer und Mindestfahrpreis - sowie die Tatsache, dass die Rechte bei Reiseketten mit verschiedenen Verkehrsmitteln oder gestückelten Fahrkarten nicht gelten.
- Die Abwicklung über das Service-Center Fahrgastrechte funktioniert aus Kunden- und Unternehmenssicht nach anfänglichen Schwierigkeiten gut.
- Das Eisenbahnbundesamt, als unabhängige nationale Durchsetzungsstelle, informiert die Kunden auf seiner Internetseite und führt eigene Prüfungen zu den Fahrgastrechten und insbesondere zu den Informationspflichten beim Fahrausweiskauf durch.
- Die bundesweit ausgerichtete Schlichtungsstelle (SÖP) und regionale Schlichtungsstellen vermitteln zwischen Kunden und Unternehmen - meist mit Empfehlungen, die Kulanzentscheidungen beinhalten.
- Über die Regelungen für Verspätungen und Ausfälle hinaus enthält die EU-Verordnung weitere Ansprüche, die selten kommuniziert werden und noch weitgehend unbekannt sind (> **Anlage 1**).

## *2.2 Entstehung des Fahrgastretegesetzes - ein mühsamer Weg*

- Ausgehend von einer durch die EU geplanten Verordnung zu Fahrgastrechten setzte das Bundesjustizministerium im Jahr 2006 eine Arbeitsgruppe aus Vertretern von Bundes- und Landesministerien ein. Diese sollte ein Konzept für die nationale Umsetzung der in der EU-Verordnung genannten Grundsätze erarbeiten. Im Ergebnis führte die Arbeit der Kommission zum späteren EU-Fahrgastreteverordnungsanwendungsgesetz.
- Innerhalb der Branche waren die vorgesehenen Regelungen sehr umstritten. Während ein Teil der Branche die Vorgaben aus der EU-Verordnung lediglich mit einem Minimalaufwand umsetzen und die Kosten für die Betreiber des Nahverkehrs minimieren wollte, strebte ein anderer Teil nach Fahrgastrechten, die auch Nahverkehrskunden wirksame Ansprüche zugesprochen hätten.
- Nach komplizierter Kompromissuche trat das nationale Gesetz schließlich am 29.07.2009 in Kraft, die EU-Verordnung 1371/2007 folgte am 03.12.2009. Ergebnis war ein Gesetz, das die Belange der Fernverkehrskunden zufriedenstellend regelt, die Belange der Kunden im Nahverkehr aber weitgehend ignoriert.



## 2.3 Fahrgastrechte - im Nahverkehr kaum in Anspruch zu nehmen

- Aus Nahverkehrssicht greifen die Normen des Fahrgastrechte-Gesetzes in zweierlei Hinsicht zu kurz: Sie beschränken sich auf das Verkehrsmittel Eisenbahn und legen die Hürden für eine erfolgreiche Inanspruchnahme durch Nahverkehrskunden sehr hoch.
- Den Kunden von öffentlichen Verkehrsangeboten kommt es mehr denn je auf verlässliche Reiseketten an. Im Bereich der Fahrgastrechte findet dieser Anspruch leider bislang keine Entsprechung: Vom Gesetz erfasst ist nur das Verkehrsmittel Eisenbahn. So bleiben Störeinflüsse im Vor- oder Nachlauf zur Bahnfahrt ohne Relevanz für mögliche Entschädigungen. Auch ein durchgehender Fahrschein (z.B. Verbundfahrschein) ändert daran nichts.
- Die EU hat inzwischen Regelungen für Fahrgastrechte in den Bereichen Busverkehr, Personenschiffsverkehr und Personenflugverkehr erlassen. Leider hat sie dabei in keinem Fall auf die jeweils zuvor verabschiedeten Regelungen zurückgegriffen, so dass die einzelnen Bereiche nicht einmal ansatzweise deckungsgleich geregelt sind. Die Verordnungen zum Bus- und Schiffsbereich richten sich zudem erkennbar an den Busfernverkehr sowie an Flusskreuzfahrten und sind somit ebenfalls für den ÖPNV nicht geeignet.
- Auch im Schienenbereich lag der gedankliche und praktische Fokus der Fahrgastrechte offensichtlich im Fernver-



kehr: Die Anspruchsschwelle von 60 Minuten führt dazu, dass die meisten Störerlebnisse von Nahverkehrskunden nicht zu Ansprüchen auf Entschädigung führen. Vor allem in ländlichen Gebieten wird die 60-Minuten-Schwelle mitunter erreicht, aber aufgrund des Stundentaktes nicht überschritten. So bleiben im Nahverkehr Reisezeitverlängerungen ohne Konsequenz, die in Relation zur Gesamtreisedauer gravierend sind.

- Auch die sogenannte Bagatellgrenze bei der Auszahlung von Entschädigungen schließt viele Nahverkehrsnutzer aus: Die Unternehmen müssen nur Entschädigungsbeträge auszahlen, die höher als 4 € sind. So bleiben alle Reisenden außen vor, deren Einzelfahrschein weniger als 16€ kostet. Zeitkarteninhabern wird zumindest das Sammeln von Einzelansprüchen gestattet – erst wenn der Anspruch 4€ überschreitet, wird ausgezahlt. Beides geht an der Alltagspraxis des Nahverkehrs vorbei.
- Fahrgastrechte können im Nahverkehr nur Wirkung entfalten, wenn sie a) Reiseketten im ÖPNV einschließen und b) für den Nahverkehr taugliche Eckwerte aufweisen. **Die AG Fahrgastrechte präferiert eine Anspruchsschwelle von 30 Minuten bei gleichzeitigem Verzicht auf Bagatellgrenzen.**

## *2.4 Erfahrungen der Aufgabenträger mit den gesetzlichen Fahrgastrechten*

- Ansprechpartner für die Kunden in Sachen Fahrgastrechte (und gegebenenfalls Anspruchsgegner) sind die beför-

dernden Verkehrsunternehmen. Folglich besteht für die Aufgabenträger grundsätzlich keine Verpflichtung, aktiv an der Umsetzung der Fahrgastrechte mitzuwirken. Unter den in der AG Fahrgastrechte vertretenen Organisationen hat lediglich der Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV) die Abwicklung der Fahrgastrechte für seine Betreiberunternehmen im Verbund übernommen.

- Die Erfahrungen der Teilnehmer in der AG Fahrgastrechte seit Inkrafttreten des Gesetzes unterscheiden sich aufgrund der unterschiedlichen Nähe zur Abwicklung. Während der RMV aufgrund seines großen und nachfragestarken Verkehrsgebietes nennenswerte Fallzahlen bearbeitet, sind die anderen Mitglieder der AG auf Einschätzungen der jeweils beauftragten Verkehrsunternehmen angewiesen. Es fällt dabei auf, dass eine Thematisierung der Fahrgastrechte im Besteller-Ersteller-Verhältnis entweder ganz ausbleibt oder aber der Umgang mit den Fahrgastrechten von den Verkehrsunternehmen als unkritisch bezeichnet wird. Fahrgastrechte laufen sowohl für Verkehrsunternehmen als auch für Aufgabenträger „problemlos mit“. Die vor Inkrafttreten des Gesetzes kolportierten Kosten in dreistelliger Millionenhöhe sind erwartungsgemäß nicht eingetreten. Die AG Fahrgastrechte sieht sich in ihrer fachlichen Beurteilung bestätigt: Das Gesetz ist eine „Fernverkehrsregelung“.

## *2.5 Abwicklung und Schlichtung - zentral geregelt*

- Im Leistungsfall wenden sich Fahrgäste in Deutschland zunächst an das den Rechtsfall auslösende Unterneh-

men. Zur Abwicklung der Ansprüche der Fahrgäste haben die SPNV-Unternehmen in Deutschland das Servicecenter-Fahrgastrechte (SCF) gegründet, welches von DB Dialog betrieben wird. Dieses prüft die Eingabe des Kunden und entscheidet. Kommt in diesem Verfahren keine für den Fahrgast zufriedenstellende Lösung zustande, kann er sich an die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (SÖP) beziehungsweise an regionale Schlichtungsstellen oder im Fall eines offensichtlichen Rechtsbruches an das Eisenbahnbundesamt wenden (als nationaler Durchsetzungsstelle).

- Die AG Fahrgastrechte hat mit den im Bereich der Fahrgastrechte aktiven Institutionen Kontakt aufgenommen und sich über die Abwicklung und mögliche Probleme informieren lassen.

## 2.6 Servicecenter Fahrgastrechte (SCF)

- Im Jahr 2013 haben sich 1.300.000 Kunden an das SCF gewandt und einen Bescheid zu ihrem Antrag erhalten. Es besteht seitens der AG der Eindruck, dass sowohl Kunden wie Unternehmen mit der Arbeit des Centers weitgehend zufrieden sind. Mit 70 festen und bis zu 130 weiteren Mitarbeitern werden die Anträge der Kunden geprüft und eventuelle Entschädigungszahlungen veranlasst. Die entstehenden Kosten stellt das SCF den verantwortlichen Verkehrsunternehmen in Rechnung. Näheres zur Arbeit des SCF findet sich unter [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info).
- Anders als die AG erwartet hätte, werden die Kundenangaben nicht genutzt, um daraus Qualitätsverbesserungen abzuleiten. Offenbar wird dies von den Unternehmen aber auch nicht gewünscht. Die Arbeit des SCF ist darauf ausgerichtet, die Fälle in möglichst kurzer Zeit zu bearbeiten.

## 2.7 Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (SÖP)

- Nur ein kleiner Kreis der Kunden ist mit der Entscheidung des SCF nicht zufrieden und wendet sich mit einem Schlichtungsantrag an die SÖP. Die Zahl der jährlich eingehenden Schlichtungsanträge im Bereich Bahn schwankt stark (2010: 2.069; 2011: 2.448; 2012: 2.122; 2013: 3.408), der Anteil an der Zahl der Gesamtbeschwerden beim SCF bleibt aber mit rund 0,3% nahezu konstant. Erwartungsgemäß ist der Anteil der Schlichtungsanträge im Fernverkehr höher als im Regionalver-

kehr.

Inhaltlich beziehen sich die Beschwerden meist auf die von den Fahrgastrechten abgedeckten Bereiche Verspätungen und Zugausfälle. Darüber hinaus werden Streitigkeiten wie Service, Fahrpreiserhebungen und BahnCard geschlichtet. Die SÖP übernimmt Schlichtungsaufgaben für Reisende mit Bahn, Fernbus, Schiff und Flugzeug sowie zunehmend auch im Bereich des lokalen ÖPNV mit Bus, Tram und U-Bahn. Auch bezüglich der SÖP gilt, dass Kunden und Unternehmen offenbar mit deren Arbeit zufrieden sind:

Reisende und Verkehrsunternehmen stimmen in mehr als 80% der Fälle der SÖP-Schlichtungsempfehlung zu.

- Weitere Informationen: [www.soep-online.de](http://www.soep-online.de)

### *3. Sachstand zum Thema Pünktlichkeitsgarantien*

#### *3.1 Eine Vielzahl an Modellen*

- Da die gesetzlichen Fahrgastrechte im Nahverkehr in der Regel nicht greifen, haben sich bundesweit unterschiedliche Garantieangebote auf freiwilliger Basis entwickelt. Inzwischen gibt es bei zahlreichen Verkehrsunternehmen, Verbänden und Aufgabenträgern Leistungsversprechen oder Garantien zur Pünktlichkeit. Die AG hat sich hierzu einen Überblick verschafft, die Modelle verglichen und beraten. Eine Auswahl ist in **Anlage 2** dargestellt.
- Es gibt eine Vielzahl an Modellen, deren Besonderheiten sich häufig aus lokalen oder regionalen Diskussionen ergeben haben. Teilweise überschneiden sich Garantien

auch in ihrem Anwendungsbereich, etwa solche von Verkehrsunternehmen und Verbänden. Dies macht es nicht nur Fahrgästen schwer, die Garantien in Anspruch zu nehmen. Es bleiben auch Synergien aus und die mit der Maßnahme beabsichtigte Wirkung kann sich nicht wie gewünscht entfalten.

- Unter den Regelungen sind solche wie die des Nordhessischen Verkehrsverbundes (> **Anlage 3**), die nach Ansicht der AG geeignet sind, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Andere hingegen sind zu kompliziert, gelten nur für Stammkunden oder erfordern hohe Vorschusszahlungen der Kunden, so dass der Kunde sie nicht in Anspruch nimmt (Beispiel Taxiregelung). Letztere betrachtet die AG als wenig wirkungsvoll.
- Aufgrund der Diskussionen innerhalb der AG Fahrgastrechte und Pünktlichkeitsgarantien hat sich schließlich ein gewisser Standard für Garantien herausgebildet, auf dessen Umsetzung die jeweiligen Aufgabenträger hinwirken. Ein Beispiel dafür sind die aufeinander abgestimmten Pünktlichkeitsgarantien im Hamburger Verkehrsverbund (> **Anlage 4**) und in Schleswig-Holstein (> **Anlage 5**).

### *3.2 Hoher Nutzen, geringe Kosten*

- Bei allen von der AG untersuchten Projekten hat sich gezeigt, dass die Kosten (> **Anlage 6**) für wirkungsvolle und durch die Kunden honorierte Garantien in der Praxis stets weit unter dem zuvor Geschätzten blieben. Der überwiegende Teil der Fahrgäste hat nach den gewonne-

nen Erkenntnissen Verständnis dafür, wenn durch „höhere Gewalt“, also z. B. durch winterliche Straßenverhältnisse oder Sturmschäden Verspätungen auftreten und verzichtet in diesen Fällen auf die Geltendmachung von Garantieansprüchen.

- Darüber hinaus hat sich gezeigt, dass schon das Vorhandensein einer Pünktlichkeitsgarantie die Zufriedenheit der Fahrgäste signifikant verbessert – unabhängig davon, ob sie persönlich in Anspruch genommen wird.
- Die „Zufriedenheit mit dem Nahverkehr insgesamt“ ist in der Qualitätssteuerung ein zentraler Kennwert, mit dem beobachtet wird, ob die Ansprüche der Fahrgäste (weiterhin) erfüllt werden. Dieser Wert ist auch für den wirtschaftlichen Erfolg bedeutsam, denn höhere Zufriedenheit zieht mit hoher Wahrscheinlichkeit eine erhöhte Nutzungsintensität nach sich.
- Eine Analyse der Verkehrserhebung „Mobilität in der Region Hannover 2011“ hat ergeben, dass vier Faktoren die Zufriedenheit mit dem Nahverkehr besonders stark beeinflussen: Den größten Einfluss hat die „gefühlte“ Erreichbarkeit der eigenen Ziele, danach folgen „verlässlicher Umstieg“, „Pünktlichkeit“ und „Störungsinfo“. Zwei dieser Schlüsselfaktoren - Pünktlichkeit und verlässlicher Umstieg - können mit Pünktlichkeitsgarantien erhöht werden, machen das vorhandene hohe Niveau dieser Qualität für den Kunden wahrnehmbar und schaffen Vertrauen in ein pünktliches Ankommen.



- Bisher wurden Pünktlichkeitsgarantien im Nahverkehr vor allem als Marketinginstrument eingeführt, um Fahrgäste von der Pünktlichkeit zu überzeugen bzw. in den Fällen zu entschädigen, wenn diese Qualität nicht geboten werden kann. Es wäre möglich, über die Garantien auch Hinweise zur gebotenen Qualität sowie für die Kommunikation und die Angebotsplanung zu gewinnen. Dieser Weg wird allerdings bisher aus Ressourcengründen kaum genutzt.
- Ein Aufgabenträger, der das Wissen aus den Entschädigungsfällen zur Qualitätssteuerung konsequent einsetzt, ist der Nordhessische Verkehrsverbund. Dort wird bei gehäuften Beschwerden über einzelne Verkehrsmittel oder –linien nach Ursachen für die Minderqualität geforscht und ggf. Qualitätsverbesserungen angestoßen.

### *3.3 Arbeitshilfen der AG Fahrgastrechte und Pünktlichkeitsgarantien für die Mitglieder der BAG-SPNV*

- Die Arbeitsgruppe hat für die Mitglieder Arbeitshilfen entwickelt:
  - „Werkzeugkasten Pünktlichkeitsgarantie“
  - Empfehlung für Regelungen in Verträgen
  - Vorgaben für ein Reporting
- Diese Unterlagen können von Aufgabenträgern und Unternehmen genutzt werden.

#### *4. Bilanz der bisherigen Arbeit der AG Fahrgastrechte*

- Die AG Fahrgastrechte der BAG-SPNV hat ihre Arbeit aufgenommen, als sich auf einem Themengebiet Bewegung abzeichnete, das jahrzehntelang brach gelegen hatte: Angestoßen durch die Erkenntnis der Europäischen Union, dass ein zukunftsorientierter öffentlicher Verkehr dem Fahrgast für Leistungsstörungen haften muss, sollten erstmals wirksame Kundenrechte für den öffentlichen Verkehr entstehen. Zudem erschien es unbillig, dass die Aufgabenträger (als Besteller von Verkehrsleistungen) bei Ausfall oder gravierender Verspätung eines Verkehrsmittels keinen Leistungspreis zahlen müssen, während der betroffene Fahrgast ohne Entschädigungsanspruch auf den Kosten seiner Fahrkarte „sitzen bleibt“.
- Die neue AG begann entwickelte schnell eine gemeinsame und von der BAG-SPNV-Mitgliederversammlung getragene Vorstellung, wie angemessene Fahrgastrechte aussehen sollten. Die AG nimmt für sich in Anspruch, ausgewogene Positionen erarbeitet zu haben, während Fahrgastvertreter und vor allem Verkehrsunternehmen hier eher zu einseitigen Positionen neigten. Es zeigte sich, dass die BAG-SPNV mit dem Erfahrungshorizont der Aufgabenträger ihren ganz eigenen Beitrag zur Weiterentwicklung des öffentlichen Verkehrs auf dem Gebiet der Fahrgastrechte und Pünktlichkeitsgarantien leisten konnte und weiterhin kann.

- Trotz des Einsatzes der AG sind die aktuell geltenden Fahrgastrechte für den Nahverkehr noch nicht befriedigend, da kaum wirksam. Für die Meinungsbildung innerhalb und außerhalb der BAG-SPNV bleibt es wichtig, dass Positionen zum Thema Fahrgastrechte erarbeitet, aktualisiert und kommuniziert werden. Die aufgezeigten Verbesserungsvorschläge sind nach Auffassung der AG relativ einfach und ohne Reorganisation der entstandenen „Fahrgastrechte-Infrastruktur“ umsetzbar.
- Dies gilt umso mehr, als im Jahr 2016 eine Neufassung der EU-Fahrgastrechteverordnung verabschiedet werden soll, deren Erarbeitung wieder von intensiver Lobbyarbeit begleitet werden dürfte. Hier besteht die Chance, die noch nicht umgesetzten Forderungen der BAG-SPNV erneut in die Diskussion einzubringen.
- Die Arbeit der AG Fahrgastrechte wird nicht nur von der Rechtslage und dem Umgang mit deren Defiziten bestimmt: Einige Mitglieder der AG haben bereits die Gelegenheit genutzt, es in ihrem Verantwortungsbereich „besser zu machen“ und ihren Fahrgästen spürbare Kompensation für erlebte Qualitätsmängel zu bieten. Beispiele sind die Garantieangebote von HVV, LVS, NVV und VRR. Wenn einzelne Aufgabenträger Initiative ergreifen und in Vorleistung gehen, wird gerne ein entstehender „Flickenteppich“ beklagt. Ganz von der Hand zu weisen ist eine solche Einschätzung nicht, durch Abstimmung untereinander kann jedoch gegengesteuert werden. Den Nachbarn HVV und LVS ist es – auch mit Unterstützung der

AG - gelungen, zwei vollständig miteinander kompatible Kundengarantien zu realisieren. Dass daraus nicht eine einzige Garantielösung wurde, lag schlicht am Wunsch beider Partner, vom positiven Imageeffekt einer eigenen Kundengarantie möglichst exklusiv zu profitieren.

- Die Arbeit der AG Fahrgastrechte hat gezeigt, dass "gute" Fahrgastrechte keinesfalls nur im Interesse der Fahrgäste liegen. Auch Unternehmen und Aufgabenträger können davon profitieren, dass sich Kunden als "Geschäftspartner" verstanden fühlen. Die Potenziale, die in kundenorientierten Regelungen liegen, werden bisher längst nicht ausgeschöpft. Die AG ist daher noch nicht am Ende ihrer Arbeit angelangt und wird sich weiterhin aktiv in den Prozess einbringen.

*Mitglieder der AG „Fahrgastrechte und Pünktlichkeitsgarantien“ der BAG-SPNV*

<b>Name</b>	<b>Institution</b>
Katja Striefler	Region Hannover
Gabriela Felder	VBB, Berlin
Andreas Gessler	LVS, Kiel
Dr. Martin Haubitz	ISIM, Mainz
Andreas Krauß	NVBW, Stuttgart
Annett Metzke	BAG-SPNV, Berlin
Bernd Plath	HVV, Hamburg
Antje Simon	RMV, Hofheim a. Taunus
Jürgen Spielmann	NVV, Kassel
Michael Zyweck	VRR, Gelsenkirchen

(1)

Inhaltsüberblick

# EU-VO Nr. 1371/2007: Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr

Beförderungsvertrag, Infos, Fahrkarten	Haftung für Fahrgäste und Gepäck	Ausfall, Verspätung, Anschlussverlust	Personen mit Behinderung/ eingeschränkter Mobilität	Sicherheit der Fahrgäste	Beschwerden, Qualität, Berichtswesen, Anhänge
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Ausschluss von Rechtsverzicht und -beschränkungen</li> <li>•Reiseinformation</li> <li>•Verfügbarkeit von Fahrkarten</li> <li>•Rechnergestützte Informations- und Buchungssysteme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Allgemeine Haftungsbestimmungen</li> <li>•Versicherungspflicht</li> <li>•Vorschuss bei Tod/Verletzung</li> <li>•Unterstützung auch bei Bestreiten der Haftung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Erstattung der Weiterreise</li> <li>•Fahrpreischädigung                         <ul style="list-style-type: none"> <li>ab 60 min</li> <li>ab 120 min</li> </ul> </li> <li>•Hilfeleistung                         <ul style="list-style-type: none"> <li>•Hotel</li> <li>•Alternative Beförderung</li> <li>•Mahlzeit/Erfrischungen</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Schutz</li> <li>•Informationen</li> <li>•Zugänglichkeit</li> <li>•Hilfeleistung am Bahnhof / im Zug</li> <li>•Entschädigung für Mobilitätshilfen bei Verlust/ Beschädigung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Persönliche Sicherheit der Fahrgäste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Beschwerde, Beschwerdestelle, Veröffentlichung</li> <li>•Dienstqualitätsnormen, Veröffentlichung</li> <li>•Information der Kunden über ihre Rechte</li> <li>•Unabhängige Durchsetzungsstellen</li> </ul>

Wegfall des Haftungsbefreiungsgrundes "Höhere Gewalt" (EuGH-Urteil vom 26.09.2013 - Rechtssache C-509/11):

"(...) Aus diesen Gründen hat der Gerichtshof (1. Kammer) für Recht erkannt: (...)

2. Art. 17 der Verordnung Nr. 1371/2007 ist dahin auszulegen, dass ein Eisenbahnunternehmen **nicht** berechtigt ist, in seine Allgemeinen Beförderungsbedingungen eine Klausel aufzunehmen, wonach es von seiner Pflicht zur Fahrpreischädigung bei Verspätungen befreit ist, wenn die **Verspätung auf höhere Gewalt** oder einem nach Art. 32 Abs. 2 der einheitlichen Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck zum Übereinkommen über den internationalen Eisenbahnverkehr vom 9. Mai 1980 in der Fassung des Änderungsprotokolls von Vilnius vom 3. Juni 1999 angeführten Gründe beruht."



## Übersicht

# Aktuelle Pünktlichkeitsgarantien

Basis Fahrkarten zum entsprechenden Nahverkehrstarif ohne Anspruch auf Vollständigkeit!

	NVV 5 Minuten Garantie	HHV / LVS Pünktlich oder Geld zurück; NAH.sh-Garantie	GVH-Pünktlichkeits- Garantie (Neuregelung 2015)	RMV <sup>1</sup> Mobilitätsgarantie Persönliche JK	NRW <sup>2</sup> Mobilitätsgarantie	
Erstattung im Verspätungsfall	> 5 min bei Ankunft am Fahrtziel	> 20 min bei Ankunft	> 20 min bei Ankunft	> 20 min bzw. > 5 min mit Anschlussverlust	> 20 min verspätete Abfahrt an der Einstiegshaltestelle	
Geltungsbereich (Verkehrsmittel)	Verbundgebiet Alle Verkehrsmittel außer AST-Verkehre	Verbundge- biet, Alle VM	Landesweit SPNV	Verkehrsverbund Alle Verkehrsmittel	Verkehrsverbund SPNV + Regionalbus	Alle 8 Verkehrsverbünde Alle Verkehrsmittel
Verursacher- ausschluss	Keine	Keine	Keine	Höhere Gewalt wie Unwetter, Bombendrohung, Streik oder Suizid	Streik, Unwetter <sup>3</sup> Naturgewalten, Bombendrohungen	
Entschädigungshö- he (Einzelfahraus- weis; Zeitkarte)	Einzel-FAW = 100% ZK = anteilig pro Fahrt und Fall; bis zu 100 %	Einzel-FAW = 50 % ; ZK = 50% anteilig pro Fahrt ; Bei ZK max. 50 %/Monat	Einzelticket der verwendeten Stufe/Zeitkarteninhaber: pauschale Entschädigung	Taxikosten bis max. 15 € und bei letzter Fahrt am Tag bis max. 30 €	Taxikosten: 5:00 – 20:00 Uhr max. 25 €; 20:00 – 5:00 Uhr max. 50 €  Fernverkehr: Zusätzlich entstandene Kosten	
Ausnahmen	Schulträgerbezahlte Schüler-JK; Entdecker-ticket, AST, Hessenticket	DB-Fahrkarten Ländertickets, SWT	Regelung gilt für alle GVH- Tickets inkl. Regionaltarif	Keine Einzel-FAW Gilt nur für Persönliche Zeitkarten		
Zusätzliche Regelungen	Erstattung Taxikosten für verpasste Anschlüsse nach 20 Uhr max. 25 €	Keine Taxikostenregelung, jedoch VU kann im Einzelfall entscheiden	Keine	Weiterfahrt mit Fernverkehrszügen und Erstattung Upgrade-Kosten	Weiterfahrt mit Fernverkehrszügen und Erstattung	
Abwicklung	Internet, Anmeldung des Anspruchs max. 3 Werktage nach Vorfall	Internet; Telefon; innerhalb 3 Tage	Schriftlicher Antrag innerhalb von 14 Tagen	Schriftlicher Antrag oder Internet; innerhalb von 3 Tagen; rmsService	Schriftlicher Antrag an Servicestellen Verbünde und VU; innerhalb von 14 Tage	

1 RMV: Als Pilot > 10 min Ankunftsverspätung bei einigen VU und bestimmten Tarifgebieten; Erstattung zu 100 % bis Preisstufe 4; ab 21 Uhr alternativ Taxikosten > 15 €

2 NRW: zusätzliches Pünktlichkeitsversprechen von derzeit 10 VU auf freiwilliger Basis seit 2010 ; > 10 min Verspätung am Ziel, Erstattung in Höhe Einzel-FAW Preisstufe 3

3 NRW: Reiseketten und Anschlussverbindungen sind in den Bestimmungen nicht explizit ausgeschlossen – aber durch die Formulierung : Die Mobilitätsgarantie NRW tritt bei einer Abweichung von der fahrplanmäßigen Abfahrt des zur Fahrt geplanten Nahverkehrsmittels von mehr als 20 min an der Einstiegshaltestelle in Kraft, sofern keine Möglichkeit besteht, ein anderes das Ziel erreichendes Verkehrsmittel, das mit einem der unter Tarif „ definierten Tarife genutzt werden kann, vom Selben Bahnhof bzw. derselben Haltestelle zu erreichen. Die Erstattungshöhen sind NRW-weit festgelegt – können aber je Verbund kulanter geregelt sein, wie z.B. im VRR: Taxikosten Barenticket+Ticket2000 ganztägig max. 50 €



## Beispiel NVV

# Nordhessischer Verkehrsverbund

Quelle: NVV



Hier geht es direkt zur Eingabeseite

### Geld zurück ab 5 Minuten Verspätung am Ziel.

Wir wissen, dass Sie gut mit uns fahren. Deshalb können Sie schon ab 5 Minuten Verspätung am Ziel einer Fahrt im NVV mit NVV-Ticket Ihr Geld zurück erhalten. Und dies ist nur eines von fünf Versprechen, die wir Ihnen mit unserer NVV 5-Minuten-Garantie von nun an geben:

#### Garantiert Anschluss einschließlich Abendtaxi

Wenn Sie nach 20 Uhr durch eine Verspätung einen Anschluss verpassen, können Sie Ihr Geld zurück verlangen oder sich sogar ein Taxi nehmen.

#### Garantiert saubere und sichere Fahrzeuge und Haltestellen

Wir versprechen Ihnen, Tag und Nacht für Sauberkeit und Sicherheit in unseren Fahrzeugen und den Haltestellen zu sorgen.

#### Garantiert guter Service und präzise Informationen

Wir wollen, dass Sie über alles informiert und mit unserem Service zufrieden sind. Und zwar in den Fahrzeugen genauso wie in den NVV-Kundenzentren und NVV-InfoPoints.

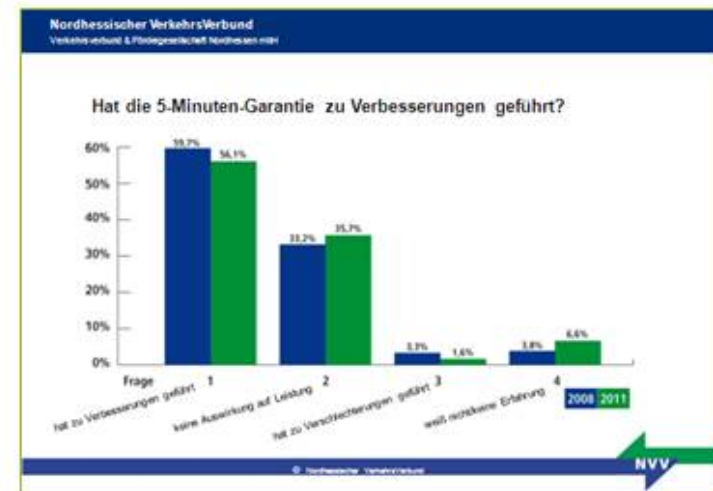
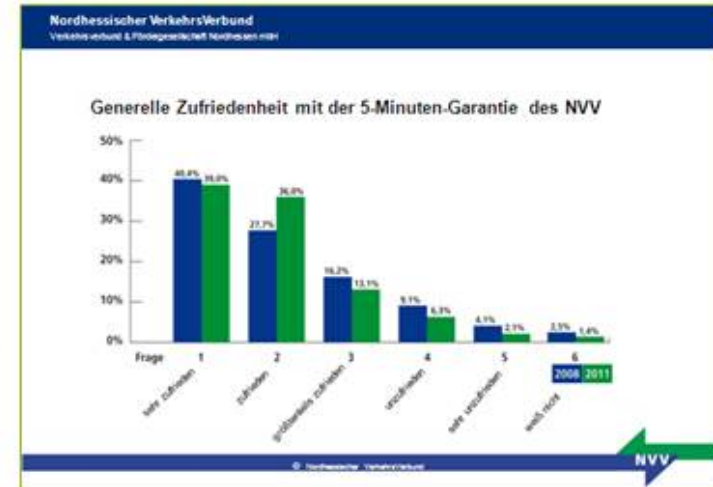
#### Garantiert Freundlichkeit auf der ganzen Linie

Als unser Fahrgast haben Sie ein Anrecht auf eine durchgehend freundliche Bedienung.

**Nordhessischer Verkehrsverbund**  
Verkehrsverbund & Fahrgastrechte Nordhessen

**Wo gilt die Garantie:**

- überall in Nordhessen,
- für 1 Mio. Einwohner (EW)
- für 70 Mio. Fahrgäste pro Jahr
- bei 43 Verkehrsunternehmen
- an 82 Stationen und 4750 Bushaltestellen
- in allen RegioTrams, Trams, Nahverkehrszügen sowie Stadt- und Regionalbussen



## Beispiel HVV

# Hamburger Verkehrsverbund

Quelle: HVV

### Die HVV-Garantie

**Pünktlich oder Geld zurück**

Taglich bringen wir mehr als 2,3 Mio. Menschen auf über 600 Linien in aller Regel pünktlich an ihr Ziel. Dies unterstreichen wir mit einem ganz besonderen Versprechen: "Pünktlich oder Geld zurück!"



**Sollten Sie also durch unvorhergesehene Störungen Ihr Ziel einmal mehr als 20 Minuten zu spät erreichen, bekommen Sie eine Entschädigung in Höhe von 50% Ihres Fahrpreises. Versprochen!**

Geben Sie hier die Details zu der verspäteten Fahrt an, die maximal drei Tage zurück liegen darf. Bitte halten Sie für den folgenden Antrag Ihre persönlichen Daten, Ihre E-Mail-Adresse und die verwendete Fahrkarte bereit. Sie erhalten sofort nach dem Absenden eine Eingangsbestätigung an Ihre E-Mail-Adresse.

**Antrag stellen**

**Details der HVV-Garantie:**

Bei Einzelfahrkarten vergüten wir volle 50% des aufgedruckten Fahrpreises. Beträge unter einem Euro werden auf 1 Euro aufgerundet. Bei Zeit-, Tages- oder Gruppenkarten erfolgt die Entschädigung anteilig. Hier wurde jeweils ein durchschnittlicher Fahrpreis pro Fahrt errechnet und zugrunde gelegt. Bei Zeitkarten kann eine Entschädigung so oft erfolgen, bis die Hälfte des tatsächlichen Kaufpreises erreicht ist (bei Monats- und Abokarten je Monat, bei Wochenkarten je Woche gerechnet).

### Bedingungen der HVV-Garantie

Die HVV-Garantie kann im Fall einer Verspätung von mehr als 20 Minuten am Fahrtziel in Anspruch genommen werden. Maßgeblich für die Berechnung der Verspätung sind die jeweils aktuell gültigen Fahrplänezeiten und Anschlüsse, die in der Fahrplanauskunft auf [www.hvv.de](http://www.hvv.de) veröffentlicht sind. Bei geplanten und vorab veröffentlichten Abweichungen vom Regelfahrplan (z.B. bei Baumaßnahmen) ist der Sonderfahrplan Grundlage für einen Garantieanspruch.

Die Inanspruchnahme der Garantie ist an eine tatsächliche Fahrt im Gebiet des HVV mit U-, S-, A-Bahn, Regionalverkehrszügen, Bus oder Schiff gebunden. Wird eine geplante Fahrt vom Betreiber außerplanmäßig nicht geleistet, kann die Garantie ebenfalls in Anspruch genommen werden. Angebote von switchn Partnern sind von der Entschädigung ausgeschlossen.

Die Meldung einer Verspätung muss innerhalb einer Frist von 3 Kalendertagen nach Vorfallsdatum erfolgen. Für die Auszahlung einer Entschädigung ist die Vorlage einer gültigen HVV-Fahrkarte für die bemängelte Fahrt erforderlich.

Neben der HVV-Garantie gibt es die gesetzlichen Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr. In der Tabelle haben wir die Unterschiede für Sie zusammengestellt.

Art	Gesetzliche Fahrgastrechte	HVV-Garantie
Leistung	gesetzliche Leistung, Rechtsanspruch	freiwillige Leistung, kein Rechtsanspruch
Verkehrsmittel	nur bei Eisenbahnverkehren (AKN, Regional- und S-Bahn, nicht U-Bahn)	alle Verkehrsmittel im HVV
Anschlussverluste beim Umstieg (Bahn auf Bus und umgekehrt)	nicht abgedeckt	abgedeckt
Einzelkarten Verspätung / Entschädigung	ab 60 Min./25 % des Fahrpreises, ab 120 Min./50 % des Fahrpreises; Beträge unter 4 € werden nicht erstattet.	mehr als 20 Min./50 % des Fahrpreises, mindestens 1 €
Zeitkarten Verspätung / Entschädigung	ab 60 Min./pauschal pro Fahrt 1,50 € (2. Klasse) oder 2,25 € (1. Klasse); Beträge unter 4 € werden nicht erstattet. Verspätungen müssen gesammelt eingereicht werden.	mehr als 20 Min./anteil je Fahrt, mindestens 1 €
Taxikosten	teilweise Erstattung von Taxikosten	Keine Taxikostenerstattung, im Einzelfall entscheidet jedes Verkehrsunternehmen selbst.

Eine doppelte Inanspruchnahme von Entschädigungen ist ausgeschlossen.

Auszug aus HVV-Imagestudie 2012:

- 45 % der Bevölkerung ist die HVV-Garantie bekannt
- Kundenbewertung insgesamt: (Sechskerskala:) 2011=2012=2,3 (57 % Top-Two-Boxes)
- 80 % der Kunden halten die Entschädigung bei Verspätung für angemessen



## Beispiel Schleswig-Holstein nah.sh-Garantie

Quelle: LVS



# NAH.SH

### So funktioniert die nah.sh-Garantie

#### Ihr Nahverkehrszug hatte Verspätung

Ihr Nahverkehrszug muss am Zielbahnhof mindestens 20 Minuten zu spät angekommen sein. Maßgeblich für eine mindestens 20minütige Verspätung Ihres Nahverkehrszuges sind nicht eventuelle Verspätungen an Zwischenzielen, sondern ausschließlich die verzögerte Ankunft am **Zielbahnhof** der Gesamtstrecke, für die eine Fahrkarte gelöst wurde.

Verspätungen, für die bereits im Rahmen der gesetzlichen Regelungen eine Entschädigung beantragt wurde, sind von der nah.sh-Garantie ausgeschlossen.

Die gültige Entschädigungstafel finden Sie weiter unten als Download. Grundlage der Gewährung der Entschädigung ist der jeweils gültige Fahrplan, bei Bauarbeiten also der Baufahrplan.

#### Was müssen Sie tun?

Um eine Entschädigung zu erhalten, müssen Sie Ihren **Anspruch innerhalb von drei Tagen** nach der jeweiligen Verspätung anmelden:

- entweder [hier](#) online
- oder telefonisch beim nah.sh-Kundendialog unter T 018 05.71 07 07 (14 Ct/Min, aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkpreis max. 42 Ct/Min.)

### Voraussetzungen für die Inanspruchnahme

Die nah.sh-Garantie ist eine freiwillige Leistung von Land, LVS und SPNV-Unternehmen und gilt für alle Zugfahrten des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) in Schleswig-Holstein inklusive der ein- und ausbrechenden SPNV-Fahrten von und nach Hamburg. Werden die genannten Zugleistungen im Schienenersatzverkehr durch Busse erbracht, so gilt die nah.sh-Garantie auch für diese Ersatzbusse. Die nah.sh-Garantie gilt nicht für Fahrten von S- und U-Bahnen, Bussen und Schiffen.

Zur Inanspruchnahme der nah.sh-Garantie ist der Nachweis einer gültigen und vom Antragsteller für die betreffende Reise genutzten Fahrkarte des Schleswig-Holstein-Tarifs erforderlich. Als Reise gilt eine einfache Fahrt des Kunden im Geltungsbereich der jeweiligen Fahr-

## Kleine Auswertung

# Pünktlichkeitsgarantien in Fakten

	NVV 5 Minuten Garantie	HVV Pünktlich oder Geld zurück > 20 min	LVS nah.sh-Garantie > 20 min	RMV Pünktlichkeits- versprechen > 10 min	VRR <sup>1</sup> Mobilitätsgarantie > 20 min
Eingereichte Anträge/ Erstattungen	Seit 2009 durchschn. ca. 75.000 Anträge p.a. mit einer Erstattung von ca. 120.000 € p.a.	2011: 58.897 mit 79.116 € 2012: 44.541 mit 62.555 € 2013: 46.341 mit 66.778 €	2011: 9.271 Fälle bei 26.153 € 2012: 7.310 Fälle bei 23.652 € 2013: 11.459 Fälle bei 36.633 €	Ca. 10.000 Fälle/a	Erstattung seit 2001 für VRR-Gebiet ca. 150.000 €/a
Informationen	Pünktlichkeitsgarantien und Beschwerden; ca. 7,9 % der Eingänge sind nur Qualitätshinweise; ca. 20 % der geltend gemachten PüGa-Ansprüche werden nicht fristgerecht abgeholt und verfallen	2011: mit Streik 2011: 17 % nicht eingelöst 2012: 5 % Ablehnung 10 % nicht eingelöst	2011: zum 13.04. eingeführt		Anträge - Erstattung 2011: 5.847 - 4.973 2012: 5.612 - 5.119 2013: 8.832 - 7.548
Durchschnittl. Entschädigungs- betrag	Seit 2009 durchschn. ca. 2,20 €/Fall	2011: 1,34 €/ Fall 2012: 1,40 €/Fall	2011: 2,69 €/Fall 2012: 3,24 €/Fall 2013: 3,20 €/Fall	2010: ca. 1,50 €/Fall	2011: 18,93 € 2012: 1. HJ 17,87 € 2. HJ 20,19 € 2013: 22,61 €
Quote Anträge/ Fahrgäste		2012: 0,006 %			0,02%
Erstattungsfälle je 100.000 Fahrgäste	2009: 67 Fälle = 0,0067%			2010: 0,005 %	1,9
Kalkulation vor Einführung	Zu hoch angesetzt	Zu hoch angesetzt	Zu hoch angesetzt	Zu hoch angesetzt	

<sup>1</sup> VRR-Pünktlichkeitsversprechen ab > 10 min am Ziel; KULANZANGEBOT von derzeit 10 Verkehrsunternehmen 1. HJ 2013: 17.000 Fälle, Erstattung ca. 13.000 Fälle