

## Fahrgastreue in der Diskussion

# Die Praxis wird es zeigen

Hitzechaos, verstopfte Toiletten, defekte Aufzüge, verschmutzte Bahnhöfe, schlecht informiertes Personal, technische Defekte, immer wieder muss die Bahn sich rechtfertigen, weil etwas nicht so läuft, wie eigentlich geplant. Ob es zu kalt oder zu warm ist, Extreme verträgt die Bahn überhaupt nicht.

Es gibt mühsam ausgehandelte Fahrgastreue der Bahn, aber welchen Nutzen haben diese? Im Wesentlichen geht es bei diesem Regelwerk um Verspätungen und daher fällige Fahrtkostenerstattungen. Wenn jedoch „Personen im Gleis“ sind, Oberleitungen gerissen sind, Stellwerke defekt sind oder der Zug einfach nur hält, weil es irgendwie nicht weiter geht: Wie sieht es dann mit den Fahrgastreuen aus?

**Fahrgastreue gibt es, seit die Bahn existiert.** Nach dem Werk: „Der praktische Eisenbahnbeamte“ von 1851 gilt grundsätzlich: „Bei allen Streitigkeiten zwischen dem Publicum und den Schaffnern muß der Oberschaffner unter Entfernung der Schaffner die unzufriedenen Reisenden nach Möglichkeit zufrieden stellen und dabei zwar ein ruhiges und festes, aber doch freundliches und höfliches Benehmen bewahren. Nur wo ein ungesittetes oder die Ordnung störendes Benehmen eines Passagiers auf sein Zureden nicht unterbleibt, hat der Oberschaffner die im Bahnpolizei-Reglement angeordnete Zurechtweisung vorzunehmen.“

So einfach ist es heute leider nicht mehr. „Nach Möglichkeit zufrieden stellen“ gelingt in vielen Fällen nicht. Mit Höflichkeit sollte man zwar auch heute noch verfahren. Aber leider füllen Beschwerden über Unhöflichkeit des Personals unzählige Aktenordner. Seit dem 29. Juli 2009 gibt es in Deutschland eine europaweit gültige Fahrgastreue-Verordnung. Mit großer Euphorie wurde das neue Regelwerk gefeiert. Ein Ergebnis dieser Verordnung ist nun ein umfangreiches Formular. Nach Verspätungen in der Reisekette mit unterschiedlichen Verkehrsunternehmen kann der Fahrgast eine teilweise

Erstattung seines Fahrgeldes verlangen. Der Rechtsanspruch auf diesem Gebiet ist sicher ein Erfolg. Manche Bahnreisende, wie z. B. Menschen mit einer geistigen Behinderung, sind jedoch mit dieser bürokratischen Hürde völlig überfordert.

Für viele Menschen mit einer Behinderung sind jedoch andere Fahrgastreue in ihrer Priorität weiter oben angesiedelt. Sind Bahnhof und Gleise zugänglich? Wie gelange ich in das Fahrzeug? Ist eine geeignete Toilette vorhanden? Können mehre Rollstuhlfahrer in der Gruppe verreisen? Gibt es spezielle Hilfeleistungen für Menschen mit Gehör- und/oder einer Sehbeeinträchtigung?

In der Verordnung werden die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr europaweit geregelt. Die EG-Verordnung Nr. 1371/2007 ist Grundlage für die deutschen Fahrgastreue. Sie regelt auch die Rechte der „Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität“ in Kapitel V Artikel 19. Wie kompliziert und auch unzureichend die noch recht neuen Regelungen sind, zeigt die Bahnkrise in diesem Sommer. Innerhalb weniger Tage wurde immer wieder neu geregelt, in welcher Form die Hitzebeschädigten entschädigt werden. Nun sollen die Gerichte klären, ob diese Situationen wie ein Unfall gesehen werden können und auch in diesen Fällen ein Rechtsanspruch auf der Grundlage der EU-Verordnung besteht.

In dieser Verordnung wird eine Reihe von Grundrechten festgelegt, die seit dem 3.12.2009 gelten. Dazu gehören die Haftung von Eisenbahnunternehmen bei Unfällen, die Gleichbehandlung von Personen mit Behinderungen und von

ANZEIGE

## Die EDAG Rollstuhlladehilfe



für VW, OPEL, Skoda, Audi\* und Renault

Möchten Sie unser System einmal testen?  
Wir besuchen Sie gern **kostenlos und unverbindlich**  
mit einem unserer umgebauten Fahrzeuge.  
Rufen Sie uns an oder senden Sie eine E-Mail!

EDAG GmbH & Co. KGaA · Geschäftsbereich Ladehilfe  
Reesbergstraße 1 · 36039 Fulda  
Telefon: +49 661 6000-240 · Telefax: +49 661 6000-1163010  
E-Mail: rollstuhl-ladehilfe@edag.de  
www.edag-rollstuhl-ladehilfe.de

\* auf Anfrage



Foto: Wöbbeking

*Hans-Joachim Wöbbeking ist als Rollstuhlfahrer und ausgesprochener Vielfahrer eine wichtige Person im Kundenbeirat der Deutschen Bahn AG. Bei dieser Fahrt im Sommer 2010 konnte sich Bahnchef Grube aus erster Hand über die Defizite für Reisende mit Mobilitätseinschränkung informieren.*

Personen mit eingeschränkter Mobilität oder die Verfügbarkeit von Fahrkarten. Auch müssen danach Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber und staatliche Stellen zusichern, dass sie die Sicherheit in Bahnhöfen gewährleisten.

Darüber hinaus enthält die Verordnung Anforderungen für Mindestinformationen, die den Fahrgästen vor, während und nach der Fahrt zu erteilen sind, für die anzuwendenden Vertragsbedingungen, für Optionen bei Verspätungen oder Zugausfällen, wie die Weiterreise mit geänderter Streckenführung oder die Erstattung des Fahrpreises sowie für Beförderungsbedingungen einschließlich der Hilfeleistungen für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität.

An der Themenvielfalt wird deutlich: Wer Rechte einklagen will, muss sich mit der umfangreichen Verordnung intensiv beschäftigen. Verbraucherzentralen, eine Schlichtungsstelle und das Eisenbahn-Bundesamt wachen über die Einhaltung der Verordnung und helfen Betroffenen beim Einfordern ihrer Rechte.

Kürzlich hatte ich die Gelegenheit, mit dem neuen Bahnchef, Dr. Rüdiger Grube, eine Fahrt von Frankfurt nach Köln zu unternehmen. Zunächst ging es im Nahverkehr nach Mainz und von dort weiter mit einem Intercity nach Köln. Die Verhältnisse während der Fahrt waren wie im richtigen Leben: verschmutzte Fahrzeuge, defekte Toiletten und Klimaanlage, falsche Reservierungsanzeigen und andere Defizite. Dennoch war es eine positive Erfahrung. Der Bahnchef zeigte sich außerordentlich interessiert und versprach, kurz- und langfris-

tige Verbesserungen wo irgend möglich zu erreichen. Man hatte sich bemüht, den begleitenden Tross von Vorstandsmitgliedern und Mitgliedern des Kundenbeirats unangemeldet fahren zu lassen. Es gelang tatsächlich. Der Bahnchef war sich nicht zu schade, achtlos weggeworfene Apfelsinenschalen aufzuheben und in den Papierkorb zu werfen oder durch den Zug zu wandern und Mitreisende um ihre Meinungen und Anregungen zu bitten.

Fahrgastreue sind jedoch etwas anderes. Es fehlen die Sanktionen. Einklagbare Selbstverständlichkeiten wie z. B. in den USA sind bei uns immer noch die Ausnahme. In den vergangenen zwanzig Jahren wurde sehr viel erreicht. Aber gerade in der aktuellen Situation sollten die Betroffenen die momentane Offenheit und Zugänglichkeit der Bahnführung nutzen, um Bedürfnisse festzuschreiben, damit hart Er kämpftes nicht der Globalisierung oder der Öffnung des Europäischen Marktes zum Opfer fallen.

Zunächst müssen die Begriffe geklärt werden: Stufenfrei bedeutet bei der Bahn auch eine Stufe von fünf cm. Die Normen zur Barrierefreiheit sprechen aber von nur drei cm. Das ist ein oft entscheidender Unterschied und nur ein Beispiel von vielen Problemen, die im Rahmen von Gremienarbeit geklärt und festgeschrieben werden müssen.

**Fahrgastreue befinden sich ständig im Wandel.** Früher ging es um einen menschenwürdigen Transport von A nach B. Heute sollte es selbstverständlich sein, in Fernzügen am Rollstuhlplatz eine Steckdose für den Laptop vorzufinden. Bei defekten Toiletten muss es Alternativen geben. Der Bahnmitarbeiter muss lernen, Probleme kreativ zu lösen.

Wichtig ist jetzt: im Dialog bleiben! Mit Ellen Engel, Leiterin der Kontaktstelle für Behindertenangelegenheiten, hat die Bahn eine sehr engagierte Mitarbeiterin. Alle Wünsche, Anregungen und Sorgen werden ernst genommen, registriert und sachkundig von den Fachabteilungen beantwortet. Jedoch zeigt sich im Alltag, dass die Regeln von 1851 auch heute noch gültig sind: Höflichkeit und Respekt sind bei der Überwindung von baulichen Barrieren manchmal wichtiger als eine neue Rampe oder ein neuer Aufzug.

*Hans-Joachim Wöbbeking*

**Hans-Joachim Wöbbeking**, Jahrgang 1949, lebt aufgrund des Post-Polio-Syndoms (PPS) seit Jahren im Rollstuhl. Er ist begeisterter Bahnfahrer. Wöbbeking ist Vorsitzender des Bundesverbandes Poliomyelitis und Mitglied im Kundenbeirat der Deutschen Bahn AG. Für RehaTreff schrieb er zuletzt in Ausgabe 4/2009 über Ruhr.2010 – Kulturhauptstadt Europas

**Informationen und Anregungen zum Thema:**

Eisenbahn-Bundesamt  
 Heinemannstraße 6, 53175 Bonn  
 Bürgertelefon Fahrgastreue  
 Montag bis Freitag 9.00 Uhr bis 12.00 Uhr  
 Telefon: 0228 30795 400 Telefax: 30795 499