

■ Verkehrsrecht & Tarife

## DB bei Beschwerdestatistik Nummer eins

aus SIGNAL 03/2005 (Juni/Juli 2005), Seite 26-27 (Artikel-Nr: 10002740)  
Schlichtungsstelle Nahverkehr NRW

### Jahresbilanz 2004 der Schlichtungsstelle Nahverkehr

Mit 240 Beschwerden bilanziert die Schlichtungsstelle Nahverkehr der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (NRW) einen bislang nicht gekannten Rekord für den Monat März in diesem Jahr - trotz aller Pünktlichkeitsbeteuerungen ist die Deutsche Bahn weit vom Ziel eines zuverlässigen und kundenfreundlichen Verkehrsdienstleisters entfernt.

Die aktuellen Zahlen untermauert auch der jetzt vorgelegte »Jahresbericht 2004« der bundesweit einzigen Schlichtungsstelle Nahverkehr, die mit Mitteln des nordrheinwestfälischen Verkehrsministeriums und der Agentur Nahverkehr finanziert wird: Obwohl die Deutsche Bahn lediglich 38,7 Prozent aller Personenkilometer in Nordrhein-Westfalen erbracht hat, zog sie mit einem Anteil von 85 Prozent den Löwenanteil des registrierten Ärgers auf sich. Von den 2513 Beschwerdefällen entfielen 2136 auf die Deutsche Bahn, 377 Mal boten kommunale Verkehrsunternehmen beziehungsweise die Verbünde Anlaß zu Beschwerden. Erfreulich: Mit 526 erfolgreichen Schlichtungen konnte die Zahl aus dem Vorjahr jedoch verdoppelt werden.

### Verspätungen ganz vorn

Verspätungen und Zugausfälle rangieren mit 1364 Fällen nach wie vor ganz oben in der Beschwerdestatistik der Schlichtungsstelle Nahverkehr, gefolgt von mangelhafter Fahrgastinformation an Bahnsteigen und in Zügen. Einmal mehr stand auch das Kulanzmanagement der Verkehrsunternehmen in der Kritik: Daß fünf Reisenden, die den Ausfall von Klimaanlage moniert hatten, Reise Gutscheine zwischen zehn und 50 Euro gewährt wurden, zeigt beispielhaft, daß man bei der Beschwerdebearbeitung noch weit von einer Gleichbehandlung der Fahrgäste entfernt ist.

Weiterer Dauerbrenner: Fehlende Entschädigungen für Pendler, die regelmäßig Verspätungen hinnehmen müssen. Die derzeit von der Deutschen Bahn praktizierte Kompensation mittels Reisegutschein ist für viele Kunden wenig hilfreich. In Gesprächen mit den Verantwortlichen hat die Schlichtungsstelle Nahverkehr daher gefordert, eine Reduzierung der Abo-Kosten bei anhaltender Schlechtleistung zu ermöglichen.

### Kundenrechte im Sackbahnhof

Zwar hat die Deutsche Bahn mit der Einführung der Kunden-Charta im Oktober 2004 einen wichtigen Schritt hin zu mehr Kundenrechten getan, doch durch die komplizierten Entschädigungsleistungen hat sie zugleich dafür gesorgt, daß die Inanspruchnahme häufig zum Sackbahnhof wird. Im Zentrum der Kritik der Schlichtungsstelle stand hierbei vor allem die isolierte Betrachtung der Rechte von Nah- und Fernverkehrskunden: Damit werden gerade diejenigen benachteiligt, die sich als Berufspendler täglich mit den schlechten Leistungen ihrer Verkehrsunternehmen



Verspätungen sind ein leider ein regelmäßiges Ärgernis für die Bahnfahrergäste. (Foto: Florian Müller)

konfrontiert sehen. Mit der Forderung nach einer gesetzlichen Regelung von Fahrgastrechten hat sich die Schlichtungsstelle Nahverkehr bei den Verantwortlichen für eine Gleichbehandlung von Nah- und Fernverkehrskunden stark gemacht.

Mit einer Neuauflage der »Schlichtungstabelle Nahverkehr" bot die Schlichtungsstelle darüber hinaus ein viel gefragtes Instrument, um Fahrgästen das Kulanzverhalten der Verkehrsunternehmen bei Entschädigungen transparent zu machen.

## **Surftipp**

Der komplette »Jahresbericht 2004" kann im Internet unter [www.schlichtungsstellenahverkehr.de/projektbericht-2004](http://www.schlichtungsstellenahverkehr.de/projektbericht-2004) kostenlos heruntergeladen werden.

Dieser Artikel mit allen Bildern online:  
<http://signalarchiv.de/Meldungen/10002740>.

© GVE-Verlag / signalarchiv.de - alle Rechte vorbehalten