

■ Titelthema Fahrzeitgarantien

## Kundengarantien in Thüringen - ein gut gemeinter Versuch

aus SIGNAL 04/2013 (September 2013), Seite 9 (Artikel-Nr: 10003039)

Berliner Fahrgastverband IGEB

Das Land Thüringen hat eine interessante, bunte Nahverkehrslandschaft. Vorbildliche Straßenbahnbetriebe wie in Erfurt, Gera, Gotha, Jena und Nordhausen sowie eine sehr liberale Vergabepaxis im Nahverkehr mit entsprechend vielen Bahngesellschaften sorgen für ein gutes Angebot. Aber diese Vielfalt führt auch zu einem Flickenteppich von betriebsspezifischen Beförderungsbedingungen und Fahrgastrechten. Ebenso erschwert das Fehlen eines Verkehrsverbundes in weiten Teilen des Landes einheitliche Regelungen. Immerhin gibt Thüringen im positiven Gegensatz zu Berlin-Brandenburg regelmäßig ein Kursbuch heraus.

In diesem Kursbuch findet sich recht versteckt der Hinweis auf die Fahrgastgarantien von zwei Eisenbahnunternehmen, der DB Regio AG und der Elster-Saale-Bahn.

Neben den üblichen Garantieverprechen wie »saubere Sachen« fallen einige spezielle Positionen auf. Die Informationsgarantie ist ein positives Beispiel dafür: Selbstverständlich sind korrekte Fahrgastinformationen, gerade auch im Störfall, eine Pflicht für jeden Verkehrsbetrieb, aber wie wir schon an vielen Beispielen im SIGNAL zeigen konnten, wird sie oft missachtet. Dazu kommt oft das Problem der unverständlichen Formulierung oder Ausschilderung. In diesen Fällen kann eine Garantie ihre zwei Zwecke erfüllen: die betroffenen Kunden entschädigen und durch den finanziellen Verlust das verursachende Unternehmen zu mehr Qualität erziehen. In dieselbe Kategorie fällt auch die Antwortgarantie.

Merkwürdig ist die Vertriebsgarantie. Ein Fahrgast betritt die Haltestelle und versucht, einen Fahrschein zu erwerben. Automat, Verkaufspersonal? Wenn beides nicht vorhanden ist, wird wohl jeder Fahrgast dasselbe im Zug versuchen. Wenn der Verkehrsbetrieb auch hier versagt, dann fährt der Kunde »schwarz«. Aber in welchem Fall soll der Kunde die versprochenen 6,50 Euro bekommen - als Zugabe für's gratis fahren oder als Teilrückerstattung eines unrechtmäßig erhobenen »erhöhten Beförderungsentgeltes«?

Ausgerechnet die wichtigste, die Fahrzeitgarantie, ist hier aber nicht zu finden, sondern an ganz anderer Stelle im Kursbuch: bei allgemeinen Hinweisen für die Fahrgäste. Damit wird ein grundsätzliches Problem von solchen kleinteiligen Lösungen sichtbar, denn speziell in Gebieten ohne die betriebsübergreifende Informationsquelle Kursbuch weiß der Kunde nicht, welche Rechte er wo bekommt.

Daneben ist die betriebsspezifische Beschränkung aller angebotenen Garantien auf nur vier Linien des Eisenbahnverkehrs und dabei auch nur auf die thüringischen Abschnitte negativ. Alle infrage kommenden Linien fahren grenzüberschreitend in andere Bundesländer. Wie stellen sich die Herausgeber der Garantie die Nachweispflicht des Fahrgastes vor? Sind Antworten wie »weil die Verschmutzung Ihrer Sachen in unserem Zug auf sächsischem Territorium passierte, können wir Ihnen nicht helfen« zu erwarten?



Zug der Erfurter Bahn im Erfurter Hauptbahnhof. Bei der EB gelten die speziellen Thüringer Kundengarantien nicht. (Foto: Tom Gerlich)

**In Thüringen gelten die Garantie-Regelungen** nur bei der DB Regio AG und der Elster-Saale-Bahn (die zur Erfurter Bahn (EB) gehört).

Bei den weiteren in Thüringen verkehrenden Unternehmen Erfurter Bahn GmbH, Süd-Thüringen-Bahn GmbH, Cantus Verkehrsgesellschaft mbH, Vogtlandbahn GmbH, Harzer Schmalspurbahn GmbH und die Oberweisbacher Berg- und Schwarzalpbahn (Tochter der DB) gelten nur die gewöhnlichen Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr.

In Thüringen herrscht ein starker Kampf um die Kunden und Vergaben der Strecken. Auf manchen Strecken fahren mehrere Unternehmen parallel.

Garantien in Thüringen		DB Regio AG	Elster-Saale-Bahn
Garantie	Beschreibung		
Informationsgarantie	Wir garantieren aktuelle und korrekte Informationen zu Tarifen, Angeboten und Fahrplänen im Regelbetrieb und bei Störungen.	Garantieticket 6,50 Euro	Garantieticket 6,50 Euro
Antwortgarantie	Wir garantieren eine schnelle und korrekte Antwort auf Ihre Anliegen. Mündliche Anfragen werden umgehend beantwortet, schriftliche Anliegen innerhalb von 10 Arbeitstagen.	Garantieticket 6,50 Euro	Garantieticket 6,50 Euro
Vertriebsgarantie	Wir garantieren den Erwerb des Fahrausweises im Zug, beim Personal oder an einem funktionsfähigen Automaten im Bedienungsbereich.	kein	Garantieticket 6,50 Euro
Einsteigsgarantie	Wir garantieren den Einstieg in unsere Züge. Steht ein Zug am Startbahnhof am Bahnsteig und sprechen keine betrieblichen Gründe dagegen, können Sie ab 10 Minuten vor Abfahrt einsteigen.	Garantieticket 6,50 Euro	Garantieticket 6,50 Euro
Sauberkeitsgarantie	Wir garantieren Sauberkeit in unseren Fahrzeugen. Sollte ein Kleidungsstück in den Fahrzeugen verschmutzt worden sein, erstatten wir die Reinigungs-kosten.	Garantieticket bis zu 25 Euro unter Vorlage der Quittung	Garantieticket bis zu 25 Euro unter Vorlage der Quittung

Diese Kundengarantien gelten seit dem 1. Januar 2013 in den Zügen des DB Nahverkehrs auf folgenden Strecken: <br /> RE 1: (Göttingen)--Heilbad Heiligenstadt--Erfurt--Greiz/Gößnick--(Zwickau/Glauchau)<br /> RE 7: Erfurt--Rentwertshausen--(Würzburg)<br /> RE 10: Erfurt--Voigtstedt--(Magdeburg)<br /> RE 14: Erfurt--Arnstadt--Suhl--Meinigen

## Fazit

Die Einführung von Kundengarantien für Bahnfahrergäste in Thüringen ist erfreulich. Aber diese dürften es weiterhin schwer haben, ihre Rechte auf einen pünktlichen, sauberen und kundenfreundlichen Betrieb einzufordern. Das zuständige Landesministerium muss hier betriebsübergreifende Regelungen schaffen. Und nicht nur die Rechte, sondern auch die Ansprechpartner dafür sollten klar benannt und gut erreichbar sein. (af)

Dieser Artikel mit allen Bildern online:

<http://signalarchiv.de/Meldungen/10003039>.

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