

Stellungnahme der BAG-SPNV zur freiwilligen Kundengarantie der DB in Bayern

vom 18.07.2007

Freiwillige Kundengarantie in Bayern

Vor kurzem hat die Deutsche Bahn AG gemeinsam mit anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen im Freistaat Bayern eine freiwillige Regelung zu Fahrgastrechten im SPNV eingeführt. Nach eigener Aussage geschah dies im Vorgriff auf eine gesetzliche Regelung auf Bundes- und/oder EU-Ebene, wobei die DB darauf verwies, dass die von ihr eingeführten Regelungen dem Vorschlag auf EU-Ebene entsprächen. Die DB-Regelung sieht eine Erstattung von 25% des Fahrkartenwertes bei einer Verspätung von mehr als einer Stunde sowie von 50% bei mehr als zwei Stunden vor. Abgesehen davon, dass es beträchtliche Unterschiede zwischen der DB-Regelung in Bayern und der EU-Verordnung gibt, werden folgende Sachverhalte als nicht zielführend erachtet:

Fünf Prozent der Fahrgäste haben bei der DB-Regelung in Bayern die Chance, bei verspäteten Fahrten entschädigt zu werden - Grund sind zahlreiche Ausschlussregelungen.

Cirka 95 % der Fahrgäste in Bayern müssen den SPNV ohne die Kundengarantie nutzen, da Sie einem oder mehreren der folgenden Ausschlusskriterien unterliegen:

- es wurde ein Verbundfahrausweis genutzt,
- ein anderer relationsloser Fahrschein (z.B. Bayern-Ticket oder Schönes-Wochenende-Ticket) wurde genutzt,
- der Ticketwert der beanstandeten Fahrt liegt unter 4 €,
- die Verspätung der betreffenden Fahrt beträgt weniger als 60 Minuten.

Eine Verspätung von 60 Minuten mag für den Fernverkehr ein angemessener Grenzwert für Entschädigungsansprüche sein. Für den Nahverkehr ist er viel zu hoch, da er die dort üblichen Gesamtreisezeiten deutlich übersteigt. Damit Fahrgastrechte auch im Nahverkehr wirken können, müssen Verspätungen spätestens ab 30 Minuten zu einem Erstattungsanspruch berechtigen. Übrigens: der NVV (Nordhessische Verkehrsverbund) gewährt seinen Fahrgästen bereits ab einer Verspätung von 5 Minuten Entschädigungen.

Bei monatlich rund 30 Millionen Fahrten in Bayern werden nur 150 Garantiefälle abgewickelt.

Wie die geringe Zahl der Bearbeitungsfälle zeigt, ist die Kundengarantie der DB in Bayern möglicherweise nicht ausreichend kommuniziert. Wahrscheinlicher ist jedoch, dass die Fahrgäste die Garantie auf Grund der vielen Ausschlüsse gar nicht wahrnehmen können.

Die DB-Regelung sieht ausschließlich eine Erstattung in Form von Gutscheinen vor. Es ist denkbar, dass Anspruchsberechtigte den Beschwerdeprozess vermeiden, da eine Gutscheinerstattung oft nicht den Kundenwünschen entspricht. Der EU-Verordnungs-Entwurf sieht im Übrigen vor, dem Fahrgast auch eine Erstattung in bar zuzugestehen.

Die Bagatellgrenze schließt fast den gesamten Nahverkehr aus.

So alt wie die Diskussion um Fahrgastrechte ist die Angst davor, dass Fahrgastrechte im vermeintlich besonders verspätungsanfälligen Nahverkehr immense Kosten verursachen würden. Daher taucht regelmäßig die Idee auf, den Nahverkehr über Bagatellgrenzen und zeitliche Grenzen von Fahrgastrechten auszunehmen. Dies ist auch bei der in Bayern von der DB-AG umgesetzten Kundengarantie der Fall. Dabei sind die weitaus meisten Fahrgäste des öffentlichen Personenverkehrs im Nahverkehr unterwegs: 11,2 Milliarden Personen jährlich nutzen den Nahverkehr, im Fernverkehr dagegen werden „nur“ 120 Millionen Personenfahrten unternommen. Fahrgastrechte sind auch im Nahverkehr nötig – und sie sind möglich!

Dass Fahrgastrechte auch im Nahverkehr finanzierbar sind, hat die Praxis mittlerweile gezeigt - nicht nur im städtischen ÖPNV, sondern auch im regionalen SPNV. Das finanzielle Risiko hat sich als sehr niedrig erwiesen, die Belastung aus Erstattung und Prozesskosten liegt bei deutlich unter 1 Cent / Fahrgast.

Die BAG-SPNV hat Vorschläge entwickelt, wie Fahrgastrechte im Nahverkehr kundenorientiert und bezahlbar gestaltet werden könnten und diese in die Diskussion auf Bundesebene bereits mehrfach eingebracht (mehr dazu unter <http://www.bag-spnv.de/posi/Pos06-09-29.pdf> „Eckpunkte für Fahrgastrechte“)

Bagatellgrenzen müssen so niedrig liegen, dass Fahrten im Nahverkehr nicht grundsätzlich ausgeschlossen sind. Die meisten Fahrten im Nahverkehr unternehmen Abonnenten – zumindest für sie muss Kompensation für Unpünktlichkeit möglich sein.

Aufgrund der bisherigen Erfahrungen mit freiwilligen Kundengarantien im Nahverkehr geht die BAG-SPNV übrigens davon aus, dass auf Bagatellgrenzen sogar ganz verzichtet werden könnte: In der Praxis verzichten die meisten Fahrgäste bei geringen Erstattungsbeträgen von sich aus auf eine Erstattung. Das ist im übrigen Wirtschaftsleben nicht anders - Käufer für eine Milchpackung haben die gleichen Gewährleistungsansprüche wie Käufer eines Staubsaugers, nehmen diese aber wesentlich seltener wahr.

Diese „Kundengarantie“ ist kein Anreiz, Qualität zu verbessern.

Kundengarantien sind zunächst ein Leistungsversprechen gegenüber den Kunden, bei dem eine Entschädigung dazu dient, Mängel in der Leistung auszugleichen. Sie können zu einer höheren Qualität beitragen, wenn es sich für die Unternehmen finanziell lohnt, ihre Anschluss-Sicherung und ihr Störungsmanagement zu optimieren. Aufgrund der durch die geringen Fallzahlen marginalen Finanzströme ist bei der DB-Regelung diese Wirkung nicht zu erwarten.

Darüber hinaus können die Meldungen der Fahrgäste als Ressource für Qualitätsverbesserungen genutzt werden: Wo und wann ist die Qualität Pünktlichkeit mangelhaft? Wo und wann tritt Unpünktlichkeit gehäuft auf? Die Informationen durch die Fahrgäste können aufbereitet und in die Qualitätssteuerung der SPNV-Unternehmen integriert werden – wer Probleme kurzfristig erkennt, kann sie auch zeitnah beheben. Mit 150 bearbeiteten Garantiefällen monatlich wie in Bayern ist an eine solche Nutzung von Kundeneingaben nicht zu denken.

Das Potential von Kundengarantien, Fahrgäste zu gewinnen und zu binden, wird verschenkt.

Eine Kundengarantie, die für alle Fahrgäste gilt, ist ein zeitgemäßes, kostengünstiges und wirksames Marketinginstrument: Fahrgästen wird so verdeutlicht, dass sie sich auf die Dienstleistung des ÖPNV verlassen können. Das macht Stammkunden zufriedener, hilft unzufriedene Kunden zu halten und vermittelt potenziellen Kunden, dass das Nutzungsrisiko beherrschbar ist. All diese Möglichkeiten bleiben bei der DB-„Kundengarantie“ in Bayern ungenutzt.

Die BAG – SPNV ist der Meinung, dass Fahrgastrechte mit derart weit reichenden Ausschlusskriterien Verbraucherrechte nicht nennenswert voranbringen und auch nicht geeignet sind, Verkehrsunternehmen zu Qualitätssteigerungen zu motivieren. Die DB hat angekündigt, ähnliche Regelungen „bei Bewährung in Bayern“ auch in den anderen Bundesländern einführen zu wollen. Wir raten dringend davon ab, dies zu unterstützen.