



# Fahrgastrechte ...

**M**it dem Fernbus zu reisen ist etwas, das ich früher nur von Urlauben kannte. In Südamerika ist es schwierig, ohne Pkw vorwärtszukommen, da Tausende von Kilometern nicht mit Schienen versehen sind. Touren wie die von Córdoba in Argentinien nach Lima in Peru dauern dann nach Fahrplan 63 Stunden. In dem Fall ist es auch egal, ob ich drei oder vier Stunden später ankomme. Als ich Weihnachten 2009 mit dem Bus von Grenoble nach Berlin fuhr – auch eine Fernbuslinie –, hatten wir geschmeidige fünf Stunden Verspätung und der Bus machte eigentlich nur noch

Pausen zum Tanken. Wir waren froh, als wir in Berlin ankamen, und freuten uns auf Weihnachten. Unbedarft, wie wir waren, haben wir uns über Fahrgastrechte keine Gedanken gemacht.

Würden wir diese Fahrt heute mit der Bahn machen und mit einer derartigen Verspätung ankommen, würden wir eine teilweise Fahrpreiserstattung erhalten. Wie es sich beim Fernbus verhält, weiß ich nicht ge-

nau, jedoch denke ich, dass man als Fahrgast einen Gutschein als Entschädigung bekäme. Dies ist jedoch nicht in den Fahrgastrechten festgeschrieben. Dort wird sich vielmehr mit verzögerten Abfahrten, ausgefallenen oder überbuchten Bussen beschäftigt.

Es ist interessant zu sehen, dass für die beiden Verkehrsträger Bahn und Fernbus unterschiedliche Maßstäbe der Bewertung von Verspätungen herangezogen werden. Bei der Bahn wird die Erstattung anhand der Ankunftszeit festgesetzt, beim Fernbus anhand der Abfahrtszeiten. Wieso das so ist, darüber lässt sich hervorragend spekulieren.

Liegt es an der Zuverlässigkeit des Gesamtsystems Bahn bzw. Bus? Die Bahn ist schienengebunden auf einem unabhängigen, grobmaschigen Netz. Passiert etwas, muss die Stelle großräumig umfahren werden oder der Zug wartet. Der Fernbus benutzt die Straße und kann so in Staus geraten. Allerdings kann der Fernbus in dem gut ausgebauten Straßennetz auch relativ leicht Problemstellen umfahren.

Liegt es an den unterschiedlichen „Gefäßen“? Züge sind groß

und können in Deutschland ohne Reservierung benutzt werden. Wenn der Zug überbelegt ist, dann muss der Fahrgast die Fahrt über stehen. Wenn ein Bus überbucht ist und ein Fahrgast keinen Sitzplatz erhält, wird er einfach nicht mitgenommen. Allerdings stellt sich dann die Frage, ob es wirklich legitim ist, Fahrzeuge zu überbuchen. Wenn in einem Bus nur ein Fahrgast ein Ticket gebucht hat, wird die Fahrt dann angetreten? Diese Art von Entscheidungen können die Mitarbeiter eines EVU gar nicht treffen, da sie nicht wissen, wann welche Anzahl von Fahrgästen die Züge benutzt. Die Abschätzung erfolgt bei der Fahrplanerstellung. Korrekturen sind im Nachhinein kaum möglich.

Nehme ich die Perspektive der Fahrgäste ein, so kann ich es trotz der obigen Überlegungen nicht so recht nachvollziehen, warum eine Fahrt von A nach B – wobei ich in B zu einem bestimmten Zeitpunkt ankommen möchte – unterschiedlich behandelt wird. Entsprechend stellt sich die Frage: Gleiche Fahrgastrechte für Bus und Bahn?

**IHRE MEINUNG**

Was meinen Sie zu diesem Thema? Schreiben Sie uns Ihre Meinung als Leserbrief an: [leserbriefe@der-fahrgast.de](mailto:leserbriefe@der-fahrgast.de)

# Pro

## Gleiche Fahrgastrechte in allen Verkehrsmitteln

Ja, ich bin für gleiche Fahrgastrechte, nicht nur bei Bus und Bahn, sondern bei Bahn, Bus, Flugzeug und Schiff, allen Bereichen, die durch entsprechende Fahrgastrechte-Verordnungen der Europäischen Union geregelt sind und derzeit in deutsches Recht umgesetzt werden.

Warum? Es ist für einen Verbraucher schlicht unverständlich und nicht nachvollziehbar, für alle vier Verkehrsmittel unterschiedliche Fahrgastrechte zu haben. Die Realität ist, dass ein Fahrgast eine Reise von A nach B macht und dabei manchmal auch mehrere der obigen 4 Verkehrsmittel nutzt.

Was ist das wichtigste für ihn?

**Information vor und während der Fahrt:** Er muss an einer Haltestelle eines Fernbusses oder auch an einer Haltestelle eines Zuges statische und korrekte Information vorfinden. Und er sollte, sowohl bei Fernbus wie auch Bahn, aktuelle und korrekte dynamische Information auf sein Mobiltelefon bekommen, sowohl auf ein Mobiltelefon älterer Bauart wie auch ein Smartphone. Und dies möglichst per SMS und nicht per Mail (die er vielleicht abrufen muss und nicht aktuell bekommt).

Er muss auch während der Fahrt aktuelle Information über Verzögerungen bekommen, die seine Fahrt betreffen, um auch einschätzen zu können, ob und in welcher Form geplante Umsteige-Verbindungen funktionieren werden.

**Problemlösung bei Problemen nach der Fahrt:** Auf der Grundlage der seit 2009 geltenden Fahrgastrechte-Verordnung Bahn haben sich die Bahn-Anbieter geeinigt, ein ServiceCenter Fahrgastrechte (für Bahnkunden) zu schaffen und dort mit einem Formular die Bearbeitungsabläufe für inzwischen 1,67 Millionen Anträge im Jahr 2015 festzulegen.

Ich rufe den bdo auf, für die alle Fernbus-Anbieter ein vergleichbares Verfahren zu schaffen und die Strukturen für alle Fernbus-Kunden durchsichtig und einfach zu machen. Und ich rufe den bdo auch auf Zahlen der Fahrgastrechte-Anträge Fernbus an die Fernbus-Unternehmen bekannt zu geben, auch wenn keine gesetzliche Verpflichtung (im Gegensatz zu den vorgeschriebenen Qualitätsberichten der Bahn an die Europäische Eisenbahn-Agentur) dazu besteht.

Zahlen aus veröffentlichten Berichten der Schlichtungsstelle Öffentlicher Personenverkehr und des Eisenbahn-Bundesamtes als nationale Durchsetzungsbehörde zeigen, dass die Zahl der Beschwerden von Fernbus-Kunden steigend ist.

Kulanz des Fernbus-Unternehmens? Offenbar nicht immer befriedigend, denn die Zahl der Beschwerden beim Eisenbahn-Bundesamt und die Zahl der Schlichtungen steigt!

**Es ist für einen Verbraucher schlicht unverständlich und nicht nachvollziehbar, [...] unterschiedliche Fahrgastrechte zu haben.**



Peter Cornelius  
Vorsitzender  
LV Berlin-Brandenburg

# Contra

## Birnen sind keine Äpfel

Bei Bus und Bahn verhält es sich im Grunde wie bei Geschwistern. Sie haben viele Gemeinsamkeiten, aber auch ganz entscheidende Unterschiede. Als bdo betonen wir vor allem das, was die beiden verbindet: Bus und Bahn sind umweltfreundliche Alternativen zum Autoverkehr, die dazu beitragen, dass weniger Pkw die Städte verstopfen und der Ausstoß der Emissionen in die Atmosphäre sinkt.

Es gibt aber – wie eingangs erwähnt – auch offensichtlich einiges, was die zwei Verkehrsträger trennt. Fernbusse verfügen eben nicht über eine eigene Trasse, sondern teilen sich den Raum mit vielen verschiedenen Kraftfahrzeugtypen sowie Fußgängern und Fahrrädern. Daraus folgt zwangsläufig, dass Reisende im Fernbus auch nicht haargenau die gleichen Rechte haben können wie Bahn-Kunden. Wenn beispielsweise mal ein Fahrweg blockiert ist, dann lässt sich die Ankunftszeit einfach nicht einhalten – und somit vorher auch nicht grundsätzlich garantieren.

An den grundlegenden Unterschieden zwischen Schiene und Straße lässt sich nicht rütteln. Es käme ja auch niemand auf die Idee, auf dem Markt Birnen zu kaufen und dann zu verlangen, dass diese gefälligst wie Äpfel schmecken sollten. Sprich: Die spezifischen Bedingungen und Eigenheiten der einzelnen Verkehrsträger spiegeln sich aus gutem Grund auch in den Fahrgastrechten. Mit dieser Einschätzung stehen wir als Verband der Omnibusunternehmen übrigens nicht alleine da. Die Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofes hat klar zum Ausdruck gebracht, dass die jeweilige Lage in den verschiedenen Verkehrssektoren nicht vergleichbar ist – und Nutzungsbedingungen nicht austauschbar sind. Die EU-Kommission ist nach entsprechender Evaluation zu der Einschätzung gekommen, dass es keinen Handlungsbedarf bei den Fahrgastrechten im Fernbus-Bereich gibt.

So viel zur juristischen Dimension. Ein anderer Aspekt ist für die Busunternehmen aber viel entscheidender. Im Mittelpunkt dieser Frage stehen nämlich nicht Paragraphen sondern Menschen. Eines wollen wir daher ganz klar sagen: Die Rechte der Kunden sind im Fernbus grundsätzlich geschützt, auch wenn sie sich im Wortlaut von denen im Zug unterscheiden. Bei 24 Millionen Fernbus-Fahrgästen verzeichnete die SÖP im letzten Jahr ganze 390 Beschwerden. Diese Zahl ist sehr gering. Steigerungen sind vor allem auf die weiterhin dynamische Entwicklung der Branche und den Zuwachs bei den Fahrgästen zurückzuführen. Letzterer ist übrigens der wichtigste Beweis, dass der Fernbus es sehr gut schafft, Fahrgäste zufriedenzustellen. Und zwar mit den Fahrgastrechten, wie sie derzeit bestehen.

**Die spezifischen Bedingungen und Eigenheiten der einzelnen Verkehrsträger spiegeln sich aus gutem Grund auch in den Fahrgastrechten.**



Christiane Leonard  
Hauptgeschäftsführerin  
Bundesverband  
Deutscher Omnibusunternehmer  
(bdo)