

Schlichtungstabelle Nahverkehr

Die Eisenbahnverkehrsordnung sowie die Beförderungsbestimmungen der Nahverkehrsunternehmen sind eindeutig: Für Verspätungen und deren Folgen wird eine Haftung ausgeschlossen. Damit haben Fahrgäste keinen Rechtsanspruch auf Entschädigungen.

Diese eindeutige Rechtslage bedeutet jedoch keineswegs, dass Fahrgäste resignieren müssen, wenn etwas mit den Leistungen im Nahverkehr nicht stimmt. Wer nämlich Ärgernisse, Probleme und Pannen an die Verkehrsunternehmen heranträgt und Kulanzregelungen einfordert, hat durchaus Chancen auf Entschädigungsleistungen. Dies bestätigen die Arbeitsergebnisse der Schlichtungsstelle Nahverkehr der Verbraucher-Zentrale NRW. Die bundesweit erste Schlichtungsstelle für den ÖPNV vermittelt, wenn Kunden und Verkehrsunternehmen nicht zu einer zufrieden stellenden Einigung kommen. Sie können Ihren Schriftwechsel mit dem Verkehrsunternehmen an die Schlichtungstabelle Nahverkehr schicken, die einen Vorschlag zur gütlichen Einigung ausarbeitet.

In der folgenden Schlichtungstabelle Nahverkehr ist zusammengestellt, welche Entschädigungen die Deutsche Bahn oder kommunale Verkehrsunternehmen in Nordrhein-Westfalen ihren Kunden in den Fällen zugesprochen haben, in denen es zu einer Schlichtung gekommen ist. Sie dokumentiert bisher praktizierte Kulanzregelungen und dient als Hilfestellung für Nahverkehrskunden, die bei ähnlichen Ärgernissen ebenfalls Entschädigungen einfordern wollen. Auf diese Weise kann der reklamierende Kunde sein Verkehrsunternehmen mit einer konkreten Erstattungsforderung konfrontieren. Die Schlichtungstabelle ist eine Richtschnur, aber keineswegs eine verbindliche „Erstattungsordnung“.

Folgende Punkte sollten beim Einfordern von Entschädigungsleistungen berücksichtigt werden:

- Bei den meisten Beschwerdeführern handelte es sich um Pendler. Insbesondere bei Reklamationen, die Verspätungssituationen betrafen, konnten sie auf eine Vielzahl ähnlicher Fälle verweisen. Insofern muss berücksichtigt werden, dass nicht jedes einzelne Vorkommnis (z. B. einmalige Zugverspätung von 20 Minuten) zu einer Kulanzregelung führt.
-
- In den meisten Fällen wurden den reklamierenden ÖPNV-Nutzern nicht die entstandenen Kosten erstattet, sondern ein Reisegutschein als Zeichen der kulanten Entschädigung übersandt. Eine Ausnahme bildet die Erstattung von Taxikosten (s. unten).
-
- Wer bei Zugverspätungen auf ein Taxi ausweicht, muss die besonderen Begleitumstände beachten. Beste Chancen auf Ersatz haben Fahrgäste, die aufgrund der Verspätungen ihre "letzten Anschlüsse" nicht erreichen konnten. In den meisten Fällen wurden die nachgewiesenen Auslagen ersetzt.
- Beharrlichkeit zahlte sich aus. Wiederholtes Nachhaken bei den Verkehrsunternehmen oder die Einschaltung der Schlichtungsstelle Nahverkehr brachte für den Kunden häufig ein Kulanzangebot.

Schlichtungstabelle Nahverkehr

(Bitte lesen Sie unbedingt auch die dazugehörigen Erläuterungen)

| Mangel | Erstattung | Bemerkungen |
|----------------|--------------------------------|--|
| Verspätung | 10 € - 15 € Reisegutschein | 20 Minuten |
| | 15 € - 20 € Reisegutschein | bis 30 Minuten |
| | 25 € - 30 € Reisegutschein | bis 60 Minuten (Kulanzregelungen nur bei wiederholt aufgetretener Verspätung) |
| | 50 € Reisegutschein | häufige erhebliche Zugverspätungen und unzureichende Informationen; keine Freigabe von Fernzügen |
| | Erstattung der Eintrittskarten | Wegen Zugverspätung Konzert / Aufführung verpasst |
| | Erstattung der Taxikosten | Wegen Zugverspätung letzten Busanschluss verpasst |
| Zugausfall | 20 € Reisegutschein | mehrere Zugausfälle an aufeinander folgenden Tagen |
| | 25 € Reisegutschein | Ausweichen auf andere Linien und dadurch Versäumnis eines wichtigen Termins |
| | 10 € - 20 € Reisegutschein | wegen Zugausfall Umstieg auf das eigene Auto |
| | 20 € Reisegutschein | wegen Zugausfall letzten Anschluss nicht erreicht |
| | Erstattung des Fahrpreises | unbenutzte Fahrkarte wegen Zugausfall |
| | Erstattung der Taxikosten | Zugausfall, keine alternative Reisemöglichkeit |
| | Erstattung der Taxikosten | Verbindung zum Flughafen fiel aus |
| Servicemängel | 10 € Reisegutschein | regelmäßig Platzmangel nach Kürzung des Zuges um einige Waggons |
| | 15 € Reisegutschein | fehlende 1.Klasse-Abteile |
| | 15 € Reisegutschein | Einstieg mit Fahrrädern durch vorzeitiges Türemschließen verhindert |
| | 15 € Reisegutschein | unfreundliche Behandlung durch den Fahrkartenkontrolleur; keine Antwort auf Kundenbeschwerde |
| | Erstattung der Taxikosten | Rollstuhlfahrer wurde wegen Zugüberfüllung nicht mitgenommen |
| | Erstattung der Taxikosten | Rollstuhlfahrer gelangte wegen defekter Aufzüge nicht auf das Gleis |
| Fahrzeugmängel | 10 € Reisegutschein | Heizungsausfall |
| | 15 € Reisegutschein | Ausfall der Toiletten im Zug |
| | 30 € Reisegutschein | Zugtüren ließen sich nicht öffnen; Fahrgäste mussten mit dem Taxi von dem nächsten Haltepunkt zurückfahren |
| | 50 € Reisegutschein | Klimaanlagenausfall |

So kommen Sie mit der Schlichtungsstelle in Kontakt:

Verbraucher-Zentrale NRW, Schlichtungsstelle Nahverkehr, Mintropstr. 27, 40215 Düsseldorf, Schlichtungstelefon: 0180/567 4567 (0,12 Euro/Min.), Sprechzeiten montags bis donnerstags 10 bis 12 Uhr, Fax: 0211/3809 666; E-Mail: nahverkehr@vz-nrw.de; Internet: www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de