

VERBRAUCHERSCHUTZ

Deutscher Meckerverein

Die Kritik von Kunden schert die Bahn wenig. Das Unternehmen beruft sich dabei auf Verordnungen aus der Vorkriegszeit. Doch nun wächst der Widerstand.

Hartmut Mehdorn ist ein Manager der hemdsärmeligen Art, der vor allem eines nicht leiden kann: Kritik an der eigenen Arbeit. Wenn er sich wieder mal anhören muss, dass ein Zug unpünktlich, ein Abteil überfüllt oder ein Servicemitarbeiter unfreundlich war, entgleisen dem Bahnchef nicht nur die Gesichtszüge.

Den Fahrgastverband Pro Bahn strafte der bullige Manager bereits als „typisch deutschen Meckerverein“ ab, erinnert sich Verbandschef Karl-Peter Naumann. Seitdem herrscht Funkstille zwischen den Fronten. „Bei Mehdorn gilt: Ich bin deine Bahn, du sollst keine andere Bahn haben neben mir“, bilanziert Naumann.

Jetzt hat der Zorn des Bahn-Bosses auch Verbraucherministerin Renate Künast getroffen. Dabei hatte die Grüne nur in einer Regierungserklärung nebenbei bemerkt, dass sie für Zugreisende bessere Verbraucherrechte fordere. Es sei nicht akzeptabel, so Künast, dass ein regionales Kundencenter die Zahl von 6000 Beschwerden monatlich als normal erachte.

„Mit Betroffenheit“, schrieb der Bahnchef der Verbraucherministerin daraufhin spitz, habe er ihre Äußerungen zur Kenntnis genommen. Offenkundig seien der Ministerin wichtige Entwicklungen „verborgen geblieben“.

Die Deutsche Bahn, klärte Mehdorn auf, arbeite seit Jahren daran, ihr Beschwerdemanagement zu verbessern – mit tollem Erfolg, wie Mehdorn glaubt: „Auch im internationalen Vergleich sind wir hier eines der führenden Unternehmen.“ Mit dieser selbstbewussten Einschätzung steht der Manager allerdings ziemlich allein da. Über Parteigrenzen hinweg sind sich Verbraucherschützer einig, dass bei der Bahn der Kunde bestenfalls „Fahrgast“, aber nur selten König ist.

Die ärgste Attacke kommt von der Union. So klagt die CDU/CSU-Fraktion in einem Antrag im Bundestag, die Rechte der Fahrgäste seien „unterentwickelt bzw. gar nicht vorhanden“. Mit dem Ticketkauf erwirbt der Kunde nur den Anspruch, von A nach B zu kommen. Ob er die Tour im Sessel sitzt, vor der Toilette steht oder auf dem Boden hockt – der Bahn kann es egal sein.

Trotz eines in anderen Branchen hohen Verbraucherschutzniveaus hat ein Zugreisender weder einen Anspruch auf Minderung des Preises noch auf Rücktritt, wenn er eine mangelhafte Leistung erhält. Der Fahrplan: ein Vorschlag ohne Gewähr. Bei Verspätungen oder Zugausfall ist bestenfalls Kulanz gefragt.

Die Grundlage des Status quo zementierte die Eisenbahnverkehrsordnung (EVO)

vom 8. September 1938, eine Anordnung, die als Folge der nationalsozialistischen Kriegsvorbereitung erlassen wurde. So besagt der heute noch gültige Paragraph 17 der EVO, „Verspätung oder Ausfall eines Zuges begründen keinen Anspruch auf Entschädigung“. Damit wollten die Nazis sicherstellen, dass der Transport von Soldaten und Waffen Vorrang hatte.

„Dass Nazi-Kriegsrecht noch heute gilt, ist eine Blamage für den demokratischen Gesetzgeber“, wettet Rainer Engel, Mitglied der Pro Bahn und Amtsrichter. Nicht einmal anlässlich der Bahnreform 1993 dachte die Bundesregierung daran, die Fahrgastrechte parallel zum Reiserecht in neuen Gesetzen festzuschreiben.

Dass der Reformwille unter den Parteien nun plötzlich Konjunktur hat, liegt daran, dass die Bahn für den 15. Dezember eine der größten Tarifänderungen ihrer Geschichte plant. Ein neues Preissystem namens „Pep“ soll eingeführt werden,

„Verspätung oder Ausfall begründen keinen Anspruch auf Entschädigung“

das ähnlich wie das Gebührengedüge der Fluggesellschaften funktioniert. Kernpunkt der Neuregelung ist ein Frühbucherrabatt: Je

zeitiger der Bahngast den Fahrchein für einen speziellen Zug zu einem festgelegten Datum kauft, desto günstiger soll das Ticket werden.

Spätestens mit dem neuen System wären auch klare Allgemeine Geschäftsbedingungen geboten – wie für die Reiseveranstalter. „Für den Kunden sollte per Rechtsanspruch verbindlich erklärt sein, ab wie viel Verspätung zum Beispiel Taxi- oder Hotelgutscheine ausgegeben werden“, fordert der Grünen-Verkehrspolitiker Albert Schmidt.

Dagegen aber wehrt sich Mehdorn vehement. Sein Konzern befördere jährlich fast 1,8 Milliarden Kunden, schrieb er Künast und wies darauf hin, dass im Schnitt pro Jahr fast 1000 Menschen auf Bahngelände Selbstmord begehen würden. Ob in solchen Fällen Schadensersatz für Verspätungen geleistet werden sollte, mahnte Mehdorn, bedürfe einer Analyse, „die nicht durch populistische Rhetorik überlagert werden sollte“.

Nach Künasts Vorstellung soll die hoheitsrechtliche EVO nun „möglichst rasch“ ersetzt werden. Außerdem verlangt die Grüne, dass das Bahn-Vertriebssystem insgesamt kundenfreundlicher wird. „Dazu passen“, so Künast, „nicht die häufigen Warteschlangen vor Fahrkartenausgaben, ebenso wenig ein Preisaufschlag bei Fahrcheinverkauf oder Tarifauskunft durch Reisebüros.“

Am Ende zeigte sie sogar Entgegenkommen: „Ich würde mich freuen, wenn wir darüber ins Gespräch kommen.“ Ob Mehdorn einlenkt, ist ungewiss. Der Bahnchef glaubt zu wissen, was die Ministerin treibt: „Purer Populismus.“

ANNETT CONRAD



MARTIN JENNICHEN

Bahnchef Mehdorn im Eurocity: Funkstille zwischen den Fronten