

Kurzfassung

Aufgrund einer stetig zunehmenden Bedeutung des Verbraucherschutzes rückt dieser auch im Bereich des Eisenbahnverkehrs – in Form von Fahrgastrechten – in den Vordergrund. Das Ziel ist daher die Bewertung der Umsetzung des Fahrgastretegesetzes in Deutschland.

Dazu wird zunächst die Entwicklung des gesetzlichen Rahmens vorgestellt. Während zu Beginn nur Regelungen für grenzüberschreitende Fahrten existierten, kommt es 2007 mit der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 zu einer Verbesserung des Verbraucherschutzes. Nun werden auch nationale Fahrten innerhalb der EU geregelt und ergänzend erweiterte Erstattungsregelungen bei Verspätungen eingeführt. Durch ein Urteil des Europäischen Gerichtshofes vom 26.09.2013, Rs. C-509/11 werden darüber hinaus Erstattungszahlungen auch bei Fällen höherer Gewalt sichergestellt.

Anhand der Rechtsvorschriften und mit Hilfe einer Umfrage der Schlichtungsstelle Nahverkehr sowie Rückmeldungen von Fahrgästen soll anschließend die Umsetzung in Deutschland bewertet werden. Das Ziel ist dabei die Analyse der Kundenzufriedenheit und der Einhaltung der gesetzlichen Regelungen. Weiterhin wird das Beschwerdemanagement des Servicecenters Fahrgastrechte, welches die Erstattungsanträge bearbeitet, untersucht. Dazu werden allgemeine Erfolgsfaktoren eingeführt und verglichen.

Dies führt zu der Erkenntnis, dass in verschiedenen Bereichen Verbesserungsbedarf vorhanden ist. Lücken zeigen sich z. B. bei der Informationsübermittlung durch die Eisenbahnunternehmen. Hier bedarf es einer verständlicheren Erklärung der Fahrgastrechte. Außerdem sind rechtzeitige und verständliche Hinweise auf aktuelle Verspätungsfälle wünschenswert. Damit das Beschwerdemanagement möglichst effektiv verlaufen kann, empfiehlt sich die Einführung eines festen Betrags bis zu dem Entschädigungen ohne Nachforschungen gezahlt werden. So erhalten Mitarbeiter eine größere Handlungsfreiheit und gleichzeitig werden Kosten in Form von Arbeitsstunden und abwandernden Kunden eingespart. Durch die Vermeidung von Textbausteinen in Antwortschreiben können diese

persönlicher gestaltet werden und so das Beschwerdemanagement aus Sicht des Kunden aufwerten.

Eine mögliche Maßnahme ist überdies die Einführung von Mindestersstattungen bei zweistündigen Verspätungen und einer vollständigen Fahrpreiserstattung bei besonders hohen Verspätungen, um schwerwiegende Fälle entsprechend zu behandeln.