

**Kundencharta
Fernverkehr
der
Deutschen Bahn AG**

Erklärung
der Deutschen Bahn AG
gegenüber der Regierung der Bundesrepublik Deutschland
zu den Fahrgastrechten im Fernverkehr

Präambel

Das Leitbild der nachhaltigen Entwicklung bestimmt das Handeln der Bundesregierung und ist zentrales Ziel ihrer Reformpolitik. Die Kriterien der Nachhaltigkeit müssen somit auch die verbraucherpolitische Gesamtstrategie bestimmen. Nur ein kundenorientierter Öffentlicher Verkehr kann Rückgrat zukunftsfähiger Mobilität sein. Die Bundesregierung misst deshalb dem Verbraucherschutz im Verkehr – wie auch in allen anderen Politikbereichen – einen hohen Stellenwert bei. Die Verbraucherrechte hinsichtlich Sicherheit, Information und Wahlfreiheit sind daher zu stärken.

Für die Deutsche Bahn (DB) sind Fahrgastrechte ein wesentlicher Bestandteil der Geschäftspolitik. Es besteht damit Konsens zwischen der Politik und der Deutschen Bahn, dass der Verbraucherschutz im öffentlichen Verkehr ein wichtiges öffentliches Anliegen und einen wichtigen Bestandteil der Verkehrspolitik, aber zugleich auch ein wichtiges Element der Angebotspolitik der DB darstellt. Der Verbraucherschutz auf nationaler Ebene fügt sich ein in den europäischen Zusammenhang und in die Verbraucherschutzpolitik der Europäischen Union. Dabei sind gesamtwirtschaftliche Aspekte und die Gesichtspunkte des modalen und intermodalen Wettbewerbs zu berücksichtigen.

Ziel dieser Erklärung ist es,

- die Position der Kunden der DB im Personenfernverkehr zeitgemäß und angemessen zu definieren
- die Position der DB im Verkehrsmarkt zu fördern und
- einen Beitrag für eine nachhaltige Verkehrs-, Umwelt- und Verbraucherpolitik zu leisten.

A. Zusagen der DB AG

Die DB hat sich zum Ziel gesetzt, die Stellung ihrer Kunden im Sinne eines umfassenden, modernen Leistungsversprechens weiter zu verbessern.

Die Zufriedenheit und die Wünsche der Kunden sind ein zentrales Anliegen der DB, insbesondere:

- Einfacher Zugang zum System der DB
- Zuverlässige Beratung durch das Verkaufspersonal der DB
- Saubere Bahnhöfe und Züge
- Eingehaltener Fahrplan und Anschlusssicherung
- Komfortables und sicheres Reisen
- Information der Kunden entlang der gesamten DB-Reisekette

I. Beratung und Information vor und während der Reise

Die Kunden der DB sollen auf alle rund um die Reiseplanung mit der DB relevanten Informationen zeitnah und einfach zugreifen können. Hierzu bietet die DB in der jeweils von ihr ausgestalteten Weise als Informationsquellen das Internet, die telefonische Auskunft, den Fahrkartenautomaten, Aushänge, Fahrplanunterlagen und Broschüren am Bahnhof sowie die persönliche Beratung im ReiseZentrum und/oder in Reisebüros.

An allen Fernverkehrs-Bahnhöfen in Deutschland stellt die DB ihren Kunden mindestens einen Vertriebsweg zur Verfügung (Fahrkartenausgabe, Reisebüro mit DB-Lizenz, Agentur, Fahrkartenautomat).

Den Kunden der DB werden die Verbindungen, Preise, Reisezeiten und Umstiege angeboten, die ihren persönlichen Reisewünschen bestmöglich entsprechen. An den größten Verkaufsstellen und über entsprechende Informationskanäle kann sich der Kunde angemessen über günstige verfügbare Angebote in Bezug auf die vom Kunden gewünschte Leistung informieren. Soweit noch keine spezifizierten Reiseplanungen bestehen, werden verschiedene Tarife, Reisemittel und –wege zur Auswahl angeboten.

Die Kunden der DB erhalten möglichst zeitnah alle erforderlichen Informationen zu ihrer Zugverbindung; hierzu gehören auch Mitteilungen über Verspätungen oder Zugausfälle. Die genannten Informationen sind im Internet, in den meisten ReiseZentren und am ServicePoint erhältlich und werden im Bahnhof über Ansagen oder Anzeigen bekannt gegeben. Auch an kleinen Bahnhöfen soll die Reisendeninformation mittelfristig verbessert werden.

Die Fahrgäste an Bord von Zügen der Produktklassen ICE sowie IC/EC (nachstehend Fernverkehrszüge genannt) erhalten Informationen über den vorgesehenen Zuglauf und die vorgesehenen Zuganschlüsse. Bei Verzögerungen werden den Fahrgästen die voraussichtliche Ankunftszeit und mögliche Anschlussverbindungen mitgeteilt.

Die Kunden werden über An- und Abfahrtswege zum und vom Bahnhof informiert (elektronischer Fahrplan auf CD, www.bahn.de).

Die Beförderungsbedingungen sind in den Reisezentren erhältlich, am Fahrkartenautomaten nachzulesen oder können über das Internet ausgedruckt werden.

II. Sicherheit, Sauberkeit und Pünktlichkeit

Sicherheit hat für die DB höchste Priorität: Die DB wickelt den Bahnbetrieb (Infrastruktur, Züge, Personal, Prozessabläufe) nach höchsten technischen Sicherheitsstandards ab und setzt sich zum Ziel, diese fortlaufend an den Stand der Technik anzupassen.

Zur Verbesserung der persönlichen Sicherheit der Kunden im Bahnhof hat die DB das 3-**S**-Programm (Sauberkeit, Sicherheit, Service) erfolgreich umgesetzt. Die DB hat dieses Konzept technisch weiterentwickelt (Verkehrszentrale Bahnhof) und wird ausgewählte Standorte nach Prüfung damit ausstatten.

Die DB unternimmt alle Anstrengungen, die Pünktlichkeit zu verbessern und auf einem hohen Niveau zu halten. Kann der Fahrplan nicht eingehalten werden, kümmert sich die DB bestmöglich um die Sicherung der Anschlussverbindungen für ihre Fahrgäste.

Ein sauberes Erscheinungsbild der Bahnhöfe und der Züge ist ein zentrales Anliegen der DB. Die DB hat bei der Sauberkeit und Kennzeichnung der Bahnhöfe und beim Übergang von einem zum anderen Verkehrsträger große Fortschritte erzielt. Sie beabsichtigt den heutigen Stand weiter zu verbessern.

III. Bearbeitung von Reklamationen und Kundeneingaben

Die DB hat sich zum Ziel gesetzt, Reklamationen innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Eingang abschließend zu erledigen. Gelingt dies in Ausnahmefällen nicht, erhalten die Kunden innerhalb dieser Zeit einen Zwischenbescheid. Der Eingang von per Mail eingereichten Beschwerden wird spätestens nach 24 Stunden per Mail bestätigt.

Die DB bietet ihren Kunden für Wünsche, Anregungen und Beschwerden eine bundesweite Servicenummer (01805 / 194 195; 12 Cent pro Minute via dtms) sowie ein Internet-Formular unter der Adresse www.bahn.de/kontakt an.

Die DB unterstützt eine von der Bundesregierung initiierte neutrale, verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle Mobilität.

IV. Verspätungen oder Zugausfall im Fernverkehr

Die Mitarbeiter der DB unterstützen die Kunden im Zug und im Bahnhof bei Verzögerungen und Zugausfall, um eine Weiterbeförderung zu gewährleisten und Anschlüsse möglichst zu erreichen.

1. Bei Verspätung oder Zugausfall hat der Reisende – unabhängig von etwaigen haftungsbefreienden Umständen zu Gunsten der Bahn – Ansprüche aus den geltenden Beförderungsbedingungen.
2. Kann die Reise wegen Zugausfall, Zugverspätung oder Versäumnis des Anschlusszuges nicht bis 24 Uhr wie geplant mit einem anderen fahrplanmäßigen Verkehrsmittel fortgesetzt werden oder ist eine solche Fortsetzung unter den gegebenen Umständen nicht zumutbar, übernimmt die DB die Kosten für eine angemessene Übernachtung und die Benachrichtigung von Personen oder sofern preisgünstiger und zumutbar die Kosten für den Transfer mit einem anderen Verkehrsmittel (z.B. Taxi). Die Taxi- und Hotelgutscheine werden in einer Höhe von maximal 80 Euro vergeben. Diese Ersatzpflicht, sowie die Ausnahmen davon, sind in den bestehenden Beförderungsbedingungen geregelt.

Weiterhin verpflichtet sich die DB, folgende zusätzliche Entschädigungszusagen zum 1.10.2004 einzuführen.

3. Hat ein Fernverkehrszug der DB mehr als 60 Minuten am Zielbahnhof des Reisenden Verspätung, fällt ein Fernverkehrszug ersatzlos aus oder verpasst der Reisende aufgrund eines verspäteten Fernverkehrszuges seinen fahrplanmäßigen Anschluss an einen Fernverkehrszug ohne alternative Weiterfahrmöglichkeit im Ein-Stunden-Takt und hat er damit eine Ankunftsverspätung am Zielbahnhof von über 60 Minuten, erhält der Reisende eine Entschädigung (Gutschein) in Höhe von 20 % bezogen auf den Fahrkartenwert (bei einer Hin- und Rückfahrkarte wird nur der halbe Fahrkartenwert angesetzt).
Besitzer der BahnCard 100, einer internationalen Fahrkarte sowie einer Zeitkarte erhalten eine pauschale Entschädigung.

Die Entschädigungszusagen gelten nicht, wenn eine Entschädigung gemäß Punkt 2 bereits geleistet worden ist.

Die Ausnahmen zu der Ersatzpflicht werden in den Beförderungsbedingungen geregelt.

4. Fahrgäste des ICE-Sprinters haben bei Verspätungen über 30 Minuten Anspruch auf einen Gutschein in Höhe des vollen Aufpreises für den ICE-Sprinter (derzeit 10 EUR in der 2. Klasse, 15 EUR in der 1. Klasse). Diese Ersatzpflicht, sowie die Ausnahmen davon, werden in den Beförderungsbedingungen geregelt.

Darüber hinaus kann die DB in begründeten Einzelfällen auch bei Verspätungen unter 60 Minuten Gutscheine ausgeben.

V. Sonstige Servicemängel

Bei Ausfall der Klimaanlage oder der Heizung werden den Fahrgästen Plätze in anderen Waggons angeboten. Sind keine freien Plätze vorhanden, bieten die Mitarbeiter der DB den Fahrgästen im Fernverkehr, soweit in der konkreten Betriebslage verfügbar, kostenfrei Warm-/ Kaltgetränke an.

VI. Service für Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität

Mobilitätseingeschränkte Reisende stellen für die DB eine bedeutende Kundengruppe dar, deren spezifischen Bedürfnisse bei der Produktentwicklung und Serviceimplementierung berücksichtigt werden.

Um mobilitätseingeschränkten Reisenden die Reiseplanung zu erleichtern und ihnen die Reise so angenehm wie möglich zu gestalten, hat die DB eine Mobilitätsservicezentrale eingerichtet (Hotline 0 18 05/512 512; 12 Cent pro Minute), die neben der Organisation von Hilfestellungen auch Reiseauskünfte gibt; dazu zählt die Auswahl von Direktverbindungen möglichst ohne Umsteigen, die Berücksichtigung persönlicher Streckenverzeichnisse und relevanter Verbundtarife, die Platzreservierung mit gezielter Buchung und die Zusendung bestellter Tickets direkt ins Haus. Auch über das Internet unter www.bahn.de/handicap sind umfassende Informationen erhältlich und die Anmeldung von Ein-, Um- und Ausstiegshilfen möglich.

Zum gegenwärtigen Zeitpunkt arbeitet die DB konzernübergreifend an der Erstellung entsprechender konkreter Programme, um den Bedürfnissen dieser Kunden besser entsprechen zu können.

Grundsätzlich werden Bahnhöfe und Haltepunkte im Zuge von Neu- und Umbaumaßnahmen nach und nach weitgehend barrierefrei gestaltet in Abhängigkeit von der Reisefrequenz und/oder von öffentlichen Fördermitteln. Die DB orientiert sich dabei an den im öffentlichen Bereich gültigen Regeln und den anerkannten Regeln der Technik.

Die DB wird zur schrittweisen Gestaltung barrierefrei zugänglicher Verkehrsmittel bzw. –infrastruktur unter Angabe der Umsetzungszeiträume auch weiterhin den intensiven Dialog mit der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation und den Behindertendachverbänden führen, um aktuell auftretende Forderungen und Anregungen zu diskutieren.

In enger Kooperation mit den Europäischen Bahnen werden einheitliche Qualitätsstandards definiert und - wo wirtschaftlich möglich - umgesetzt, um das Reisen für mobilitätseingeschränkte Menschen zukünftig grenzüberschreitend komfortabler zu gestalten und die Reiseabwicklung zu vereinfachen.

VII. Dialog mit Verbraucherverbänden

Die Meinung der Kunden zählt: Die DB wird in regelmäßigen Abständen zu einem Gedankenaustausch mit Vertretern von Verbraucherverbänden und Bahnkundenverbänden zusammentreffen.

Die DB wird regelmäßig die Kundenzufriedenheit und die Pünktlichkeit ermitteln und die Ergebnisse mit den Verbraucherverbänden diskutieren.

Die Verbraucherschutzverbände werden eingeladen, an der zukünftigen neutralen, verkehrsträgerübergreifenden Schlichtungsstelle Mobilität mitzuarbeiten.

VIII. Grenzüberschreitender Fernverkehr

Für den grenzüberschreitenden Fernverkehr hat sich die DB verpflichtet, die Kundencharta der Gemeinschaft europäischer Bahnen anzuerkennen. Diese ist ab 2004 im Internet unter www.bahn.de einsehbar.

IX. Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr der DB

Die DB wird sich dafür einsetzen, gemeinsam mit den Bestellern von Nahverkehrsleistungen Regelungen für Fahrgastrechte im Nahverkehr zu vereinbaren.