



Antrag an die Politik

Öffentliche Mobilität muss einfach, komfortabel und preiseffizient sein

Zugverspätungen, ausgefallene Verbindungen, nur aufs Digitale fokussierte Zugänge zu Deutschlandticket, Bahncard und Sparpreisen, undurchschaubare Tarifstrukturen – all das verhindert einen Umstieg von Verbraucher*innen auf den öffentlichen Nah- und Fernverkehr oder treibt sie sogar zurück in die Autos. Dass die Preise es mitunter unökonomisch erscheinen lassen, sich mit einer Familie in die Bahn zu setzen, anstatt das Auto zu nehmen, kommt verschärfend hinzu.

Der VerbraucherService Bayern im KDFB e. V. fordert:

- **Sicherstellung eines Hausanschlusses für Mobilität.**
- **Einführung von einheitlichen Tickets für multi-modale Reisen und durchschlagende Verbraucherrechte auf alle genutzten Verkehrsmittel.**
- **Etablierung von klaren und vereinheitlichten Regelungen zu den bundesweiten Tarifstrukturen im öffentlichen Nahverkehr.**
- **Gewährleistung von flexiblen Stornierungs- und Anfechtungsmöglichkeiten.**
- **Sicherstellung eines analogen Zugangs zu Tickets, Bahncards und Beratung.**
- **Langfristige Etablierung des Deutschlandtickets.**
- **Unproblematische Nutzung des öffentlichen Nah- und Fernverkehrs durch Menschen mit körperlicher Behinderung.**

Begründung:

1. Hausanschluss Mobilität

Öffentlicher Nahverkehr muss bereits bei der Verkehrs- und Stadtplanung Berücksichtigung finden. Solange Verbraucher*innen erst mehrere Kilometer mit dem Auto fahren müssen, um zu einem Bahnhof oder einer regelmäßig angefahrenen Bushaltestelle zu gelangen, ist es nicht verwunderlich, dass sie den PKW zum Büro, zur Kita oder zum Einkaufen nehmen. Es sollte, analog zum Wasser- und dem Kanalisationsanschluss und den elektrischen Netzen, einen Hausanschluss für Mobilität im Rahmen der öffentlichen Daseinsvorsorge geben. Es bedarf



bundesweiter Standards für die Erreichbarkeit und Qualität des öffentlichen Personenverkehrs. Auch eine angemessene Taktdichte ist entscheidend.

Bis es eine entsprechende Verkehrsinfrastruktur gibt, ist dafür zu sorgen, dass kostenfreie, sinnvoll positionierte Park & Ride-Parkplätze in ausreichendem Maß zur Verfügung stehen. Außerdem sollte es vermehrt einen „Halt auf Anfrage“ geben sowie die Möglichkeit, sich bei einem Ruf-Sammeltaxi für eine Fahrt anzumelden. Verbraucher*innen sollten kostenlose Mobilitätsberatung in Anspruch nehmen können, welche auch Car Sharing Angebote umfasst.

Bei der Erhebung von Mobilitätsdaten ist das Recht auf informationelle Selbstbestimmung der Verbraucher*innen stets zu wahren.

2. Ein Ticket und Verbraucherrechte für multi-modale Reisen

Wenn Verbraucher*innen mit dem E-Scooter zum Bus, mit dem Bus zur Bahn und vom Ankunftsbahnhof wieder mit dem Bus zum Ziel fahren, so muss das mit einem Ticket möglich sein. Dazu ist ein digitales Portal und ein Teilen der Daten seitens der Beförderungsunternehmen erforderlich. Einer Monopolisierung von Mobilitätsdaten ist entgegenzuwirken.

Die Passagierrechte des Hauptverkehrsmittels, mit dem die längste Reisezeit absolviert wurde, sollten gelten und auf die anderen Verkehrsmittel „durchschlagen“, also übertragen werden. Die Einreichung von Anträgen auf Erstattungen von Ausgleichsleistungen muss auf einem einheitlichen Formular einfach und verbraucherfreundlich, digital und analog, möglich sein. Dieses Formular ist proaktiv bereitzustellen. Bestenfalls erfolgt eine automatisierte Rückerstattung bei Entschädigungsansprüchen. Es ist nicht ersichtlich, warum Kleinstbeträge (wie derzeit bei der Bahn von unter vier Euro) nicht erstattungsfähig sind. Hilfeleistungen sollten bereits ab einer Verspätung von 30 Minuten gewährt werden. Es darf für Dienstleister nicht die Möglichkeit bestehen, sich auf die bloße Vermittlung von Reiseleistungen zu beschränken und sich dadurch von jeglicher Haftung zu entbinden.

3. Ende des Tarifschungels im Öffentlichen Nahverkehr

Verbraucher*innen sollten möglichst selbsterklärend mit Streifen- und Tageskarten in einer fremden Stadt umgehen können. Dies führt dazu, dass sie eine Routine bei der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel entwickeln. Empfehlenswert sind bundesweit klare und einheitliche Regelungen zu den Tarifstrukturen des öffentlichen Nahverkehrs.



4. Stornierungsmöglichkeiten

Die Stornierungsmöglichkeiten, speziell bei der Bahn, sind derzeit begrenzt. Selbst versehentlich gebuchte Tickets können nur sehr aufwendig storniert werden. Ein Widerrufsrecht ist nicht vorgesehen, ein Rücktritt ist ausschließlich bei den teuren Flextarifen möglich und auch dieser nur bis maximal 24 Stunden vor Fahrtantritt. Dabei sind vor allem diejenigen Bahnreisenden auf eine flexible Handhabung angewiesen, für die Zugfahrten zum Alltag gehören und die regelmäßig von Störungen betroffen sind. Daher wird eine unkomplizierte Stornierungsmöglichkeit ohne Angabe von Gründen bis eine Stunde vor Reiseantritt gefordert. Es können immer auch Fehlbuchungen passieren. Dies ist anzuerkennen. Hier gilt es die Anfechtungsmöglichkeiten zu vereinfachen.

5. Analoger Zugang zu Tickets und Beratung

Das Deutschlandticket war anfangs nur digital über die Apps der Verkehrsverbünde und der Bahn erhältlich. Manche Rabatte, wie zum Beispiel für Senioren, können nur innerhalb eines Onlinekaufes berücksichtigt werden. Die Teile der Bevölkerung, die nicht internetaffin sind oder kein Smartphone haben, erfahren hierdurch Benachteiligung.

Der VerbraucherService Bayern fordert daher einen analogen Zugang zu Tickets und zu Beratung, die Möglichkeit eines Bahnfahrens ohne Digitalzwang. Ergänzend sei hierzu auch auf den offenen Brief an den Vorstandsvorsitzenden der Deutschen Bahn AG Dr. Richard Lutz vom 15. Mai 2024 verwiesen, welcher unter anderem auch vom Bundesverband der Verbraucherzentralen VZBV unterzeichnet worden ist.

[Offener Brief: Günstig Bahnfahren ohne Digitalzwang \(gew.de\)](#)

Seit 1. Januar 2024 sind Sparpreis-Tickets nicht mehr an den Fahrkartenautomaten der Deutschen Bahn erhältlich. Das stellt eine erhebliche Einschränkung für alle Fahrgäste dar, die keine Online-Tickets erwerben können. Ein einfaches Ausweichen zum Ticketschalter am Bahnhof ist keine Alternative. Selbst wenn Verkaufsstellen vorhanden sind, können Fahrgäste (Super-)Sparpreise für Fahrkarten im Bahnfernverkehr nur noch dann erwerben, wenn sie ihre E-Mail-Adresse oder Handynummer angeben. Abgesehen davon, dass es immer noch Teile der Bevölkerung gibt, die nicht über ein E-Mail-Konto oder über ein Smartphone verfügen, ist dies auch aus datenschutzrechtlicher Hinsicht keine verbraucherfreundliche Lösung.

In weiterer Hinsicht wird der nicht digitale Personenkreis benachteiligt: Nach dem Wegfall der Bahncard 25 und 50 in Plastikform zum 9. Juni 2024 dürfen vorhandene Karten zwar noch bis



zum Ende Ihres Gültigkeitszeitraumes genutzt werden, neu erworbene Bahnkarten gibt es aber nur noch digital für das Smartphone. Aufgrund des Erfordernisses, ein digitales Konto einrichten zu müssen, ist der Verweis der Deutschen Bahn auf einen ersatzweisen Papierausdruck mit dem QR-Code nicht überzeugend.

Mobile Bahnschalter, welche teilweise an Bahnhöfen eingeführt werden und über die ein Gespräch per Videocall mit Bahnmitarbeitenden stattfinden kann, verschrecken insbesondere ältere Verbraucher*innen. Sie bedürften jedenfalls bei der Einführung einer gründlichen Einweisung und Erläuterung durch physisch vor Ort anwesende Personen.

6. Deutschlandticket: Schwierigkeiten beheben und Ticket langfristig etablieren

Auch ein gutes Jahr nach der Einführung des Deutschlandtickets kommt es häufig zu Schwierigkeiten bei Kauf und Kündigung. Die Nutzung von Online-Banking Diensten wie Verimi oder Tink, die beim Kauf des Deutschlandtickets zwischengeschaltet sind und den Zugang zum Online-Banking der Verbraucher*innen abfragen, verunsichert. Die ungenaue Auskunft der Bahn auf der Homepage, dass die Einschaltung dieser Dienste das Verfahren sicherer macht, ist unbefriedigend. Hier bedarf es einer grundlegenden Informations- und Aufklärungsarbeit.

Das „49 Euro-Ticket“ sollte fest etabliert und der Preis über die nächsten Jahre festgeschrieben werden. Zusätzlich wäre ein Sozialtarif für das Deutschlandticket sinnvoll.

Bestenfalls gilt es, Tickets auf einen bestimmten Zeitraum zu begrenzen, z. B. Monat, Jahr usw. und anschließend automatisch enden zu lassen. Auf die Weise lassen sich ungewünschte Verlängerungen vermeiden. Jedenfalls aber muss es eine einfache Kündigungsmöglichkeit per Kündigungsbutton auch im DB-Navigator geben.

7. Barrierefreiheit im öffentlichen Raum

Für Personen mit körperlicher Behinderung sollte es jedenfalls digital möglich sein, vorab zu ersehen, ob ein Bus oder eine Bahn bzgl. Einstiegsrampen etc. mit ihren jeweiligen Bedürfnissen kompatibel ist. Barrierefreiheit sollte im öffentlichen Nah- und Fernverkehr eine Selbstverständlichkeit sein.