

Auswirkungen der Coronapandemie auf Fahrkartenabonnements im ÖPNV

Ein Beitrag der Schlichtungsstelle Nahverkehr

Abonnements im Nahverkehr in der Pandemie

Gerät die Verkehrswende durch die Coronapandemie ins Schlingern? Im Gegensatz zu anderen Branchen haben die Verkehrsunternehmen in Abstimmung mit der jeweiligen Landespolitik den Nahverkehr in einem hohen Maße durchgehend aufrechterhalten. Die Verkehre wurden trotz deutlich geringerer Auslastung angeboten. Die Kosten der Unternehmen sind dadurch kaum reduziert, erhöhte kostenintensive Hygieneanforderungen sind umzusetzen, während die Fahrgeldeinnahmen sinken.

Viele Fahrgäste nutzen aufgrund der Einschränkungen des öffentlichen Lebens Bus und Bahn nicht mehr in der gewohnten Intensität. Sie arbeiten verstärkt im Home-Office, betreuen Kinder oder sehen als Teil einer Risikogruppe die Distanz zu anderen Fahrgästen nicht gewahrt und möchten aus diesem Grunde den öffentlichen Personenverkehr nicht nutzen.

Dadurch kommt es direkt zu erheblichen Einnahmeverlusten, die dem Nahverkehr fehlen. Zwar zahlen viele Abonnenten weiter für ihre Monatskarte, Einzelfahrscheine, Wochenkarten oder Monatskarten im Einzelverkauf werden jedoch weitaus weniger abgenommen.

Viele Abonnenten möchten ihre Monatskarte in der Zeit der Krise nicht weiter zahlen und suchen nach Möglichkeiten einer Kündigung oder Stornierung. Eine massenhafte Kündigung der Abonnements wäre ein herber Rückschlag für die im Hinblick auf die Klimaschutzziele so wichtige Verkehrswende. Deshalb werden im Folgenden die Möglichkeiten abgewogen und Alternativen aufgezeigt, wie eine Kündigung der Verträge vermieden werden kann.

Wie kann der Kunde sich von dem Vertrag lösen?

Im ersten Schritt gilt es zu prüfen, ob für den Fall einer Nichtnutzung durch den Abonnenten in den Beförderungsbedingungen schon Regelungen getroffen sind. Teilweise trifft dies für den Fall einer geplanten längeren Unterbrechung oder Krankheit zu.

Beispielsweise waren in den Abobestimmungen der Verkehrsverbünde in Nordrhein-Westfalen für solche Fälle Erleichterungen für den Fahrgast insoweit vorgesehen, dass eine Hinterlegung des Tickets erfolgen konnte. Dazu war eine Mitteilung an das Verkehrsunternehmen und die Hinterlegung des Tickets bei Unternehmen für die Dauer des Aussetzens erforderlich.

In anderen Verbundgebieten existiert eine solche Klausel nicht. Dann erwägen die Fahrgäste oft eine Kündigung ihres Vertrages. Hierbei sind grundsätzlich die Kündigungsfristen zu beachten und einzuhalten. Das stellt für viele Abonnenten derzeit eine erhebliche Belastung dar, insbesondere, wenn sie beispielsweise durch Kurzarbeit, Kinderbetreuungszeiten oder sonstige Einnahmeausfälle wirtschaftliche Nachteile hinnehmen müssen und das Angebot nicht mehr wahrnehmen können. Viele Kunden fordern deshalb jetzt in der Pandemiesituation, die Fristen auszusetzen und eine außerordentliche Kündigung zu ermöglichen.

Greift der Wegfall der Geschäftsgrundlage?

Teilweise wird von den Kunden mit einem Wegfall der Geschäftsgrundlage argumentiert, Vergleiche zu anderen Branchen mit Dauerschuldverhältnissen, wie zum Beispiel den Fitnessstudios, werden herangezogen. In diesem Segment werden an die Vertragskunden vielfach Gutscheine ausgegeben, die später auf die Beiträge verrechnet werden können. In diesem Zusammenhang wurde auf Bundesebene ein Gutscheingesetz verabschiedet, das Veranstaltern und Betreibern erlaubt, die Kunden mit Gutscheinen zu entschädigen¹. Dabei ist allerdings zu beachten, dass mit solchen Angeboten, das Vertragsrisiko auf den Kunden verlagert wird, was die Verbraucher oft nicht zufrieden stellt. Viele Studios haben ihren Kunden deshalb eine teils fristlose Kündigungsmöglichkeit eingeräumt.

Im öffentlichen Personenverkehr sind allerdings ganz wesentliche Unterschiede zu beachten: Fitnessstudios wurden direkt zu Beginn des Lockdowns geschlossen und durften ihre Leistung deshalb nicht mehr anbieten. Im Gegensatz dazu bestand das Angebot im Nahverkehr fast unverändert. Busse, Bahnen und Züge sind in der Regel gefahren - und fahren weiterhin. Anders als im Flugverkehr bieten die Unternehmen ihre Leistung nahezu unverändert an.

Dann bleibt die Frage, ob der Wegfall der Geschäftsgrundlage in diesen Fällen dennoch greifen kann. Grundsätzlich ist der konkrete Reisezweck bei Reisen mit Bus und Bahn nicht Gegenstand des Beförderungsvertrages. Deshalb kann der Reisende seinen Reisezweck nicht als Geschäftsgrundlage (§ 313 BGB) des Vertrages bewerten, denn dafür hätte der Grund der Reise auch Grundlage des Vertrages zwischen dem Fahrgast und dem Verkehrsunternehmen sein müssen. Das dürfte aber regelmäßig nicht der Fall sein, da dem Unternehmen in einem Massengeschäft wie dem öffentlichen Personenverkehr der Reisezweck nicht bekannt ist.

Eine kurzfristige Beendigung des Vertrages mit der Begründung, die Geschäftsgrundlage sei weggefallen, dürfte hier demnach nicht möglich sein. Eine Ausnahme könnte allenfalls bei speziellen Fahrkarten, wie z.B. Kombitickets zu Veranstaltungen gelten. Bei solchen Fahrkarten ist gerade der Reisezweck Auslöser für den Vertragsschluss. Wird die geplante Veranstaltung abgesagt, dann würde in diesen Fällen auch der im Vorfeld vereinbarte bestimmte Reisezweck entfallen.

Kündigung des Abonnements

Damit bliebe den Kunden in diesen Fällen nur die fristgerechte Kündigung im Rahmen der vertraglichen Vorgaben. Eine gehäufte Kündigungswelle von Nahverkehrsabonnements wirft die Gesellschaft auf dem Weg zu einer Verkehrswende deutlich zurück.

¹Die Initiative von CDU/CSU und SPD soll die Veranstalter und Betreiber von Museen, Freizeiteinrichtungen oder Schwimmbädern bei den finanziellen Folgen der Corona-Pandemie entlasten und sie vor einer Insolvenz zu schützen, indem Verbrauchern anstatt der ihnen sonst zustehenden Rückzahlung auch ein Gutschein ausgestellt werden kann. Diese Möglichkeit wird seitens verschiedener Verbraucherschutzorganisationen aber auch Landesministerien kritisch gesehen, einerseits deshalb, weil das Insolvenzrisiko des Veranstalters damit auf die Verbraucher abgewälzt wird, andererseits wird die Verfassungsmäßigkeit einer solchen nachträglichen Rechtsänderung in Frage gestellt.

Das aber ist eine Lösung, die auch für beide Parteien nachteilig erscheint.

Der Fahrgast verliert seine Abonnementvorteile, die sich aus einer langen und konstanten Vertragsbeziehung ergeben. Bei Abonnements, die weniger als ein Jahr laufen, sind in der Regel gewährte Vergünstigungen, wie Preisvorteile zu erstatten. Teilweise kommen die Unternehmen ihren Kunden zwar insoweit entgegen, als auf die Einhaltung der Kündigungsfrist ganz oder teilweise verzichtet wird. Auch die anteilige Abrechnung bei Abonnements, die weniger als ein Jahr liefen, wird vielfach nicht vorgenommen. Dadurch kommt das Verkehrsunternehmen seinen Kunden insoweit entgegen als auf die üblicherweise, wenn das Abonnement keine zwölf Monate läuft, auszugleichende Differenz zwischen dem regulären Monatspreis und dem vergünstigten Abonnementpreis verzichtet wird.

Viele Unternehmen halten an den vertraglichen Vereinbarungen aber unverändert fest. Das Verkehrsunternehmen hat dabei zwar zunächst den Vorteil, auch trotz der Nichtnutzung des Vertrages während der Kündigungsfrist Einnahmen zu erzielen, was sicherlich angesichts der erheblichen Einnahmerückgänge durch die geringere Nutzungsquote attraktiv erscheint.

Allerdings sind die Kunden erst einmal für die Verkehrsunternehmen langfristig verloren. Hinzu kommt, dass diese Kunden auch oft verärgert sind, weil sie die Einhaltung der Kündigungsfrist in der Pandemiesituation als unangemessen erachten. Deshalb wird die Verkehrsbranche nach Beendigung der Krise erhebliche Anstrengungen unternehmen müssen, diese Kunden zurück zu gewinnen. Das dürfte nur mit einigem Kostenaufwand für Kundenwerbung und Angebotsattraktivität möglich sein. Der politisch gewünschte Trend zu mehr ÖPNV würde gebrochen. Es wird Kunden geben, die sich nach Alternativen umsehen und sich vom ÖPNV dauerhaft abwenden. Das Festhalten an der Kündigungsmöglichkeit scheint unter diesen Gesichtspunkten in der Pandemie weder für den Fahrgast noch für das Verkehrsunternehmen die beste Möglichkeit zu sein.

Alternativen zur Kündigung des Abovertrages

Verschiedene Verkehrsunternehmen und -verbände haben für die Betroffenen Lösungen entwickelt und bieten Verfahren zur Aussetzung der Abonnements oder anteilige Erstattungen der Ticketpreise an. Die Aussetzung nicht nutzbarer Fahrkarten kann in der aktuellen Situation eine wirtschaftliche Entlastung für die Pendler sein. Anders als vertraglich vorgesehen, haben die Verkehrsverbände in Nordrhein-Westfalen kulante Lösungsverfahren vereinbart, nach denen der Fahrgast seine Zeitkarte nicht physisch hinterlegen muss, sondern lediglich das Aussetzen telefonisch oder per Mail beantragt und nach Beendigung seiner Unterbrechung das Abonnement fortführen lässt.

Da es hier unterschiedliche Vorgehensweisen gibt, sollten Betroffene, sich auf den Webseiten ihres Verbandes oder ihres Verkehrsunternehmens informieren und mit dem Unternehmen Kontakt aufnehmen. Teilweise werden für die Aussetzung ein Bearbeitungsentgelt und eventuell auch ein Überweisungsentgelt erhoben. Den Kunden wird bei der Aussetzung des Tickets ein anteiliger Prozentsatz gutgeschrieben, so dass ein lediglich tageweises Pausieren, das die Verwaltung des Unternehmens zweifellos überfordern würde, ausgeschlossen ist.

Aus diesen Überlegungen heraus sollten da, wo ein Aussetzen des Abonnements nicht vorgesehen ist, zur Vermeidung einer Kündigung andere kundenfreundliche Lösungen gefunden werden. Hier gibt

es vielfach kreative Ansätze, die geeignet sind, eine Beendigung des Vertrages zu vermeiden. Die Vorschläge gehen von einem kulanten Entgegenkommen der Vertragspartner aus.

Unter Vorlage einer Arbeitgeberbescheinigung über die Zeit des Arbeitens im Homeoffice könnte eine vollständige oder anteilige Reduzierung des Abopreises gewährt werden. Eine zumindest anteilige Reduzierung würde bei vorrangig für den Arbeitsweg abgeschlossenen Tickets die Dauer der Nichtnutzung für den Fahrgast etwas kompensieren. Auf der anderen Seite könnte das Unternehmen für die angebotene Nutzungsmöglichkeit, die möglicherweise im Rahmen von Freizeit- oder sonstigen Fahrten noch abgerufen wurden, einen Anteil berechnen. Der Vertrag würde in jedem Fall fortgeführt und das Abo kann nach Abschluss der Homeofficephase wieder aufleben.

Alternativ bieten einige Verkehrsunternehmen ihren Kunden die Möglichkeit an, die Ausfallzeiten am Ende der Abolaufzeit gut zu schreiben. Dadurch sind die Verluste für das Verkehrsunternehmen nicht konzentriert auf die Monate des Lockdowns, sondern variieren angepasst an den jeweiligen Abovertrag. Der Fahrgast hat dann zwar nicht den Vorteil einer Kostensenkung in der Phase, in der es für ihn z.B. wegen Einkommensverlusten, Kurzarbeit oder ähnlichem am notwendigsten wäre, aber er bekommt wenigstens eine Kompensation für die Zeit der Nichtnutzung im Nachhinein. Wegen der in der akuten finanziellen Belastungen vieler Kunden durch die wirtschaftlichen Auswirkungen der Restriktionen in der Coronapandemie hilft das den Fahrgästen nicht direkt. Sie werden aber wenigstens überhaupt entlastet. Das dürfte gerade dann helfen, wenn die vielfach in anderen Zusammenhängen gestundeten laufenden Kosten nachgezahlt werden müssen.

Einige Verbände sind zumindest dann bereit, den Abopreis zu verringern, wenn der Fahrgast eine ärztliche Bescheinigung vorlegt, aus der hervorgeht, dass eine Ausgangsbeschränkung oder Krankheit besteht. Hier kann auch der Umstand Berücksichtigung finden, dass ein Fahrgast einer Risikogruppe angehört und deshalb die Teilnahme am öffentlichen Leben in der Pandemiesituation für ihn eine besondere Gefahrenlage darstellen kann.

Ausblick: Wie geht es nach der Krise weiter?

Schließlich gilt es, den Blick in die Zukunft zu richten. Um die politischen Ziele einer Steigerung der Fahrgastzahlen im öffentlichen Verkehr zu erreichen, müssen nicht nur Kündigungen bestehender Abonnements vermieden werden, es müssen auch neue Vertragsmodelle im Verkehrssektor in Erwägung gezogen werden.

Auch wenn es gelingt, die Anzahl der Nutzer und Abonnenten im öffentlichen Personenverkehr durch vertragliche Vereinbarungen oder kulante Angebote, einigermaßen stabil zu halten, ist möglicherweise das klassische Abonnement als Jobticket, Jahres- oder Monatskarte nicht mehr ein Modell, das den geänderten Bedürfnissen gerecht wird. Es ist anzunehmen, dass das in weiten Teilen in der Krisensituation umgesetzte mobile Arbeiten auch zukünftig das Arbeitsleben vieler Beschäftigter prägen wird. So lassen sich sowohl viele Fahrtwege und Fahrtzeiten einsparen, aber auch Bürokapazitäten und -mieten können verringert werden.

Eine Umstellung könnte insofern erfolgen, als die Arbeitnehmer mit einer Vollzeitbeschäftigung nicht mehr an allen Wochentagen ins Büro pendeln. So entsteht ein Bedarf, auch die Fahrkartenangebote an diese Veränderungen anzupassen. Vorstellbar wäre eine Art „Homeoffice-Abo“. Das könnte zum

Beispiel ein Abonnement für nur zwei, drei oder vier definierte Wochentage sein oder aber für eine im Vorfeld festgelegte Anzahl an Fahrten. Immer gäbe es die Möglichkeit, besondere Angebote für die Wochenenden zu integrieren, um die Kunden zu binden.

Neben der Entwicklung neuer attraktiver Abonnementmodelle wird das Thema Hygiene bei den Fahrgästen künftig möglicherweise auch dauerhaft einen höheren Stellenwert bekommen. Bei der Frage seiner Verkehrsmittelwahl wird mancher Fahrgast in seine Abwägung einbeziehen, ob es ein überzeugendes Hygienekonzept für die Fahrzeuge und Stationen gibt. Hier sollte die Branche ihre Maßnahmen ergreifen und diese klar erläutern und präsentieren, damit die Kunden sich auch im Hinblick auf Ansteckungen und Verunreinigungen sicherer fühlen und das Angebot gern nutzen.

Fazit

Hier wurde aufgezeigt, dass es im Zusammenhang mit den Abonnements im öffentlichen Personenverkehr viele Aspekte zu berücksichtigen und abzuwägen gilt. Eine Kündigung des Abonnements sollte im beiderseitigen Interesse von Fahrgast und Unternehmen vermieden werden. Nach der Coronakrise könnten Fahrgäste ganz neue Abonnementmodelle benötigen, die die geänderten Mobilitätsbedürfnisse aufgrund einer verstärkten Arbeitens im Homeoffice berücksichtigen. Sollte es bei der Umsetzung Fragen oder Schwierigkeiten geben, steht die Schlichtungsstelle Nahverkehr gern für einen gegenseitigen Austausch unter info@schlichtungsstelle-nahverkehr.de zur Verfügung.

Düsseldorf, 12.05.2020

Melanie Schliebener / Streitmittlerin Leiterin Schlichtungsstelle Nahverkehr

SNV
schlichtungsstelle
nahverkehr

