

## **Bericht aus Berlin von Prof. Dr. Erik Schweickert MdB für die Pforzheimer Zeitung am 21.01.2010**

Haben Sie am Anfang des Jahres auch versucht, mit Ihrer EC-Karte zu bezahlen und mussten feststellen, dass der Kartenchip defekt ist? Millionen Kunden ging es wie mir, als ich von einem Wahlkreistermin kam und an der Tankstelle mit meiner EC-Karte bezahlen wollte – die Karte streikte. Als Verbraucherschutzpolitiker habe ich mich des Problems in Berlin natürlich gleich angenommen. Aus meiner Sicht kann es nicht sein, dass die Banken fehlerhafte EC-Karten an die Kunden vergeben, sich dann einen schlanken Fuß machen und „großzügig“ von Kulanz sprechen, wenn sie den Kunden entstandene Kosten - zum Beispiel durch Bargeldabhebungen im Ausland - ersetzen. Dies ist aus meiner Sicht kein Gnadentat der Kulanz, sondern eine zwingende Verpflichtung, denn jeder Anbieter haftet für sein fehlerhaftes Produkt. Davon dürfen Banken nicht ausgenommen werden.

Und noch weitere Themen des finanziellen Verbraucherschutzes standen in Berlin auf der Tagesordnung: Mir ist aufgefallen, dass Finanzprodukte häufig irreführende Namen tragen. So werden beispielsweise von einem nationalen Bankkonzern unter dem Etikett „Altersvorsorgekonto“ hochspekulative Finanzprodukte angeboten. Diesem Etikettenschwindel müssen wir einen Riegel vorschieben. Jedes Frühstücksei unterliegt strengeren Etikettierungsrichtlinien als eine Bank bei der Kennzeichnung ihrer Produkte. Ich setze mich daher für eine transparente Kennzeichnung und die Einteilung von Finanzprodukten nach einheitlichen Risikoklassen ein.

Nach dem unangenehmen Erlebnis mit der EC-Karte fuhr ich wieder mit der Bahn zur Sitzungswoche nach Berlin, in der ich im Rahmen der Haushaltsdebatte vorgestern meine Jungferrede gehalten habe. Und wieder einmal traf ich am Bahnhof auf Gruppen wartender Fahrgäste, bei denen der Zug genau 55 Minuten Verspätung hatte und dann auch noch die Hälfte des Zuges einfach eingespart wurde. Einen Rechtsanspruch auf Entschädigung hatten die genervten Fahrgäste aber keinen, weil ja erst ab 60 Minuten eine Verpflichtung dazu besteht.

Ich wundere mich schon sehr, wie die Deutsche Bahn jedes Jahr vom Winter überrascht wird. Dabei wäre genau der Winter die Zeit der Profilierung für die Bahn. Denn viele Autofahrer würden gerne auf die Schiene umsteigen, wenn die Bahn einen vernünftigen Service anbietet. Aber genau dabei versagt sie. Ich frage mich schon, ob die Abteilung „Marketing“ der Bahn auch Kundenorientierung auf dem Schirm hat oder sich eher als eine „Kundenverhinderungsabteilung“ sieht.

Als Verbraucherschutzpolitiker ist es in Berlin meine Aufgabe genau hinzusehen, wie die Bahn mit diesem Problem umgeht und wie sie ihren Kundenservice und ihre Pünktlichkeit verbessert. Unsere Vorschläge für eine Nachbesserung bei den Fahrgastrechten liegen bereit, wenn die Bahn keine ausreichenden Anstrengungen unternimmt. Ich habe eine gewisse Sympathie dafür, dann bereits ab einer Verspätung von mindestens 30 Minuten Entschädigungsleistungen in Höhe von 25% ins Auge zu fassen und nicht erst ab 60 Minuten. Dadurch würde die Bahn zu mehr Pünktlichkeit angehalten.

*Zeichen: 3067*