



FAHRGASTRECHTE: Clever Reisen!



Europäisches
Verbraucherzentrum Deutschland

Europäisches Netzwerk ECC-Net

Leitfaden für den europäischen Verbraucher

In dieser Broschüre erhalten Sie Informationen über Ihre Rechte als Fahrgast bei Bahnreisen ins Ausland oder innerhalb Deutschlands.

EINLEITUNG	Seite 2
<ul style="list-style-type: none">• Reisen per Bahn in Europa	
INFORMATIONEN	Seite 4
<ul style="list-style-type: none">• Vor Fahrtbeginn• Während der Fahrt	
FAHRKARTEN UND GEPÄCK	Seite 5
<ul style="list-style-type: none">• Hand- und Reisegepäck	
ZUGAUSFÄLLE UND -VERSÄTUNGEN	Seite 6
<ul style="list-style-type: none">• Wenn die Verspätung absehbar ist• Wenn die Verspätung eingetreten ist	
SCHÄDEN	Seite 9
<ul style="list-style-type: none">• Beschädigtes oder verlorenes Gepäck• Wenn Reisende zu Schaden kommen	
BESCHWERDE	Seite 11
<ul style="list-style-type: none">• Fünf Schritte zur Durchsetzung Ihrer Rechte	
EINGESCHRÄNKTE MOBILITÄT	Seite 13
<ul style="list-style-type: none">• Welche Rechte haben ältere und behinderte Reisende?	
NÜTZLICHE ADRESSEN	Seite 14

Diese Veröffentlichung wurde mit finanzieller Unterstützung des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz hergestellt.

Die Informationen dieser Broschüre sind mit größter Sorgfalt zusammengetragen worden. Dennoch kann keine Garantie für die Richtigkeit einzelner Aussagen übernommen werden.



Bundesministerium für
Ernährung, Landwirtschaft
und Verbraucherschutz

Einleitung

Nachdem die Europäische Union bereits 2006 mit den Fluggastrechten den ersten Transportbereich per Verordnung geregelt hatte, erhöht sie nun auch den Verbraucherschutz für Bahnfahrer. Mit der **Verordnung (EG) 1371/2007 über die Rechte und Pflichten von Fahrgästen im Eisenbahnverkehr** gelten europaweit einheitliche Entschädigungsregeln im Bahnverkehr, ob bei Zugverspätung, bei Ausfall oder auch bei Unfällen. Zudem werden die Informationspflichten der Bahnunternehmen sowie die Einrichtung von Beschwerdestellen in der Verordnung geregelt, die ab dem 3. Dezember 2009 in allen EU-Mitgliedstaaten unmittelbar gelten wird.

Die Verordnung ist damit ein weiterer Schritt auf dem Weg zu einem liberalisierten Verkehrsbinnenmarkt in Europa und einer Harmonisierung der bislang in den einzelnen Staaten teilweise sehr verschiedenen Regeln. Zugrunde liegt das **Weißbuch „Die europäische Verkehrspolitik bis 2010: Weichenstellungen für die Zukunft“ (KOM (2001) 370)** vom 12.9.2001, wonach in



den kommenden Jahren noch entsprechende Regelungen für den Bus- und Schiffsverkehr entwickelt werden sollen, um den Verbraucher- und Umweltschutz im europäischen Transportwesen insgesamt zu stärken.

Im Eisenbahnsektor ist die Verordnung Teil des sogenannten **Dritten Eisenbahnpakets**, das den Wettbewerb im grenzüberschreitenden Personenverkehr fördern sowie den Lokführerschein EU-weit vereinheitlichen will. Sie ersetzt unter anderem die freiwilligen Selbstverpflichtungen einiger Anbieter, z.B. die europäische Charta des Schienenpersonenverkehrs auf EU-Ebene sowie die Kundencharta der Deutschen Bahn auf nationaler Ebene.

>>> Die komplette EU-Verordnung finden Sie im Internet (s. Seite 14).

Reisen per Bahn in Europa

Die Verordnung betrifft grundsätzlich sowohl **inländische als auch grenzüberschreitende Zugreisen in Europa**, allerdings dürfen die einzelnen Mitgliedstaaten für ihren nationalen Bahnverkehr zunächst noch Ausnahmen machen. Maximal 15 Jahre haben sie dafür Zeit, solange die Nicht-Anwendung transparent und nicht diskriminierend ist.

Ab Dezember müssen zwingend allerdings auch im inländischen Bahnverkehr folgende Vorschriften der Verordnung angewendet werden: Verfügbarkeit von Fahrkarten, Durchgangsfahrkarten und Buchungen (Art. 9), Haftung für Fahrgäste und Gepäck (Art. 11), Versicherung (Art. 12), Anspruch auf Beförderung bei Behinderung und eingeschränkter Mobilität (Art. 19), Information über Zugänglichkeit (Art. 20, Abs. 1) und persönliche Sicherheit der Fahrgäste (Art. 26).



Beispiel: Sie fahren von Berlin nach Warschau: Nach einer kurzen Stadtbesichtigung wollen Sie abends weiter an die polnische Küste und kaufen eine neue Fahrkarte. Dann erfahren Sie, dass der letzte Zug ausfällt und Sie in der Hauptstadt übernachten müssen. Mit einem durchgängigen Ticket von Berlin bis an die polnische Küste, also bei einer grenzüberschreitenden Fahrt, bekämen Sie das Hotel bezahlt. Sollte Polen **Ausnahmeregelungen von der EU-Verordnung für Inlandsfahrten** vorgesehen haben, müssten Sie selbst zahlen. Erkundigen Sie sich daher vorher, wie die rechtliche Situation in Ihrem Urlaubsland ist.

Der Deutsche Bundestag hat am 24. April 2009 das **Gesetz zur Anpassung eisenbahnrechtlicher Vorschriften an die Verordnung (EG) 1371/2007** verabschiedet, der Bundesrat stimmte am 15. Mai zu. Damit gelten die Bestimmungen in Deutschland schon vier Monate früher, ab dem **29. Juli 2009**, für den inländischen und grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr.

Während für den inländischen Bahnverkehr auch verbraucherfreundlichere Regeln eingeführt werden dürfen, kann bei grenzüberschreitenden Bahnfahrten in keinem Fall von den europäischen Regelungen abgewichen werden – auch nicht im positiven Sinne für den Verbraucher! In Deutschland sind nur für den Nahverkehr Ausnahmen von der Verordnung vorgesehen.

Sonderfall Nahverkehr: Auf die Sonderregelungen im Nahverkehr wird im Folgenden in gelben Kästen hingewiesen. Ausgenommen sind wiederum Nahverkehrsdienste, die hauptsächlich aus Gründen historischen Interesses oder zu touristischen Zwecken wie Museumsbahnen betrieben werden.

Informationen

Ab dem 29. Juli 2009 müssen Bahnfahrer in Deutschland umfassend und in der am besten geeigneten Form informiert werden: Auf Nachfrage müssen die Bahnunternehmen und die Fahrkartenverkäufer zahlreiche Informationen vor Fahrtantritt erteilen, während der Fahrt muss das Zugpersonal von sich aus dafür sorgen. Dabei müssen die speziellen Bedürfnisse von Menschen mit einer Gehör-/Sehbeeinträchtigung berücksichtigt werden.

Informationen vor Fahrtbeginn

- Wie lauten die Allgemeinen Vertragsbedingungen?
- Welche Verbindung ist am schnellsten und welche am günstigsten?
- Gibt es Einrichtungen für Reisende mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität zum Einstieg in den Zug und im Zug selbst sowie für Fahrgäste mit Fahrrädern?
- Sind Sitze in Raucher- und Nichtraucherzonen, in erster und zweiter Klasse sowie in Liege- und Schlafwagen verfügbar?
- Sind Störungen oder Verspätungen abzusehen?
- Welche Serviceleistungen werden im Zug geboten?
- Wo und wie kann ich meinen Gepäckverlust melden oder mich beschweren?



Informationen während der Fahrt

- Welche Serviceleistungen werden im Zug geboten?
- Wie lautet der nächste Haltebahnhof?
- Hat der Zug Verspätung und wenn ja, wie viel?
- Welche wichtigen Anschlussverbindungen gibt es?
- Was gilt es in puncto Sicherheit zu beachten?

Sonderfall Nahverkehr: Im Nahverkehr müssen keine Informationen über die wichtigsten Anschlussverbindungen gegeben werden.

Fahrkarten und Gepäck

Grundsätzlich soll der Reisende **vor Fahrtantritt ein Zugticket erwerben**. Andererseits soll es laut Verordnung auch möglich sein, einen Fahrschein noch im Zug zu erwerben, gegebenenfalls für einen Zuschlag. Verweigert der Reisende die sofortige Zahlung des Reisepreises und/oder des Zuschlags im Zug, so kann ihm die Beförderung verweigert werden.

Tipp: Wenn Sie keine Fahrkarte kaufen konnten, wenden Sie sich sofort an den Zugbegleiter, am besten noch vor Abfahrt am Bahnsteig.

Bei der Buchung eines **Tickets per Internet** müssen Sie beachten, dass Sie kein Widerrufsrecht haben. Außerdem können bei der Online-Buchung auf einer ausländischen Webseite Probleme mit der Kreditkartenakzeptanz auftreten, die den Bezahlvorgang oder die Abholung des Tickets am Automaten betreffen.

Der Beförderungsausweis ist nur dann **auf eine andere Person übertragbar**, wenn er nicht auf einen bestimmten Namen ausgestellt ist und wenn die Reise noch nicht angetreten wurde.

Hand- und Reisegepäck

Das Zugunternehmen hat das Recht, bestimmte Gegenstände von der Beförderung auszuschließen sowie Gepäckstücke auf **nicht zulässige Gegenstände** zu überprüfen, entweder im Beisein des Reisenden oder zweier unabhängiger Zeugen. Das Handgepäck muss leicht zu transportieren sein, d.h. es darf nicht sperrig oder störend sein.

Tipp: Werfen Sie einen Blick in die Allgemeinen Beförderungsbedingungen und überprüfen dort, welches Gepäck mitgenommen werden darf!

Sie selbst sind dazu verpflichtet, Ihr Reisegepäck mit Namen, Anschrift und Reiseziel zu versehen. Ihr Handgepäck müssen Sie in Deutschland nicht beschriften – im französischen TGV jedoch wird es verlangt.

Die **Mitnahme von Fahrrädern** soll künftig in allen Zügen ermöglicht werden, solange sie leicht zu handhaben sind, dies den Betrieb nicht beeinträchtigt und in den Fahrzeugen möglich ist.

Zugausfälle und -verspätungen

Dank der neuen Verordnung haben Zugreisende künftig bei größeren Verspätungen einen **gesetzlichen Anspruch** auf Teilerstattungen des Fahrpreises – zuvor fanden sich solche Regelungen allenfalls in den Beförderungsbedingungen der Unternehmen. Fahrpreiserstattungen gibt es nun auch, wenn aufgrund einer relativ kurzen Verspätung ein Anschlusszug verpasst wurde. Jetzt zählt allein die **Differenz zwischen tatsächlicher und planmäßiger Ankunftszeit am Zielort** als Maß für Verspätungen.



Weder Fahrpreiserstattungen, Ausgleichszahlungen noch Hilfeleistungen gibt es allerdings, wenn der Ausfall, die Verspätung oder der verpasste Anschluss auf **Ursachen zurückzuführen sind, auf die der Beförderer keinen Einfluss hatte**: Solange der Beförderer trotz gebotener Sorgfalt einen Umstand nicht vermeiden und seine Folgen nicht abwenden konnte (z.B. ein schwerer Sturm oder ein Stromausfall), muss er nicht haften. Gleiches gilt, wenn das Verhalten eines Reisenden oder eines Dritten Schuld sind (z.B. spielende Kinder auf den Gleisen oder ein Suizid).

Wenn die Verspätung absehbar ist

Sobald eine Verspätung von mindestens 60 Minuten absehbar ist, kann der Fahrgast unverzüglich wählen zwischen

- a) **Erstattung des vollen Fahrpreises** oder für die Teilstrecken der Fahrt,
 - die noch nicht gefahren wurden bzw.
 - die bereits gefahren wurden, nun aber für den Fahrgast sinnlos geworden sind. In diesem Fall hat der Reisende zudem Anspruch darauf, bei nächster Gelegenheit zum Ort des Reisebeginns zurückzufahren.
- b) **Fortsetzung der Fahrt oder der Weiterreise** mit geänderter Streckenführung, aber unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen,
 - bis zum Zielort bei nächster Gelegenheit oder
 - bis zum Zielort zu einem späteren Zeitpunkt, den der Fahrgast wählt.

Sonderfall Nahverkehr

Inhaber eines Nahverkehrstickets haben darüber hinaus das Recht, einen schnelleren Zug, für den keine Reservierungspflicht besteht, zu benutzen, wenn der Nahverkehrszug am Zielort **mindestens 20 Minuten Verspätung** hätte.



Wenn der Reisende planmäßig zwischen 0 und 5 Uhr am Ziel ankommen sollte, sich aber eine **Verspätung von mindestens 60 Minuten** abzeichnet, kann er seine Reise auch mit anderen Verkehrsmitteln (z.B. Bus oder Taxi) fortsetzen. Gleiches gilt, wenn es sich beim ausgefallenen Zug um die letzte Verbindung des Tages handelt und der Reisende sein Ziel erst nach 24 Uhr erreichen würde. Allerdings darf die Fahrt mit dem **Taxi** (oder anderen Verkehrsmitteln) nicht mehr als **80 Euro** kosten.

Diese über die EG-Verordnung hinausgehenden Nahverkehrsregelungen gelten ab dem 29. Juli 2009 auch für die **Fernverkehrskunden der Deutschen Bahn**. Ist eine Verspätung am Zielort von mindestens 20 Minuten absehbar, darf ein höherwertiger oder von der Zugbindung abweichender Zug genutzt werden. Auch eine Taxifahrt bis 80 Euro wird gezahlt, sofern kein Bus o. Ä. mehr fährt.

Wenn die Verspätung eingetreten ist

1) Fahrpreischädigung

Setzt der Fahrgast seine Reise trotz Verspätung fort, hat er Anspruch auf eine Entschädigungszahlung. Die Mindestentschädigung beträgt

- **25 % des Fahrkartenpreises bei 60 bis 119 Minuten Verspätung und**
- **50 % des Fahrkartenpreises ab 120 Minuten Verspätung.**

Wurde ein Ticket für Hin- und Rückfahrt oder für mehrere Teilstrecken gekauft, aber nur auf einer Strecke kam es zu Verspätungen, dann wird die Entschädigungssumme auch nur für diese eine Strecke bezahlt, z.B. 25 % des halben Ticketpreises bei 90 Minuten Verspätung auf der Hinfahrt.

ACHTUNG: Wenn Sie ein ICE-Ticket Frankfurt-Berlin online gebucht haben und die S-Bahn-Fahrkarte zum Frankfurter Bahnhof kurz vorher am Automaten lösen, gilt das nicht als Reisekette. Sollte sich die S-Bahn dann verspäten und Sie den ICE verpassen, erhalten Sie daher keine Entschädigung. Auch wer per Bus oder U-Bahn zu spät zum Bahnhof kommt, erhält nichts.

Die Zahlung der Entschädigung erfolgt spätestens einen Monat, nachdem Sie einen Antrag auf Entschädigung eingereicht haben – in Form von Gutscheinen oder anderen Leistungen, sofern deren Bedingungen (z.B. Gültigkeitszeitraum und Zielort) flexibel sind. **Auf Wunsch kann der Reisende sich die Entschädigung auch bar auszahlen lassen.**

Tip: Auf Verlangen des Reisenden müssen Verspätung, Ausfall und verpasster Anschluss auf dem Beförderungsausweis bescheinigt werden!

Keine Erstattung gibt es,

- wenn die Rückerstattungssumme weniger als vier Euro beträgt,
- wenn der Reisende bereits vor dem Kauf der Fahrkarte über eine Verspätung informiert wurde oder
- wenn der Fahrgast eine Zeitfahrkarte besitzt, z.B. Bahncard 100 oder „Schönes-Wochenende-Ticket“. Bei wiederholten Verspätungen erhalten aber auch Zeitfahrkartenbesitzer eine angemessene Entschädigung.

2) Hilfeleistungen

Zuallererst ist es Pflicht des Unternehmens, die Reisenden unverzüglich über Verspätungen und Zugausfälle zu informieren. Bei einer Verspätung von mindestens 60 Minuten müssen den Fahrgästen in angemessenem Umfang **Mahlzeiten und Erfrischungen** angeboten werden.



Sonderfall Nahverkehr: Im Nahverkehr muss es auch bei 60-minütiger Verspätung keine Mahlzeiten und Erfrischungen geben.

Außerdem muss das Bahnunternehmen ab 60 Minuten Verspätung eine kostenlose Hotelunterkunft sowie den Transfer anbieten, wenn wegen der Unpünktlichkeit oder des Ausfalls eine Übernachtung erforderlich wird.

Ist der Zug auf der Strecke blockiert, muss das Bahnunternehmen für die Beförderung vom Zug zu einem alternativen Abfahrtsort oder zum Zielort sorgen, sofern es praktisch durchführbar ist. Ist es nicht möglich, die Fahrt fortzusetzen, muss das Eisenbahnunternehmen schnell einen **alternativen Beförderungsdienst** für die Fahrgäste organisieren.

3) Weitere Folgeschäden

Durch Verspätungen entstehen nicht selten Folgeschäden: Die Hotelreservierung ist geplatzt, der Flug verpasst oder die Ferien beginnen verzögert. **ACHTUNG: Bahnunternehmen sind nicht dazu verpflichtet, für diese Folgeschäden aufzukommen.**

Schäden

Für Ihr **Handgepäck** sind Sie grundsätzlich allein verantwortlich, also auch aufsichtspflichtig. Es sei denn, dem Beförderer kann ein Verschulden an der Beschädigung oder dem Verlust Ihres Gepäcks angelastet werden. Bei **aufgegebenem Reisegepäck** sieht das natürlich anders aus: Dieses befindet sich in der Obhut des Bahnunternehmens, das hier für vermutetes Verschulden haftet.



Der Beförderer haftet weder bei Gepäck- noch Personenschäden, wenn der Schaden auf Umstände zurückzuführen ist, auf die er keinen Einfluss hatte. Dies ist etwa der Fall, wenn Reisegepäck mangelhaft verpackt wurde.

Beschädigtes oder verlorenes Gepäck

Entdecken Sie bei Abholung Schäden an Ihrem Gepäck, sollten Sie noch vor Ort darum bitten, die Schäden zu protokollieren. Weigert sich der Beförderer, so können Sie die Gepäckannahme verweigern, um später zu beweisen, dass die Schäden nicht erst nach Abholung entstanden sind.

Gepäckzustand	Schadensersatz
beschädigtes Handgepäck	bis zu 1.400 RE pro Reisendem
beschädigtes aufgegebenes Gepäck	Obergrenze: siehe verlorenes Gepäck
verspätetes aufgegebenes Gepäck (bis 14 Tage)	pro Tag bis 0,80 RE je kg bzw. 14 RE pro Gepäckstück; ohne Nachweis eines konkreten Schadens: 0,14 bzw. 2,80 RE pro Gepäckstück
verlorenes aufgegebenes Gepäck (ab 14 Tage)	bis zu 80 RE pro kg oder 1.200 RE pro Gepäckstück; ohne Nachweis eines konkreten Schadens: 20 bzw. 300 RE pro Gepäckstück

1 RE (= Rechnungseinheit) entspricht ca. 1,18 Euro (Stand: Juni 2009).

Tipp: Bewahren Sie den Gepäckschein gut auf! Er dient als Nachweis für Zustand und Anzahl der Gepäckstücke: Ist dort nicht vermerkt, dass Ihr Koffer bereits mit Dellen aufgegeben wurde, so wird vermutet, dass das Unternehmen für die Beschädigungen bei Abholung haften muss.

Wird das Gepäck nicht ausgeliefert, kann der Reisende eine Bescheinigung mit Angabe von Tag und Stunde des Auslieferungswunsches verlangen.

Wenn Reisende zu Schaden kommen



Sollte ein Fahrgast während eines Bahnunfalls getötet oder verletzt werden, ist das Bahnunternehmen dazu verpflichtet, binnen 15 Tagen einen Vorschuss zu zahlen, der die Kosten für die **unmittelbaren Bedürfnisse des betroffenen Fahrgastes oder seiner Angehörigen** deckt.

Außerdem muss der Beförderer den Schaden ersetzen, der durch **notwendige Behandlungen** entstanden ist, etwa Arzt- und Pflegekosten, aber auch Vermögenseinbußen aufgrund von Arbeitsunfähigkeit.

Verliert eine Familie oder Einzelperson den unterhaltspflichtigen Versorger bei einem Bahnunfall, so muss auch hier das Unternehmen einspringen, sowie für **Überführung und Bestattung** aufkommen.

Insgesamt sieht die EU-Verordnung vor, dass die Unternehmen im Falle von Personenschäden mit einer Summe von bis zu 175.000 RE haften müssen. Die einzelnen EU-Mitgliedsstaaten können diese Höchsthaftungsgrenze auch noch nach oben erweitern. So sieht das deutsche Haftpflichtgesetz **Höchstgrenzen von 600.000 Euro oder 36.000 Euro jährliche Geldrente** für jede getötete oder verletzte Person vor.

Beschwerde

Schritt 1: Sammeln Sie die Belege!

Um zu reklamieren, benötigen Sie Belege: **Fahrschein, Gepäckschein, Beförderungsausweis, Quittungen** etc. Laut Verordnung sind diese im Original oder in (eventuell beglaubigter) Kopie vorzulegen.

Tip: Erst einmal nur Kopien per Post verschicken – für den Fall, dass der Brief verloren geht oder an das falsche Unternehmen geschickt wurde.

Schritt 2: Finden Sie den richtigen Ansprechpartner!



Schadensersatzansprüche wegen der Tötung und Verletzung von Reisenden können nur gegenüber dem Beförderer geltend gemacht werden, der die Beförderungsleistung erbracht hat, bei der sich der Unfall ereignet hat.

Alle anderen Ansprüche können gegen den ersten, den letzten oder denjenigen Beförderer geltend gemacht werden, der zum Zeitpunkt des Schadens für die Beförderung verantwortlich war.

Schritt 3: Beachten Sie Fristen, um Ihre Ansprüche geltend zu machen!

Gutschriften oder Fahrpreiserstattungen bei Zugverspätungen bzw. Zugausfällen erhalten Sie, wenn Sie **innerhalb eines Monats ab dem Reisetag** Ihre Unterlagen bei dem betroffenen Zugunternehmen einreichen.

Bei Gepäckschäden

Nimmt der Reisende das aufgegebenes Reisegepäck nach der Beförderung entgegen, so erlöschen seine Ansprüche. Es sei denn, der Reisende stellt dort fest, dass etwas aus dem Gepäck fehlt oder es beschädigt wurde. Dann muss das Unternehmen diesen **Schaden sowie seinen Zeitpunkt sofort dokumentieren** und dem Reisenden eine Kopie aushändigen. Sollte der Sachverhalt nicht korrekt dargestellt sein, kann der Fahrgast verlangen, dass ein Sachverständiger zu Hilfe gerufen wird.

Wenn der Reisende erst daheim merkt, dass sein Gepäck beschädigt ist, sollte er **innerhalb von drei Tagen** eine Tatsachenfeststellung verlangen, die beweist, dass der Schaden entstand, bevor er das Gepäck erhalten hat.

Tip: Am Zielort angekommen, sollten Sie Ihr Gepäck – wenn möglich im Beisein von Zeugen – sofort auf verdeckte Schäden untersuchen!

Bei verspäteter Auslieferung des Gepäcks erlischt der Anspruch des Reisenden auf Schadensersatz, wenn er nicht binnen **21 Tagen** seine Rechte geltend gemacht hat. Ein Kofferverlust ist innerhalb von **14 Tagen** zu reklamieren.

Bei Personenschäden

Alle Ansprüche aufgrund von Personenschäden erlöschen grundsätzlich, wenn der Unfall nicht **spätestens zwölf Monate**, nachdem der Schaden bemerkt wurde, dem Beförderer angezeigt wird. Tut der Geschädigte dies mündlich, so hat das Unternehmen ihm darüber eine Bestätigung auszustellen.

ACHTUNG: Auch Ansprüche gegen Eisenbahnunternehmen unterliegen der Verjährung. Erkundigen Sie sich im Zweifelsfall nach der Frist.

Schritt 4: Schreiben Sie dem zuständigen Bahnunternehmen!

Zunächst einmal sollten Sie in jedem Fall Ihre Ansprüche schriftlich gegenüber dem Unternehmen geltend machen. Die Unternehmen sind verpflichtet, eine **eigene Beschwerdestelle** einzurichten und die Fahrgäste wiederholt und deutlich darüber zu informieren, wie sie mit ihr Kontakt aufnehmen können. Die Beschwerden müssen innerhalb eines Monats beantwortet oder dem Fahrgast mitgeteilt werden, dass sich die Bearbeitung noch um höchstens zwei weitere Monate hinauszögern wird.

Schritt 5: Wenden Sie sich an einen Schlichter!

Sollten Sie sich mit dem Bahnunternehmen nicht einigen können, wenden Sie sich an eine unabhängige Schlichtungsstelle. Für den Fernverkehr wird diese Aufgabe in Deutschland noch bis zum 30.11.2009 von der Schlichtungsstelle Mobilität wahrgenommen (s. S. 14). Für aktuelle Informationen zur neuen Schlichtungsstelle fragen Sie beim **Europäischen Verbraucherzentrum Deutschland (EVZ)** nach.



Das EVZ selbst behandelt **Beschwerden deutscher Fahrgäste gegen Bahnunternehmen aus dem EU-Ausland:** Sie steigen etwa am Kölner Hbf in den Thalys nach Paris oder auf Ihrer Fahrt gen Süden in einen italienischen Zug um. In diesen Fällen nehmen Sie als deutscher Fahrgast die Dienste eines Bahnunternehmens aus dem EU-Ausland in Anspruch und können sich im Streitfall an das EVZ wenden.

Die Juristen des EVZ setzen sich kostenlos für einzelne Verbraucher ein, indem sie sie an eine geeignete ausländische Schlichtungsstelle vermitteln oder indem sie selbst eine **außergerichtliche Lösung** mit den fraglichen Unternehmen finden.

Eingeschränkte Mobilität

Welche Rechte haben ältere und behinderte Reisende?

Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber müssen dafür sorgen, dass der Bahnhof, die Bahnsteige, die Fahrzeuge und andere Einrichtungen für Reisende mit eingeschränkter Mobilität wie alte oder behinderte Menschen zugänglich sind. Sie können zwar ausnahmsweise **besondere Zugangsregelungen** aufstellen (z.B. die Auflage, von einer anderen Person begleitet zu werden), die aber in keinem Fall diskriminierend sein dürfen. Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer und Reiseveranstalter informieren auf Anfrage über die Zugänglichkeit und die Zugangsregelungen bzw. deren Gründe.



Welche Hilfeleistungen werden an Bahnhöfen und in Zügen angeboten?

Kostenlose Hilfe beim Ein-, Um- und Aussteigen sowie während der Fahrt muss angeboten werden, wenn der betroffene Reisende dies **mindestens 48 Stunden** vorher beim Bahnunternehmen, dem Fahrkartenverkäufer oder dem Reiseveranstalter angemeldet und das Bahnunternehmen ausreichend Personal zur Verfügung hat. Im Falle einer Mehrfahrtenkarte reicht es aus, sich mit den Informationen auch über die nachfolgenden Fahrten ein einziges Mal anzumelden.

Wird ein Zeitpunkt festgelegt, zu dem der Reisende mit einer Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität sich einfinden soll, darf dieser **höchstens 60 Minuten** vor der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit liegen bzw. vor dem Zeitpunkt, zu dem auch alle anderen Fahrgäste anwesend sein sollen. Wenn kein Zeitpunkt festgelegt wurde, hat sich der angemeldete Reisende spätestens 30 Minuten vorher an einem festgelegten Ort einzufinden.

Entschädigung für Mobilitätshilfen oder sonstige spezielle Ausrüstungen

Anders als bei gewöhnlichem Gepäck gilt für Mobilitätshilfen **keine Haftungsobergrenze**: Hier haftet das Eisenbahnunternehmen vollständig für den Verlust oder die Beschädigung von Mobilitätshilfen oder sonstigen speziellen Ausrüstungen, die von Reisenden mit Behinderungen oder mit eingeschränkter Mobilität verwendet werden.

Nützliche Adressen

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Mitglied des ECC-Netzwerkes, das Verbraucher aus den 27 EU-Mitgliedstaaten sowie Norwegen und Island bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten berät.

c/o Euro-Info-Verbraucher e. V.

Rehlfusplatz 11

77694 Kehl

Tel. 07851 / 99148-0 (Di bis Do, 9-12 und 13-17 Uhr)

Fax. 07851 / 99148-11

Mail: info@euroinfo-kehl.eu

Homepage: <http://www.eu-verbraucher.de>



Das Online-Beschwerdeformular finden Sie direkt unter:

www.eu-verbraucher.de/de/so-machen-sie-sie-geltend/beschwerdeformular/

Schlichtungsstelle Mobilität

c/o Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD)

Postfach 61 02 49

10923 Berlin

Tel. 030 / 469970-0 (Montag bis Freitag 9 bis 14 Uhr)

Fax. 030 / 469970-10

Mail: schlichtungsstelle@vcd.org

Homepage: <http://www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org>

Das Online-Beschwerdeformular finden Sie direkt unter:

www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org/beschwerdeformular.html

Quellen

- VERORDNUNG (EG) Nr. 1371/2007 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Bahnverkehr
- Gesetz zur Anpassung eisenbahnrechtlicher Vorschriften an die VERDORDNUNG (EG) Nr. 1371/2007 des EUROPÄISCHEN PARLAMENTES UND RATES vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Bahnverkehr

Alle **EU-Verordnungen** finden Sie unter: <http://www.eur-lex.eu/>

Deutsche Gesetze finden Sie unter: <http://www.gesetze-im-internet.de/>



Euro-Info-Verbraucher e.V.



Deutsch-französische Informations- und Beratungsstelle für Verbraucher

Rehfusplatz 11

77694 Kehl

Tel: 07851 991 48 0

Fax: 07851 991 48 11

E-Mail: info@euroinfo-kehl.eu

Öffnungszeiten: Dienstag bis Donnerstag, 9.00 bis 12.00 und 13.00 bis 17.00 Uhr

Kehl/Straßburg
Eine Adresse
für zwei Länder



**Europäisches
Verbraucherzentrum
Deutschland**



**Europäisches
Verbraucherzentrum
Frankreich**

www.euroinfo-kehl.eu

ECC-Net : European Consumer Centres Network

http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm

Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland wird gefördert durch die Europäische Kommission sowie das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz und das Bundesministerium der Justiz aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages.