

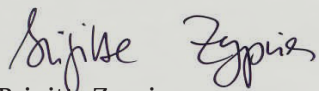
# Verspätungen und Zugausfälle: Mehr Schutz für Verbraucher

Liebe Bahnfahrerin, lieber Bahnfahrer!

Sie kennen das sicherlich auch: Der Zug hat ein paar Minuten Verspätung und schon ist der Anschlusszug weg. Der nächste Zug zum Zielort kommt eine Stunde später und die Reise mit der Bahn verzögert sich.

Ab sofort haben Sie bei Verspätungen und Zugausfällen deutlich mehr Rechte. Am 29. Juli 2009 tritt das vom Deutschen Bundestag verabschiedete Fahrgastrechtgesetz in Kraft. Das Gesetz beruht auf einer EG-Verordnung, die ab dem 3. Dezember 2009 europaweit gelten wird. Das neue Fahrgastrechtgesetz verbessert Ihre Rechte schon jetzt und erweitert sie zudem erheblich gegenüber den europäischen Vorgaben.

Das Gesetz gewährt Ihnen Ansprüche auf Entschädigungen bei Ausfällen und Verspätungen von Zügen. Menschen mit Behinderungen werden es leichter haben, mit der Bahn zu fahren, und die Rechte der Fahrgäste bei Personenschäden werden verbessert.



Brigitte Zypries  
Bundesministerin der Justiz



## DIE NEUEN RECHTE IM ÜBERBLICK

### Unpünktlichkeit und Ausfall von Zügen im Fern- und Nahverkehr

Bahnfahrerinnen und Bahnfahrer erhalten künftig grundsätzlich eine Entschädigung in Geld, wenn der Zug ausfällt oder sich verspätet und die Bahnfahrerinnen oder der Bahnfahrer etwa wegen eines verpassten Anschlusses mit erheblicher Verspätung am Zielort ankommt. Im Einzelnen gilt Folgendes:

- Ab 60 Minuten Verspätung am Zielort besteht ein Anspruch auf Erstattung von 25% des Fahrpreises.
- Ab 120 Minuten Verspätung besteht ein Anspruch auf Erstattung von 50% des Fahrpreises.
- Der zu erstattende Betrag muss dem Bahnfahrer oder der Bahnfahrerin auf deren Wunsch in bar ausgezahlt werden.
- Wird wegen einer Verspätung von mehr als 60 Minuten eine Übernachtung erforderlich, muss das Eisenbahnunternehmen dem Fahrgast eine kostenlose Hotelunterkunft anbieten.

Das Eisenbahnunternehmen muss keine Entschädigung zahlen, wenn der Ausfall oder die Verspätung auf ein Verschulden des Fahrgasts, auf ein unvermeidbares Verhalten eines Dritten oder auf außerhalb des Eisenbahnbetriebs liegenden unvermeidbaren Umständen beruht (z. B. weil ein liegengeliebener LKW die Schienen blockiert). Außerdem kann das Eisenbahnunternehmen von einer Zahlung absehen, wenn der zu erstattende Betrag unter 4 Euro liegt.

Sonderregeln gelten für Zeitfahrkarten (z. B. die Bahncard 100). Hier greifen die Entschädigungspauschalen nicht. Das Eisenbahnunternehmen muss aber eine angemessene Entschädigung zahlen, wenn der Fahrgast wiederholt Verspätungen erleidet.

In jedem Falle können Bahnfahrerinnen und Bahnfahrer aber auch von der Zugfahrt absehen, wenn sich eine Verspätung von mehr als 60 Minuten abzeichnet. Sie erhalten dann entweder den Fahrpreis zurück oder können die Fahrt später durchführen (auch mit geänderter Streckenführung).

### Unpünktlichkeit und Ausfall von Zügen im Nahverkehr

Im Nahverkehr soll der Fahrgast vor allem so schnell wie möglich sein Ziel erreichen. Wenn er mit Ausfall oder Unpünktlichkeit seines Nahverkehrszuges rechnen muss, hat er nun zusätzlich folgende Rechte:

- Bei einer absehbaren Verspätung von mindestens 20 Minuten kann er jeden beliebigen anderen Zug nutzen, auch einen Zug des Fernverkehrs. Ausgenommen sind nur Sonderfahrten sowie Züge mit umfassender Reservierungspflicht, wie z. B. der ICE Sprinter oder der City Night Line.
- Bei Nachtfahrten kann er bei absehbaren Verspätungen von mindestens 60 Minuten jedes andere Verkehrsmittel, also auch ein Taxi, nehmen. Letzteres gilt allerdings nur, wenn es überhaupt keine oder keine preisgünstigeren Verkehrsmittel mehr gibt, um den Zielbahnhof zu erreichen. Die Erstattung beträgt maximal 80 Euro. Als Nachtfahrt sind Fahrten anzusehen, die fahrplanmäßig in der Zeit zwischen 0.00 und 5.00 Uhr enden.
- Die gleiche Regelung wie für Nachtfahrten gilt, wenn der fahrplanmäßig letzte Zug des Tages ausfällt und der Fahrgast den Zielbahnhof ohne Nutzung eines anderen Verkehrsmittels nicht mehr bis 24.00 Uhr erreichen kann.

### Haftung bei Personenschäden

Wird ein Fahrgast bei einem Eisenbahnunfall verletzt oder getötet, müssen Eisenbahnunternehmen künftig einen Vorschuss zahlen, der die unmittelbaren wirtschaftlichen Bedürfnisse des geschädigten Fahrgastes oder seiner Angehörigen deckt. Dieser Vorschuss beträgt im Fall des Todes eines Fahrgastes mindestens 21.000 Euro.

### Rechte von Personen mit eingeschränkter Mobilität

Rechte von behinderten Personen und sonstigen Personen mit eingeschränkter Mobilität werden gestärkt. Bahnhof, Bahnsteige, Fahrzeuge und



sonstige Einrichtungen müssen für Personen mit eingeschränkter Mobilität zugänglich sein. Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber müssen kostenlos Unterstützung beim Ein- und Aussteigen und bei der Fahrt leisten, soweit Personal vorhanden ist und der Bedarf vorher angemeldet wird.

### Infomationspflichten der Eisenbahn

Die Eisenbahnunternehmen sind künftig gesetzlich ausdrücklich verpflichtet, den Fahrgast gut zu informieren. Dabei müssen auch die speziellen Bedürfnisse von Menschen mit einer Gehör-/Sehbehinderung berücksichtigt werden.

Die Eisenbahnunternehmen müssen

- beim Fahrkartenkauf insbesondere über die kürzeste und preisgünstigste Zugverbindung und die Rechte der Fahrgäste informieren,
- während der Fahrt vor allem über Verspätungen unterrichten,
- bekannt machen, wie die Fahrgäste mit der bahneigenen Beschwerdestelle in Verbindung treten können.

### Qualitätsmanagement, Beschwerdestellen und Schlichtung

Eisenbahnunternehmen im Fernverkehr müssen künftig Qualitätsstandards festlegen und überprüfen – z. B. in Bezug auf Pünktlichkeit, Zugausfälle, Sauberkeit, Fahrkarten und Hilfeleistungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität.

Alle Eisenbahnunternehmen müssen ein Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden einrichten und auf die Kontaktdaten ihrer Beschwerdestelle deutlich hinweisen. Die Beschwerden müssen innerhalb eines Monats beantwortet werden oder innerhalb von drei Monaten, wenn der Fahrgast darüber unterrichtet wird.

Bei den Eisenbahnaufsichtsbehörden werden zusätzlich Beschwerdestellen eingerichtet, an die sich der Fahrgast wenden kann, wenn er von einem Eisenbahnunternehmen nicht zufriedenstellend behandelt wurde. Die Beschwerden können auch an das Eisenbahn-Bundesamt gerichtet werden.

Im Übrigen hat der Fahrgast die Möglichkeit, eine Schlichtungsstelle anzurufen, wenn es zu Differenzen mit einem Eisenbahnunternehmen kommt. Schlichtungsstelle ist derzeit u. a. die Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD, Berlin. Diese wird künftig durch die Mitte Juli gegründete „Schlichtungsstelle öffentlicher Verkehr“ ersetzt werden; sie wird voraussichtlich Ende des Jahres ihre Arbeit aufnehmen. Die Eisenbahnunternehmen sollen bei der Beantwortung einer Beschwerde eines Fahrgasts auf die Schlichtungsmöglichkeit und eine geeignete Schlichtungsstelle hinweisen.

### Was sollten Sie tun, wenn der Zug ausfällt oder Verspätung hat?

- Lassen Sie sich schon im verspäteten Zug oder im Bahnhof die Verspätung oder den Ausfall des Zuges bestätigen.
- Wenden Sie sich mit Ihrer Fahrkarte, auf der die Strecke unter Angabe des Abfahrts- und Zielorts vermerkt ist, und der Bestätigung über die Verspätung oder den Ausfall des Zuges an das Eisenbahnunternehmen, bei dem Sie die Fahrkarte gekauft haben.
- Teilen Sie dem Eisenbahnunternehmen mit, ob Sie die Entschädigung in Geld haben wollen. Das Eisenbahnunternehmen muss Ihnen innerhalb eines Monats nach Einreichung Ihres Antrags die Entschädigung zahlen, wenn der Anspruch berechtigt ist. Die Entschädigung kann, wenn Sie nicht Auszahlung in bar verlangt haben, auch in Form von Gutscheinen oder anderen Leistungen erfolgen.

Weitere Informationen finden Sie im Internet bei

[www.bmj.bund.de/fahrgastrechte](http://www.bmj.bund.de/fahrgastrechte)

Herausgeber:  
Bundesministerium der Justiz  
Referat Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
10115 Berlin  
[www.bmj.bund.de](http://www.bmj.bund.de)

Bildnachweise:  
Titelbild: © istockphoto.com/gmuthu  
Innenseite: © istockphoto.com/archives  
Porträt Zypries: © BMJ/Knoll

# Ihre neuen Fahrgastrechte

