

VERTRAGSRECHT

JULI 2023

... stell Dir vor, es ist Streik und keiner kommt an.

Die Deutsche Bahn und die Eisenbahnergewerkschaft haben sich im Tarifkonflikt nicht einigen können - die Verhandlungen sind vorerst gescheitert. Wieder einmal kündigte die Gewerkschaft EVG daher für den Juli einen weiteren unbefristeten Streik an, der das gesamte bundesweite Bahnnetz betrifft und zu zahlreichen Zugausfällen führen könnte – dies mitten in den Schulferien und zu einer Zeit, in der die ohnehin gebeutelten Fahrgäste auch ohne Streik täglich mit massiven Verspätungen und gestiegenen Preisen für Fahrkarten zu kämpfen haben.

Um weitere kurzfristige Streiks noch abwenden zu können, hat die Deutsche Bahn in dem festgefahrenen Tarifkonflikt nun eine Schlichtung durch externe Vermittler vorgeschlagen. Ob die Gewerkschaft sich auf eine Schlichtung einlässt, ist noch offen. Für Fahrgäste ist damit noch unklar, ob es weitere Arbeitskämpfe gibt.

Im Folgenden wollen wir Sie darüber informieren, welche Rechte und Ansprüche den Fahrgästen im Falle von Zugausfall oder Verspätung zustehen – und wie sie durchgesetzt werden können.

1. Fahrgastrechte im Bahnverkehr

Fahrgastrechte im Zug sind gesetzliche Bestimmungen, die das Ziel verfolgen, die Reisenden im Bahnverkehr sowie deren Rechte gegenüber den Eisenbahnunternehmen zu schützen. Sie sollen dabei sicherstellen, dass Passagiere angemessen behandelt werden und bei eventuellen Problemen angemessene Unterstützung einfordern können. In Europa regelte bisher die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlamentes und des Rates die Fahrgastrechte im internationalen und grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr. Diese Verordnung gilt für alle Eisenbahngesellschaften, die Personenverkehrsdienste in der Europäischen Union anbieten.

Die Rechte der Zugreisenden lassen sich dabei in folgende Bereiche unterteilen:

- **Informationspflicht:** Die Fahrgäste haben Anspruch auf eindeutige und insbesondere rechtzeitige Informationen über ihre Reise, einschließlich Fahrpläne, Verspätungen, Anschlussverbindungen und Zugausfälle.

- **Fahrgastbetreuung:** Bei größeren Verspätungen, Zugausfällen oder verpassten Anschlusszügen müssen den Fahrgästen angemessene Unterstützung und Betreuung angeboten werden. Dies kann Unterkunft, Verpflegung, Getränke oder alternative Transportmöglichkeiten umfassen.
- **Erstattung und Entschädigung:** Wenn ein Zug stark verspätet ist oder ganz ausfällt, haben Fahrgäste meist Anspruch auf Erstattung des Ticketpreises oder auf Entschädigungszahlungen.
- **Barrierefreiheit:** Es besteht die Verpflichtung, den Zugang für Menschen mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität zu erleichtern. Dies umfasst beispielsweise barrierefreie Einrichtungen und Hilfeleistungen bei Ein- und Ausstieg.

2. EU-Reform zu Fahrgastrechten ab Juni 2023

Durch eine neue Verordnung der Europäischen Union ändern sich diese Fahrgastrechte ab dem 07.06.2023.

Die EU-Reform soll Reisenden weitere Vorteile bringen. Ein großer Nachteil, den die Verordnung mit sich bringt, ist allerdings, dass bei außergewöhnlichen Umständen keine Entschädigungen durch die Bahn mehr zu leisten sind.

a) Recht auf Entschädigungen bei Verspätung oder Zugausfall

Zeichnet sich bei einer Zugreise im In- oder europäischen Ausland eine Verspätung von mehr als 60 Minuten ab, so haben Sie als Fahrgast die Wahl, die Fahrt weiter fortzusetzen oder die Fahrt abzubrechen und den Fahrpreis zurück sowie einen Transport zum ursprünglichen Abfahrtsort zu verlangen.

Bei einer Fortsetzung der Reise trotz einer Verspätung von über 60 Minuten steht Ihnen in vielen Fällen ein Anspruch auf Entschädigung zu. Trifft Ihr Zug am Zielbahnhof erst mit einer Verspätung von 60 Minuten oder mehr ein, erhalten Sie eine Entschädigung von 25% des Preises Ihrer Fahrkarte. Ab einer Verspätung von 120 Minuten steht Ihnen ein Ausgleich in Höhe von 50% der Fahrtkosten zu.

Nach der alten Verordnung musste in jedem Fall eine Entschädigung gezahlt werden, ganz gleich welcher Grund für die Verspätung verantwortlich war. Laut der neuen Verordnung gibt es jedoch kein Recht auf Ent-

schädigung mehr, wenn unvermeidbare außergewöhnliche Umstände, sogenannte „höhere Gewalt“ die Verspätung verursacht hat. Hierzu zählen extreme Witterungsbedingungen und deren Folgen (z. B. umgestürzte Bäume), Verschulden anderer Bahnreisender (z. B. Ziehen der Notbremse) oder Eingriffe Dritter in den Schienenverkehr (Sabotage, Personen im Gleis).

Nicht zum Kreis der unvermeidbaren außergewöhnlichen Umstände gehören allerdings Streiks. Die Fahrgastrechte bei Zugausfall oder Verspätung sind somit nicht ausgeschlossen, wenn die Ursache der Verspätung in einem Arbeitskampf liegt.

Es ist dennoch zu befürchten, dass die Eisenbahnunternehmen nun vermehrt pauschal auf unvermeidbare außergewöhnliche Umstände verweisen und eine Entschädigung ablehnen. Sollten daher Zweifel an der Begründung bestehen, ist anwaltlicher Rat einzuholen.

Nach der EU-Verordnung werden auch Folgeschäden aus einer Verspätung nicht übernommen. Wenn Sie aufgrund der Verspätung des Zuges somit Ihren Flug verpassen, muss die Bahn dafür nicht aufkommen. Ein schwacher Trost: Ab Verspätungen von mehr als einer Stunde sieht Art. 18 der Verordnung vor, dass das Unternehmen Ihnen in jedem Fall kostenfrei Hilfeleistungen wie Erfrischungen und Mahlzeiten in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit zur Verfügung stellen muss.

b) Umbuchung bei längerer Verspätung:

Ist eine Verspätung von mehr als 60 Minuten absehbar, können sie sich kostenlos auf einen späteren Zug umbuchen lassen. Nach der neuen EU-Verordnung ist es ab dem 07.06.2023 dabei auch möglich, Sie auf einen Zug eines anderen Unternehmens umzubuchen. Sollte das Unternehmen die Umbuchung nicht innerhalb von 100 Minuten nach der planmäßigen Zugabfahrt umsetzen, können Sie die Weiterreise selbst organisieren und die entstandenen Kosten dem Unternehmen in Rechnung stellen.

Nach Art. 18 Abs. 3 der EU-Verordnung sind Flüge von dieser Regelung ausgenommen („... berechtigt, einen solchen Vertrag mit anderen Anbietern öffentlicher Verkehrsdienste mit der Eisenbahn, dem Reisebus oder dem Bus zu schließen...“).

c) Hotelübernachtung

Wenn Sie wegen einer Zugverspätung nicht weiterreisen können und die Reise erst am nächsten Tag fortgesetzt werden kann, muss die Bahn Ihre Hotel-Übernachtung sowie die Anfahrtskosten übernehmen. Eine Neuerung nach der ab Juni geltenden EU-Verordnung ist, dass das Bahnunternehmen die maximale Anzahl der erstatteten Übernachtungen auf drei begrenzen kann, sofern die Verspätung auf „höhere Gewalt“ zurückzuführen ist.

d) Zugausfall

In dem Fall, dass die Verbindung gänzlich ausfällt und das Ziel auch nicht durch eine Umbuchung auf einen

anderen Zug erreicht werden kann, haben Sie das Recht auf einen kostenlosen Rücktransport zu dem Bahnhof, von dem Sie gestartet sind. Zudem haben Sie Anspruch auf eine Erstattung des vollen Fahrpreises, wenn die angetretene Zugfahrt durch den Zugausfall oder die Verspätung sinnlos geworden ist. Haben Sie beispielweise einen Termin oder Konzertkarten und verpassen durch den Zugausfall bzw. die Verspätung das Konzert, macht auch eine spätere Reise keinen Sinn, sodass Ihnen dann die beschriebenen Rechte zustehen.

e) Anschlussverbindung verpasst

Müssen Sie innerhalb einer Zugreise umsteigen bzw. verschiedene Teilstücke passieren, so empfiehlt es sich, die Fahrt von Anfang bis Ende in einer Buchung vorzunehmen. Ist dies der Fall, spricht man von einer sogenannten durchgehenden Reisekette, die wichtig bei der Prüfung von Entschädigungsansprüchen ist. Liegt eine einheitliche Buchung (Reisekette) vor, haben Sie rechtlich gesehen einen einzigen Beförderungsvertrag geschlossen. Ihre Fahrgastrechte gelten somit für die gesamte Reisedauer. Liegt dagegen keine einheitliche Buchung vor, ist für jede Teilstrecke gesondert zu prüfen, ob die Voraussetzungen für eine Entschädigung vorliegen.

f) Nahverkehr

Wenn Ihre Ankunftszeit zwischen 00:00 und 05:00 Uhr liegt, die S-Bahn dabei über 60 Minuten verspätet und kein anderes Verkehrsmittel verfügbar ist, können Sie ein Taxi nehmen. Die Kosten werden dabei bis zu einer Höhe von 80,00 € von der Bahn erstattet.

Unabhängig von der Tageszeit dürfen Sie zudem ab einer erwarteten Verspätung von 20 Minuten einen höherwertigen Zug benutzen.

g) Stornierung wegen erwartetem Streik

Ist schon vor Fahrtantritt bekannt, dass am Tag der Reise ein gebuchter Zug wegen des Streiks ausfällt, können Sie Ihr Ticket stornieren und das Geld als Auszahlung zurückverlangen. Das gilt für die gesamte Reise, selbst wenn nur ein Teil davon betroffen sein sollte.

Praxishinweis

Lassen Sie sich im Zug oder am Bahnhof die Verspätung oder den Ausfall Ihres Zuges schriftlich bestätigen. Dies erleichtert den Nachweis bei der Geltendmachung von Entschädigungsansprüchen.

Der unkomplizierteste Weg zur Geltendmachung Ihrer Rechte ist über das Fahrgastrechteformular, welches sowohl online als auch postalisch bei dem Bahnunternehmen eingereicht werden kann. Hierbei fügen Sie Ihre Fahrkarte entweder als Scan oder als Original bei.

Teilen Sie dem Unternehmen mit, dass Sie die Entschädigung ausgezahlt bekommen wollen. Anderenfalls kann die Entschädigung auch mit einem Gutschein oder anderen Leistungen abgegolten werden.