

Mit der **Bahn** durch Europa

Ihre Rechte
kurz und
knapp

Zugverspätung oder Zugausfall?

Gepäck verloren oder beschädigt?

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

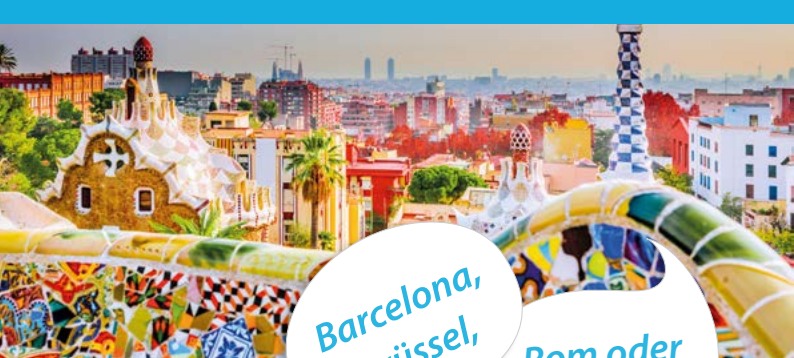
Rat und Hilfe
für Verbraucher
in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland



Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union



**Barcelona,
Brüssel,**

**Rom oder
Paris?**

Egal, ob Sie mit der Bahn quer durch die EU reisen oder Sie in Deutschland unterwegs sind: Dank Europa haben Sie Rechte, wenn Ihr Zug ausfällt, Verspätung hat, das Gepäck beschädigt wurde oder verloren ging.

Wir erklären Ihnen welche und wie Sie diese durchsetzen.

Grenzüberschreitende Fahrten in der EU

Ihre Rechte* bei Fahrten von einem EU-Land in ein anderes:

WENN DER ZUG VERSPÄTET IST

- ✓ Einfache Fahrt: Kommt der Zug mit 60 bis 119 Minuten Verspätung am Ziel an, können Sie 25 % des Fahrpreises zurückverlangen; ab 120 Minuten sogar 50 %.
- ✓ Haben Sie ein Hin- & Rückfahrt-Ticket gebucht, wird für die Entschädigung der halbe Fahrpreis zugrunde gelegt.

Bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten muss das Bahnunternehmen ...

- ✓ Sie mit Speisen und Getränken versorgen, falls diese im Zug oder Bahnhof verfügbar oder vernünftigerweise lieferbar sind.
- ✓ Ihnen eine Übernachtung sowie die Fahrt zum Hotel und wieder zurück anbieten, sofern eine Unterbringung erforderlich und dies praktisch möglich ist.

Bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten können Sie ...

die Fahrt abbrechen, sich kostenlos zum Startbahnhof zurückbringen lassen und

- ✓ den Betrag für die nicht gefahrene Teilstrecke zurückverlangen.
- ✓ den vollen Fahrpreis zurückfordern, wenn die Reise sinnlos geworden ist.
- ✓ sich von der Bahn auf einen späteren Zug umbuchen lassen.



WENN DIE VERSPÄTUNG ABSEHBAR IST

Zeichnet sich schon vor Antritt der Fahrt eine Verspätung von mehr als 60 Minuten ab, können Sie ...

- ✓ auf die Fahrt verzichten und den Ticketpreis zurückfordern.
- ✓ sich auf einen späteren Zug umbuchen lassen.

Wichtig

Folgeschäden aus der Verspätung, z. B. ein verpasster Flug, werden nicht übernommen.

Hinweis

- ✓ Ihre Rechte gelten auch bei höherer Gewalt, z. B. Unwetter oder Streik.
- ✓ Sie können zwischen einem Gutschein oder der Auszahlung des Geldbetrages als Entschädigung wählen.

WENN DER ZUG AUSFÄLLT

Fällt Ihr Zug aus, können Sie ...

- ✓ bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten sich kostenlos zum Startbahnhof zurückbringen lassen und den vollen Fahrpreis zurückverlangen, wenn die Reise für Sie sinnlos geworden ist.
- ✓ sich auf einen anderen Zug umbuchen lassen. Kommen Sie trotz Umbuchung mit 60 bis 119 Minuten Verspätung am Zielbahnhof an, steht Ihnen 25 % des Fahrpreises zu; ab 120 Minuten 50 %.

Bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten muss das Bahnunternehmen ...

- ✓ Sie mit Speisen und Getränken versorgen, falls diese im Zug oder Bahnhof verfügbar oder vernünftigerweise lieferbar sind.
- ✓ Ihnen eine Übernachtungsmöglichkeit sowie die Fahrt zum Hotel und wieder zurück anbieten, sofern eine Unterbringung erforderlich und dies praktisch möglich ist.

Zur Info

- ✓ Wenn Sie am Ende Ihrer Reise mit einer Verspätung von mehr als 60 bzw. 119 Minuten ankommen, gilt Ihr Recht auf Fahrpreiserstattung nur dann, wenn Sie Ihre Reise als ein einziges Ticket für die gesamte Strecke gebucht haben, z. B. von Hamburg nach Madrid.
- ✓ Falls Sie einzelne Fahrkarten für Teilstrecken gekauft haben, z. B. ein Ticket von Hamburg nach Paris und später ein weiteres von Paris nach Madrid, können Sie wegen einer verpassten Anschlussverbindung keine Rechte geltend machen.
- ✓ Ob Sie eine einzige Fahrkarte für die gesamte Strecke oder mehrere Fahrkarten für Teilstrecken erworben haben, ist nicht immer leicht zu erkennen. Fragen Sie im Zweifelsfall beim Bahnunternehmen nach.

Wichtig

Falls die Bahn Ihnen die Hilfeleistungen verweigert, Sie also Hotel, Speisen und Getränke aus eigener Tasche bezahlen müssen: Bewahren Sie Quittungen auf, um den Betrag von der Bahn zurückzuverlangen.

Fahrten innerhalb Deutschlands

- ✓ Sie haben die gleichen Rechte wie bei Fahrten von einem EU-Land in ein anderes.

Darüber hinaus steht Ihnen im Nahverkehr Folgendes zu*:

Ist zu erwarten, dass Sie mit mindestens ...

- ✓ **20 Minuten Verspätung** am Zielbahnhof eintreffen, können Sie mit einem anderen, auch höherwertigeren Zug fahren, sofern hierfür keine Reservierung nötig ist.
- ✓ **60 Minuten Verspätung** am Zielbahnhof ankommen und die planmäßige Ankunftszeit zwischen 0 und 5 Uhr liegt, können Sie ein anderes Verkehrsmittel nehmen. Bis zu 80 € werden erstattet. Das gilt auch, wenn Sie die letzte Zugverbindung des Tages gebucht haben, der Zug ausfällt und Sie Ihr Ziel nicht vor 24 Uhr erreichen.



- ✓ **Zeitfahrkarten der Deutschen Bahn AG:** Kommt der Zug mit mindestens 60 Minuten Verspätung am Zielbahnhof an, gibt es pro Fahrt als Entschädigung

Zeitkarte	2. Klasse	1. Klasse
Nahverkehr	1,50 €	2,25 €
Fernverkehr	5,00 €	7,50 €
BahnCard 100	10,00 €	15,00 €

Wichtig

- ✓ Diese Rechte gelten für alle Züge, S-Bahnen und den IC-Bus.
- ✓ Entschädigungen unter 4 € werden nicht ausgezahlt. Zeitfahrkarteninhaber müssen die Beträge bis Ablauf der Fahrkarte sammeln. Es wird max. 25 % des Zeitkartenwerts erstattet.
- ✓ Sie können als Entschädigung zwischen einem Gutschein oder der Auszahlung des Geldbetrages wählen.
- ✓ Im Nahverkehr braucht die Bahn Ihnen keine Speisen und Getränke anzubieten.

Eingeschränkte Mobilität & Behinderung

Das sind Ihre Rechte:

- ✓ Kostenlose Hilfe beim Ein-, Aus- und Umsteigen an Bahnhöfen, an denen Personal vorhanden ist.
- ✓ An Bahnhöfen ohne Personal:
Informationen darüber,
 - welches die nächsten Bahnhöfe mit Personal sind,
 - welche Hilfeleistungen vor Ort direkt verfügbar sind.
- ✓ Entschädigung ohne Höchstgrenze, falls Mobilitätshilfen oder Spezialausrüstung durch die Schuld der Bahn beschädigt werden oder verloren gehen.

Sollten Sie Hilfe benötigen, müssen Sie dies spätestens 48 Stunden vorher anmelden. Ihr Ansprechpartner: Das Bahnunternehmen, der Fahrkartenverkäufer, Bahnhofsbetreiber oder Reiseveranstalter, der Ihnen das Ticket verkauft hat.

Den Mobilitätsservice der Deutschen Bahn AG erreichen Sie z. B. unter tel.: 0180-6512512 oder unter www.bahn.de

Beschädigtes, verlorenes und verspätetes Gepäck

Sobald Sie Ihr Gepäck aufgegeben haben, haftet das Bahnunternehmen bei Beschädigung, Verspätung oder Verlust. Kontrollieren Sie daher Ihr erhaltenes Gepäck und lassen Sie sich Schäden ggfs. bestätigen.

Das steht Ihnen zu

verlorenes aufgegebenes Gepäck

- Höhe des Schadens nachgewiesen: max. 80 RE* je kg oder max. 1.200 RE je Gepäckstück
- Höhe des Schadens nicht nachgewiesen: 20 RE je kg oder 300 RE je Gepäckstück

beschädigtes aufgegebenes Gepäck

- Wertverlust des Gepäcks
- Bei Totalschaden: siehe verlorenes aufgegebenes Gepäck

verspätetes aufgegebenes Gepäck

Zu zahlen: **max. 14 Tage lang, pro Tag**

- Höhe des Schadens nachgewiesen: max. 0,80 RE je kg oder max. 14 RE je Gepäckstück
- Höhe des Schadens nicht nachgewiesen: 0,14 RE je kg oder 2,80 RE je Gepäckstück

beschädigtes Handgepäck

- maximal 1.400 RE pro Reisenden, wenn die Bahn am Schaden Schuld ist.

Personenschäden

Falls Sie durch die Schuld des Bahnunternehmens verletzt werden, so muss dieses Ihnen innerhalb von 15 Tagen einen Vorschuss zahlen, der Ihre unmittelbaren wirtschaftlichen Bedürfnisse deckt.

Außerdem hat das Unternehmen für den Schaden aufzukommen, der durch die notwendige medizinische Behandlung entstanden ist, z. B. Arzt-, Pflegekosten, sowie für finanzielle Einbußen durch Ihre Arbeitsunfähigkeit.

So kommen Sie zu Ihrem Recht

- ✓ Dokumentieren Sie die Verspätung (Foto Anzeigetafel) und notieren Sie die Zugnummern.
- ✓ Lassen Sie sich die Verspätung, wenn möglich, bestätigen (sei es im Zug, am Info-Schalter, im Reisezentrum).
- ✓ Sammeln Sie Belege, z. B. Fahrkarten, Gepäckscheine, Quittungen für Speisen, Getränke, Hotels.

Falls Sie ...

- ✓ **mit der Deutschen Bahn AG gefahren sind:**
Füllen Sie das Fahrgastrechte-Formular aus, geben Sie es mit den Belegen im DB Reisezentrum ab oder senden Sie die Unterlagen an das Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt.
- ✓ **mit einem Unternehmen gefahren sind, das dem Servicecenter Fahrgastrechte angeschlossen ist:**
Füllen Sie das Fahrgastrechte-Formular aus. Senden Sie es mit den Belegen an das Servicecenter Fahrgastrechte. Die Liste der angeschlossenen Unternehmen finden Sie unter www.fahrgastrechte.info.
- ✓ **mit einem anderen EU-Bahnunternehmen gefahren sind:** Kontaktieren Sie das Unternehmen, das Ihnen die Fahrkarte verkauft hat, z. B. per Brief oder Online-Formular.



Beachten Sie folgende Fristen zur Geltendmachung Ihrer Rechte:

Frist

**Verspätung,
Zugausfall**

1 Jahr nach Ablauf der Gültigkeit Ihrer Fahrkarte

**Verspätetes
Gepäck**

21 Tage

**Beschädigtes
Gepäck**

bei sofort sichtbaren Schäden:
unverzüglich nach Annahme des Gepäcks

bei nicht sofort sichtbaren Schäden:
unverzüglich nach Bemerken des Schadens,
spätestens 3 Tage nach Gepäckerhalt

Personenschäden

12 Monate, nachdem der Schaden bemerkt wurde



Weitere Hilfe erhalten Sie hier

Sollten Sie mit der Entscheidung des Bahnunternehmens nicht einverstanden sein, helfen folgende Stellen weiter:

Bei Problemen ...

✓ **mit einem Bahnunternehmen aus dem EU-Ausland, Island oder Norwegen:**

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

✓ **im Fernverkehr:**

Nationale Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte – sofern es sich um eine Eisenbahn des Bundes handelt – www.eba.bund.de/fahrgastrechte

✓ Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. (söp) - sofern das Unternehmen Mitglied der soep ist. Eine Liste der Unternehmen finden Sie unter www.soep-online.de.

✓ **im Nahverkehr:**


- Nationale Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte
- söp
- SNUB - die Nahverkehrsschlichtungsstelle e. V. www.nahverkehrsnu.de
- Schlichtungsstelle Nahverkehr Nordrhein-Westfalen e. V. www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de


Rat und Hilfe für Verbraucher in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

 **Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl**

 **+49 (0) 78 51 / 99 14 80**

 **info@cec-zev.eu**

*Wir sind für Sie telefonisch und vor Ort
erreichbar. Dienstags bis donnerstags
von 9 bis 12 und von 13 bis 17 Uhr.*

www.evz.de

 **Kehl**

 **Standorte des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren**



Unter dem Dach des

**Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.**

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union

Impressum

Herausgeber: Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. | Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl - Tel.: +49 (0) 78 51 / 99 14 80 - Fax: +49 (0) 78 51 / 99 14 81
E-Mail: info@cec-zev.eu - Web: www.cec-zev.eu - Stand: Dezember 2018

Diese Broschüre erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern gibt einen Überblick über wesentliche Problem- und Themenfelder.
Für die Richtigkeit der in dieser Broschüre enthaltenen Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.

© Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Vereinsregister des Amtsgerichts Freiburg unter VR 370391; Vorstand: Dr. Martine Mériageu