

# Mit der Bahn durch Europa: Besserer Schutz für Fahrgäste

## Positionspapier der Europäischen Verbraucherzentren Deutschland & Frankreich zur Neufassung der Bahngastrechteverordnung

Höhere Entschädigung bei Verspätungen. Bessere Unterstützung für Menschen mit eingeschränkter Mobilität, mehr Platz für Fahrräder. Das hat das Europäische Parlament am 14. November 2018 in Sachen Bahngastrechte beschlossen.

„Die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich begrüßen die neuen Regelungen“, sagt Bernd Krieger, Leiter des EVZ Deutschlands.

Unseres Erachtens sollte die Neufassung der Bahngastrechte-Verordnung (EU) 1371/2007 noch um Folgendes ergänzt werden:

- **Internationale Reisen:** Klare Definition, wer bei Problemen bei der Ticketvergabe oder bei Streitfällen mit dem Beförderer verantwortlich ist, damit der Verbraucher weiß, an wen er sich wenden kann. Denn: Reisen beschränkt sich oftmals nicht nur auf ein Verkehrsmittel. Zug zum Flug oder Bus zum Zug sind gängige Praxis.
- **Bei verpasstem Anschluss:** Garantierte Weiterbeförderung bis zum Endziel. Das ist zurzeit problematisch, wenn z. B. ein Fahrgast ein Ticket für eine Strecke gelöst hat, auf der er auf ein Bahnunternehmen eines anderen EU-Landes umsteigen muss. Verpasst er den Anschluss und nimmt den nächsten Zug, wird sein Ticket nicht immer anerkannt.
- **Klare Definition des Streckenabschnitts,** der bei Verspätung oder Ausfall des Zuges für die Berechnung der Entschädigung herangezogen werden muss. Häufig kommt es vor, dass die Entschädigung nur für den verspäteten oder nur für den ausgefallenen Streckenabschnitt bezahlt wird, aber nicht für die gesamte Strecke.
- **Höhere Gewalt:** Klare Definition der Situationen, in denen Bahnunternehmen keine Entschädigung an ihre Kunden zahlen müssen. Und zwar so, dass, anders als bei den Fluggastrechten, keine Gerichtsentscheide mehr herangezogen werden müssen, um zu ermitteln, ob es sich um höhere Gewalt handelt oder nicht. Das erleichtert den Verbrauchern, Ihre Rechte durchzusetzen.
- **Genauere Festlegung der Rolle und Kompetenzen der Durchsetzungsstellen,** damit deren Aufgabenschwerpunkte für Verbraucher verständlich werden.
- **Schaffung von Möglichkeiten, grenzüberschreitende Bahntickets** zu lösen, z. B. online.

Das [Positionspapier](#) zur Bahngastrechte-Verordnung mit allen Empfehlungen und Beispielen, kann auf der [Internetseite](#) des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschlands heruntergeladen werden.

**Ihre Ansprechpartnerin:** Ines Danzeisen, Referentin für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit,  
[danzeisen@cec-zev.eu](mailto:danzeisen@cec-zev.eu), Tel.: 07851 99148-49