

Fahrgastrechte treten in Kraft: Bahn frei für mehr Verbraucherschutz

Am 29. Juli 2009 tritt das neue Fahrgastrechtegesetz in Kraft. Bahnfahrerinnen und Bahnfahrer haben dann vor allem bei Verspätungen und Zugausfällen mehr Rechte. Das Gesetz beruht auf einer EG-Verordnung, die ab dem 3. Dezember 2009 europaweit gelten wird. Das neue Fahrgastrechtegesetz verbessert die Rechte der Bahnreisenden in Deutschland bereits jetzt und erweitert sie darüber hinaus gegenüber dem europäischen Recht.

"Dies ist ein guter Tag für alle Bahnfahrerinnen und Bahnfahrer in Deutschland. Sie kennen das sicherlich: Der Zug hat ein paar Minuten Verspätung, schon ist der Anschlusszug weg und der nächste Zug geht eine Stunde später. Ab dem 29. Juli haben Bahnfahrerinnen und Bahnfahrer bei solchen Verspätungen und bei Zugausfällen einen Anspruch auf anteilige Erstattung des Fahrpreises," sagte Bundesjustizministerin Brigitte Zypries. "Eine Entschädigung gibt es nicht nur für Verspätungen eines Zuges, sondern auch dann, wenn ein Fahrgast wegen einer vergleichsweise kleinen Verspätung einen Anschluss verpasst hat. Im Nahverkehr können die Fahrgäste außerdem bei Verspätungen oder Zugausfällen auf andere Verkehrsmittel ausweichen, gegebenenfalls sogar auf ein Taxi. Die Eisenbahnen sind nun auch verpflichtet, Fahrgäste - vor allem bei Verspätungen - gut zu informieren. Mir war es wichtig, dass wir für den Bahnverkehr kundenfreundliche Regelungen gefunden haben, zugleich aber auch sichergestellt ist, dass die Regelungen nicht zu einer drastischen Erhöhung der Fahrpreise führen und den Wettbewerb verzerren. Bahnfahren als besonders umweltfreundliche Form der Mobilität wird nun noch attraktiver. Ich hoffe, dass sich diese Entwicklung zu mehr Kundenfreundlichkeit fortsetzt und künftig z.B. auch in ICEs Fahrräder mitgenommen werden können", erklärte Zypries in Berlin.

Mit dem Gesetz zur Anpassung eisenbahnrechtlicher Vorschriften an die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr werden die Regelungen der Verordnung in Deutschland schon vorzeitig in Kraft gesetzt. Entsprechend den Vorgaben der Europäischen Union werden deshalb die Regelungen unverändert auf grenzüberschreitende Schienenfernverkehrsdienste angewendet. Gleiches gilt für inländische Schienenfernverkehrsdienste, für die nach der Verordnung allenfalls zeitlich befristete Abweichungen gestattet gewesen wären. Diese hätten aber spätestens nach 15 Jahren aufgehoben werden müssen; außerdem hätten weitergehende Regelungen zu Wettbewerbsnachteilen der innerstaatlichen Schienenverkehrsdienste gegenüber grenzüberschreitenden Schienenverkehrsdiensten geführt. Dagegen sind Sonderregelungen für den Schienenpersonennahverkehr vorgesehen, da die Verordnung die Besonderheiten dieses Verkehrs nicht berücksichtigt und daher insoweit ausdrücklich Abweichungen gestattet.

DIE NEUEN RECHTE IM ÜBERBLICK

1. Unpünktlichkeit und Ausfall von Zügen im Fern- und Nahverkehr

- Hat ein Zug Verspätung oder fällt er aus, muss das Eisenbahnunternehmen dem Fahrgast künftig eine Entschädigung zahlen. Diese wird wie folgt berechnet: Kommt der Fahrgast 60 Minuten verspätet am Zielort an, sind 25 % des Fahrpreises zu erstatten. Liegt die Verspätung bei 120 Minuten, sind 50 % des Fahrpreises zu erstatten. Der Betrag muss dem Fahrgast auf Wunsch bar ausgezahlt werden. Außerdem muss das Eisenbahnunternehmen bei einer Verspätung von mindestens 60 Minuten eine kostenlose Hotelunterkunft anbieten, wenn wegen der Unpünktlichkeit oder des Ausfalls eine Übernachtung erforderlich wird. Maßgeblich ist die verspätete Ankunft am Zielort.

Beispiel: Fahrgast F möchte mit dem Zug von Darmstadt nach Kiel fahren. Die Fahrkarte hat 117 Euro gekostet. Der Regionalzug soll um 13.48 Uhr in Frankfurt am Main ankommen; der vorgesehene Anschlusszug soll um 13.58 Uhr nach Kiel abfahren und dort um 18.46 Uhr

ankommen. Der Regionalzug hat in Frankfurt am Main aber 30 Minuten Verspätung, so dass F den Zug nach Kiel verpasst. F kommt erst um 20.02 Uhr in Kiel an. Da F sein Ziel mehr als 60 Minuten verspätet erreicht, erhält er 25 % des Fahrpreises, also 29,25 Euro erstattet.

- Sonderregeln gelten für Zeitfahrkarten wie etwa die Bahncard 100. Hier greifen die genannten Pauschalen nicht. In diesen Fällen sind aber die Eisenbahnunternehmen verpflichtet, in ihren Beförderungsbedingungen eine angemessene Entschädigung vorzusehen, wenn der Fahrgast wiederholt Verspätungen erleidet. Sie können sich nicht vollständig von ihrer Ersatzpflicht freizeichnen.
- Das Eisenbahnunternehmen haftet nicht, wenn die Verspätung durch außerhalb des Eisenbahnbetriebs liegende Umstände verursacht wird und das Eisenbahnunternehmen diese Umstände trotz der gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden kann.

Beispiel: Einem LKW-Fahrer gelingt es nicht mehr, an einem geschlossenen Bahnübergang zu halten, weil die Bremsen versagen. Der Lkw durchbricht die Schranken. Der Zugführer des ankommenden Zuges kann zwar mit einer Vollbremsung eine Kollision vermeiden. Der Zug muss aber über eine Stunde am Unfallort warten, bis die Polizei die Gleise zur Weiterfahrt freigibt. Obwohl der Fahrgast seinen Zielort erst mit 90 Minuten Verspätung erreicht, ist das Eisenbahnunternehmen nicht verpflichtet, ihm einen Teil des Fahrpreises zu erstatten.

- Das Eisenbahnunternehmen kann von einer Zahlung absehen, wenn der zu erstattende Betrag unter 4 EUR liegt (Bagatellgrenze).

Beispiel: F fährt mit dem Regionalzug von Lathen nach Emsdetten. Der Fahrpreis beträgt 15,20 Euro, die planmäßige Ankunft ist um 14.36 Uhr. Tatsächlich erreicht F Emsdetten aber eine Stunde später. F erhält den noch keine Fahrpreiserstattung in Höhe von 25 % des Fahrpreises, da der zu erstattende Betrag 3,80 Euro betragen würde und damit unterhalb der Bagatellgrenze liegt.

- Zeichnet sich eine Verspätung von mehr als 60 Minuten ab, kann der Fahrgast auch von einer Fahrt absehen und die Rückerstattung des Fahrpreises verlangen oder die Fahrt zu einem späteren Zeitpunkt auch mit geänderter Streckenführung durchführen.

2. Unpünktlichkeit und Ausfall von Zügen im Nahverkehr

Für den Nahverkehr werden im Vergleich zu den europäischen Vorgaben weitergehende Regelungen getroffen. Um Nahverkehr handelt es sich, wenn in der Mehrzahl der Beförderungsfälle eines Zuges die Reiseweite nicht mehr als 50 Kilometer oder die Reisezeit nicht mehr als eine Stunde beträgt. Hier ist eine anteilige Fahrpreiserstattung in der Regel nur von geringer Attraktivität, weil die Fahrkarten vergleichsweise preiswert sind. Im Vordergrund steht hier vor allem das Interesse des Fahrgastes, sein Nahverkehrsziel so schnell wie möglich zu erreichen.

- Ist abzusehen, dass der Fahrgast wegen einer Unpünktlichkeit oder eines Ausfalls eines Zuges im Nahverkehr wenigstens 20 Minuten verspätet sein Ziel erreicht, kann er einen anderen Zug, insbesondere auch einen Zug des Fernverkehrs nutzen. Ausgenommen sind nur Sonderfahrten oder Züge mit umfassender Reservierungspflicht - wie beispielsweise beim City Night Line oder ICE Sprinter.

Beispiel: F erwirbt eine Fahrkarte für den Regional-Express von Aschaffenburg nach Wiesbaden. Die fahrplanmäßige Abfahrt ist um 17.16 Uhr, die fahrplanmäßige Ankunft um 18.55 Uhr. F erfährt auf dem Bahnsteig, dass der Regional-Express erst mit einer Verspätung von 40 Minuten in Aschaffenburg und voraussichtlich sodann auch in Wiesbaden eintreffen wird. F darf nun anstelle des Regional-Expresses den ICE von Aschaffenburg nach Frankfurt am Main benutzen, so dass er Wiesbaden um 18.58 Uhr erreicht. Hat er hierdurch Zusatzkosten gehabt, kann er diese ersetzt verlangen.

- Bei Nachtfahrten kann der Fahrgast bei einer Verspätung von mindestens 60 Minuten auch auf ein Taxi umsteigen, wenn keine preisgünstigeren öffentlichen Verkehrsmittel

mehr zur Verfügung stehen, um den Zielort zu erreichen. Der Erstattungsanspruch ist allerdings auf einen Betrag von 80 Euro begrenzt. Als Nachtfahrt sind Fahrten anzusehen, die fahrplanmäßig zwischen 0.00 Uhr und 5.00 Uhr enden.

Beispiel: F möchte nach einem Opernbesuch am Mittwochabend um 0.41 Uhr mit dem Regional-Express von Berlin Hauptbahnhof nach Werder (Havel) fahren. Planmäßige Ankunft ist um 1.18 Uhr. Nach Ankunft auf dem Bahnhof erfährt F, dass der Zug wegen eines Defekts ausfällt. Der nächste Zug fährt erst um 4.35 Uhr. F darf sofort ein Taxi nehmen und erhält die Taxikosten bis zu einem Betrag von 80 Euro ersetzt, wenn auch kein Bus mehr fährt.

- Bei Ausfall des letzten fahrplanmäßigen Zuges des Tages kann der Fahrgast ebenfalls auf ein Taxi umsteigen, wenn er seinen Zielort ohne die Nutzung eines anderen Verkehrsmittels nicht mehr bis um 24.00 Uhr erreichen kann. Auch hier ist der Erstattungsanspruch auf einen Betrag von 80 Euro begrenzt.

Beispiel: F will nach einem Besuch bei Freunden in Menden im Sauerland am Sonntagabend mit der Regionalbahn zurück nach Balve im Sauerland fahren. Auf dem Bahnsteig des Bahnhofs in Menden angekommen erfährt er, dass der letzte fahrplanmäßige Zug des Tages um 18.45 Uhr wegen eines Fahrwerkschadens ausfällt. Eine andere Möglichkeit, seinen Zielort mit öffentlichen Verkehrsmitteln bis um 24.00 Uhr zu erreichen, hat er nicht. F darf deshalb sofort ein Taxi nehmen und erhält die Kosten bis zu einem Betrag in Höhe von 80 Euro erstattet.

3. Haftung bei Personenschäden

Bei einem Eisenbahnunfall müssen die Eisenbahnunternehmen, soweit ein Fahrgast getötet oder verletzt wurde, künftig einen Vorschuss zahlen, der die unmittelbaren wirtschaftlichen Bedürfnisse des geschädigten Fahrgasts oder seiner Angehörigen deckt. Wird ein Fahrgast getötet, beträgt dieser Vorschuss mindestens 21.000 Euro. Wenn die Verordnung in Kraft tritt, werden europaweit außerdem einheitliche Haftungsregeln und Mindestentschädigungssummen bei Personenschäden gelten. Dann kann kein Mitgliedstaat mehr geringere Haftungshöchstsummen festschreiben als umgerechnet ca. 200.000 Euro.

4. Rechte von Personen mit eingeschränkter Mobilität

Die Rechte von behinderten Personen und sonstigen Personen mit eingeschränkter Mobilität, etwa alte Menschen oder kleine Kinder, werden gestärkt. Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber werden verpflichtet, gemeinsam mit den Interessenvertretern der genannten Gruppen Zugangsregelungen für die Beförderung aufzustellen. Sie müssen dafür sorgen, dass der Bahnhof, die Bahnsteige, die Fahrzeuge und andere Einrichtungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität zugänglich sind. Soweit entsprechendes Personal vorhanden ist und der Unterstützungsbedarf vorher angemeldet wurde, werden die Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber verpflichtet, kostenlos Unterstützung beim Ein- und Aussteigen sowie bei der Fahrt zu leisten.

5. Informationspflichten der Eisenbahnunternehmen

Die Eisenbahnunternehmen sind künftig gesetzlich ausdrücklich verpflichtet, die Fahrgäste beim Fahrkartenverkauf bzw. während der Fahrt gut zu informieren. Dabei müssen die speziellen Bedürfnisse von Menschen mit einer Gehör- oder Sehbehinderung berücksichtigt werden. Folgende Informationen muss das Eisenbahnunternehmen auf Nachfrage vor Fahrtantritt geben:

- Welche Verbindung ist die kürzeste und preisgünstigste?
- Sind Störungen oder Verspätungen absehbar?
- Wie lauten die Allgemeinen Beförderungsbedingungen?
- Welche Einrichtungen gibt es für Personen mit eingeschränkter Mobilität, insbesondere zum Einstieg in den Zug als auch im Zug?
- Welche Einrichtungen gibt es für Fahrgäste mit Fahrrädern?

Während der Fahrt muss das Eisenbahnunternehmen folgende Informationen geben:

- Gibt es eine Verspätung und wenn ja, wie lang ist diese?
- Welche Anschlusszüge kann der Fahrgast erreichen?
- Welche Serviceleistungen werden im Zug angeboten?

Im Nahverkehr sind die Informationspflichten aus Praktikabilitätsgründen allerdings weniger umfangreich. Zum Beispiel können die Informationen über die Anschlussverbindungen während der Fahrt entfallen. Außerdem können die Fahrgäste im Nahverkehr durch eine Zusammenfassung informiert werden. Die Information selbst kann durch Aushang oder Auslage sowie den Einsatz eines Informations- und Buchungssystems erfolgen.

6. Qualitätsmanagement, Beschwerdestellen und Schlichtung

Eisenbahnunternehmen im Fernverkehr müssen künftig Qualitätsstandards festlegen und systematisch überprüfen. Diese beziehen sich auf Informationen, Fahrkarten, Pünktlichkeit, Zugausfälle, Sauberkeit, Kundenbefragungen, Beschwerdebearbeitung und Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität.

Ferner müssen alle Eisenbahnunternehmen ein Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden einrichten. Die Eisenbahnunternehmen sind verpflichtet, die Fahrgäste in weitem Umfang, insbesondere an auffälliger Stelle über die Kontaktdaten der unternehmenseigenen Beschwerdestelle zu unterrichten. Die Beschwerden müssen innerhalb eines Monats oder, wenn der Fahrgast hierüber unterrichtet worden ist, innerhalb von spätestens 3 Monaten beantwortet sein.

Zusätzlich werden Beschwerdestellen bei den Eisenbahnaufsichtsbehörden eingerichtet, damit der Fahrgast eine Anlaufstelle hat, wenn er von einem Eisenbahnunternehmen nicht zufriedenstellend behandelt worden ist. Die Beschwerden können auch stets an das Eisenbahnbundesamt gerichtet werden.

Gesetzlich klargestellt wird schließlich, dass der Fahrgast darüber hinaus die Möglichkeit hat, eine Schlichtungsstelle anzurufen. Gedacht ist hierbei beispielsweise derzeit an die Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD in Berlin, die Schlichtungsstelle Nahverkehr in Nordrhein-Westfalen, die Ombudsstelle Nahverkehr in Bayern oder die Mitte Juli 2009 gegründete "Schlichtungsstelle öffentlicher Verkehr". Die "Schlichtungsstelle öffentlicher Verkehr" 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 als Bahnfahrerin und Bahnfahrer 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.

Herausgegeben vom Referat Presse- und Öffentlichkeitsarbeit des Bundesministeriums der Justiz

Verantwortlich: Eva Schmierer; Redaktion: Dr. Thorsten Bauer, Dr. Katharina Jahntz, Harald Schütt, Ulrich Staudigl

Mohrenstr. 37, 10117 Berlin

Telefon 030/18 580 9030
Telefax 030/18 580 9046
presse@bmj.bund.de