

Bahnreisen, Rechte und sommerliche Städtereisen

Gifhorn, Lk. Gifhorn (NI).. Die Züge in Europa rollen unermüdlich. Fast zumindest, denn mitunter bringt das Fortbewegungsmittel Bahn auch Probleme mit sich. Das musste auch ein deutscher Verbraucher auf seiner Frankreichreise feststellen: Weil er und seine Frau während eines Streiks nicht zeitnah mit dem Zug weiterkamen, buchte er kurzerhand zwei Flugtickets von Paris in die Heimat. Kosten: knapp 800 Euro. Eine stolze Summe, aber das Ehepaar war der festen Überzeugung das Geld vom Zugunternehmen erstattet zu bekommen. Eine teure Fehlannahme. Das bestätigte ihm leider auch das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland (EVZ), das ihn nach seiner Rückkehr rechtlich beriet.

Zugverspätungen und Zugausfälle

Endlich Freitag, nach einer stressigen Arbeitswoche soll es zurück zur Familie gehen. Der Bahnsteig füllt sich, aber der Zug lässt auf sich warten. In der ersten Stunde passiert zunächst nichts – abgesehen einer deutlichen Verschlechterung der Laune. Sind die ersten 60 Minuten aber erstmal verstrichen, greift die Europäische Fahrgastrechteverordnung und bietet zumindest ein kleines Trostpflaster: Dem Reisenden stehen eine Entschädigung in Höhe von 25 Prozent des Ticketpreises sowie der Wartezeit angemessene Speisen und Getränke zu. Nach zwei Stunden Warten sind es sogar 50 Prozent des Fahrpreises.

Um schneller nach Hause zu kommen, haben Reisende bei Zugverspätungen auch ein Recht auf Umbuchung. Bei der Deutschen Bahn ist es innerhalb

der Landesgrenzen besonders einfach: Ist abzusehen, dass der Reisende mit mehr als 20 Minuten Verspätung ankommt, wird die Zugbindung automatisch aufgehoben. Dann kann er jeden anderen Zug nehmen – sofern dieser nicht reservierungspflichtig ist. Ist man mit einem anderen Zugunternehmen auf Reisen, gilt: Kommt dieser der Aufforderung nach Umbuchung nicht innerhalb von 100 Minuten nach planmäßiger Abfahrtszeit des Zuges nach, können Passagiere diese selbst organisieren und dem Bahnunternehmen die Kosten dafür in Rechnung stellen. Das gilt allerdings nur für eine Weiterreise per Zug oder Bus. Mietwagen oder Flug werden nicht bezahlt.

Den Anschluss verpasst

Auf Buchen geklickt und die Reise quer durch Europa steht. Aber Vorsicht! Nur weil zusammen gebucht, ist die Reise nicht automatisch ein Komplettangebot. Ein Beispiel: Die Fahrt geht von Frankfurt nach Perpignan (Frankreich). Der Verbraucher erhält eine Fahrkarte der Deutschen Bahn von Frankfurt nach Paris und eine zweite der französischen SNCF von Paris nach Perpignan. Fällt nun bei der Rückreise der Zug von Perpignan nach Paris aus und der Anschlusszug von Paris nach Frankfurt fährt allein los, besteht weder gegenüber der SNCF noch gegenüber der DB ein Anspruch auf kostenlose Umbuchung. Laut aktueller Fassung der Bahnfahrgastrechteverordnung könnten Betroffene Schadensersatz vom Verkäufer der Fahrkarte fordern. In der Realität zeigt sich allerdings, dass diese ihre Haftung beim Buchungsprozess oft ausschließen. Es wird darauf hingewiesen, dass getrennte Beförderungsverträge geschlossen werden.



Achtung! Für Abonnements können Beförderer eigene Entschädigungsbedingungen festlegen. Aufschluss darüber geben die Nutzungsbedingungen.

Es ist grundsätzlich ratsam genügend Zeit zwischen den Zugverbindungen einzuplanen.

Strandet ein Reisender aber dennoch unverschuldet an einem Bahnhof und eine Weiterreise am selben Tag ist nicht mehr möglich, steht ihm eine Hotelübernachtung zu. Unser Rat: Um nicht auf Kosten sitzen zu bleiben, sollte in diesem Fall das

Bahnunternehmen oder der Bahnhofsbetreiber um Hilfe gebeten werden.

Anders steht es um die sogenannten Folgekosten, also Ausgaben für bestehende Mietwagen- oder Hotelbuchungen am Zielort. Können solche Leistungen durch eine verspätete Zugfahrt nicht wahrgenommen werden, muss das Bahnunternehmen für den Verlust nicht aufkommen. Gleiches gilt für verpasste Flüge.

Entschädigungen: Zweigleisig fahren geht hier nicht
Generell gilt: Wer mit dem Zug fährt, bekommt sein Ticket nicht erstattet. Geld bekommt er nur, wenn er 60 Minuten oder später als geplant an seinem Ziel ankommt.

Also ist immer die Frage, welchen Grund die Verspätung hat. Das Bahnunternehmen muss nämlich keine Entschädigung zahlen, wenn

- Verspätungen auf höhere Gewalt (Unwetter),
 - Fehlverhalten Dritter (Personen auf den Gleisen; Sabotage) oder
 - Fehlverhalten des Fahrgastes zurückzuführen ist.
- Das Eisenbahnunternehmen kann sich aber nur darauf berufen, wenn das Ereignis trotz aller Sorgfalt unvermeidbar war.

Streiks des Bahnpersonals fallen nicht unter den Begriff der höheren Gewalt.

ACHTUNG! Nur wer seine Reise gar nicht erst antritt, hat ein Recht auf Ticketerstattung.

Hätte der eingangs erwähnte Verbraucher diese Informationen vor seiner Flugbuchung gehabt, wäre er nun 800 Euro reicher. Aber Bahngastrechte sind ein komplexes Thema und deshalb ist die Einschätzung der eigenen Situation oft gar nicht so einfach. Was ist beispielsweise, wenn die Reise durch eine Verspätung sinnlos wird, oder wie berechnet die Bahn ihre Ticketerstattungen? Darüber und über vieles mehr informiert die Artikelseite zum Thema Bahngastrechte. Verstehen Verbraucher aber trotzdem nur Bahnhof, kann das Online-Tool des EVZ Deutschland noch konkreter helfen. Auf interaktive Weise können sich dort Interessierte kostenlos und situationsbezogen zum Thema Fahrgastrechte bei Zug, Flug, Bus und Mietwagen informieren.

Text.: Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

