

## Einleitung

Deutschland ist ein Land mit einem starken öffentlichen Personenverkehr. Rund 27 Millionen Menschen nutzen pro Tag Busse und Bahnen, im Nah- und Fernverkehr, in der Stadt und auf dem Land. Politiker aller Parteien sind sich einig, dass der öffentliche Verkehr in Zukunft weiter gestärkt werden muss, im Interesse der Umwelt, einer lebenswerten Nachbarschaft und im Interesse derjenigen, die ohne Auto mobil sein wollen oder müssen.

Auch wenn der allgemeine Nutzen des öffentlichen Verkehrs unbestritten ist: Nicht jede Fahrt verläuft so, wie Sie sich das vorgestellt haben. Ein Zug hat Verspätung, der Anschlusszug ist weg oder ein Fahrpreis wird nachgefordert. Welche Rechte haben Sie dann als Fahrgast? Gibt es einen Anspruch auf Entschädigung? Kann ein Teil der Monatskarte erstattet werden, wenn Züge oder Busse verspätet sind?

Mit diesem Ratgeber wollen wir Sie über Ihre Rechte als Kunde bei Bus und Bahn informieren und Ihnen Antworten auf Ihre Fragen geben: zum Beispiel ob Sie Ansprüche auf Entschädigung haben oder an wen Sie sich wenden können, wenn Sie mit der Leistung eines Verkehrsunternehmens nicht zufrieden waren.

Damit wollen wir Sie ermutigen, weiterhin als kritischer Kunde öffentliche Verkehrsmittel zu nutzen. Indem Sie Ihre Rechte geltend machen, stärken Sie den Qualitätsanspruch im öffentlichen Personenverkehr. Nur wenn der öffentliche Verkehr attraktiv ist, werden in Zukunft mehr Menschen ihr Auto stehen lassen.



Prof. Dr. Edda Müller

Vorstand Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.



# Inhaltsverzeichnis

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Fernverkehr, Nahverkehr, Bus und Straßenbahn: Die Struktur</b>       | <b>5</b>  |
| 1.1. Organisation der öffentlichen Verkehrsmittel in Deutschland           | 5         |
| 1.2. Rechtsgrundlagen  | 7         |
| <b>2. Ihre Rechte – als Fahrgast im Zug</b>                                | <b>9</b>  |
| 2.1. Verspätung und Zugausfall   | 9         |
| 2.2. Fahrplandaten, Auskünfte und Informationen                            | 15        |
| 2.3. Sonstige Reisemängel  | 17        |
| 2.4. Nachlösen und Nachforderungen im Zug                                  | 20        |
| 2.5. Rückgabe von Fahrscheinen   | 24        |
| 2.6. Internetbuchungen   | 27        |
| 2.7. Internationale Bahnreisen   | 28        |
| <b>3. Ihre Rechte – als Fahrgast in Bussen, Straßenbahnen und U-Bahnen</b> | <b>35</b> |
| 3.1. Verspätung und Ausfall  | 35        |
| 3.2. Rückgabe von Fahrscheinen   | 37        |
| 3.3. Mängel bei der Leistungserbringung                                    | 38        |
| 3.4. Eindrücke aus der Praxis  | 39        |
| <b>4. Beschwerdestellen</b>  | <b>41</b> |
| <b>Anhang I:</b>   |           |
| <b>Rechtliches vertieft</b>  | <b>45</b> |
| 1. Die Rechtsgrundlagen  | 45        |
| 2. Die wichtigsten Rechtsvorschriften im Wortlaut                          | 49        |
| 2.1. Fahrgastrecht bei der Eisenbahn in Deutschland                        | 49        |
| 2.2. Fahrgastrecht der Eisenbahnen international                           | 53        |
| 2.3. Fahrgastrecht in Bus, U-Bahn und Straßenbahn                          | 55        |
| <b>Anhang II:</b>  |           |
| <b>Nützliche Adressen</b>  | <b>61</b> |



**1.1 Organisation der öffentlichen Verkehrsmittel in Deutschland**

Welche Rechte Sie als Fahrgast im öffentlichen Verkehr haben, hängt davon ab, welches Verkehrsmittel Sie benutzt haben, und auch davon, mit welchem Unternehmen Sie gefahren sind. Daher stellen wir Ihnen hier als Erstes dar, wie der öffentliche Verkehr in Deutschland organisiert ist.

**Fernverkehr der Eisenbahn**

Ob auf der Fahrt in den Urlaub, bei der Geschäftsreise oder zur Heimfahrt ins Wochenende: Rund 350.000 Fahrgäste sind in Deutschland täglich in Zügen des Fernverkehrs unterwegs. Marktbeherrschend mit rund 1.000 Zügen am Tag ist die Deutsche Bahn (DB), deren Fernverkehrszüge die Bezeichnungen Intercity-Express (ICE), Intercity (IC) und Eurocity (EC) tragen. Außerdem gibt es einige internationale Verbindungen, die von ausländischen Bahnunternehmen betrieben werden (zum Beispiel Köln-Paris), sowie gegenwärtig zwei innerdeutsche Fernverkehrsverbindungen (Gera-Rostock und Zittau-Stralsund), die Connex bedient (Interconnex).

**Nahverkehr der Eisenbahn**

Auch im Nahverkehr ist die Deutsche Bahn (DB) mit einem Marktanteil von rund 92 Prozent der größte Anbieter. Danach folgt Connex Verkehr mit verschiedenen Eisenbahnunternehmen (etwa vier Prozent). Die restlichen Prozente verteilen sich auf verschiedene kleinere Bahngesellschaften, die meist regional tätig sind. Rund 4,5 Millionen Fahrgäste nutzen in Deutschland pro Tag Züge des Nahverkehrs.

Der Nahverkehr auf der Schiene wird seit 1996 von den Bundesländern organisiert. Dafür zahlt der Bund rund 5,1 Milliarden Euro (2002). Damit können die Länder nach eigenem Ermessen Züge für den Nahverkehr bei den einzelnen Verkehrsunternehmen bestellen und bezahlen sowie neue Fahrzeuge finanzieren. Viele Bundesländer haben dafür eigene Gesellschaften gegründet, die als „Aufgabenträger für den Schienenpersonennahverkehr“ bezeichnet werden. Nahverkehr erkennen Sie vor allem an den Zugbezeichnungen Regionalexpress, Regionalbahn oder S-Bahn oder den entsprechenden Bezeichnungen anderer Verkehrsunternehmen.

**U-Bahn, Bus und Straßenbahn**

Zum „übrigen“ Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) zählen U-Bahnen, Straßenbahnen und Busse. Rund 22 Millionen Fahrgäste sind pro Tag in Deutschland mit diesen öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs. Die Unternehmen sind in der Mehrzahl kommunale, zum Teil auch private Verkehrsunternehmen.

### **Nahverkehr im Verkehrsverbund**

In den letzten Jahren wurden viele Verkehrsverbände gegründet. Verkehrsverbände erstrecken sich meist über mehrere Landkreise oder umfassen größere städtische Regionen. Sie bieten gemeinsame Informationsangebote und einen gemeinsamen Tarif für alle Verkehrsmittel des Nahverkehrs innerhalb des Verbundraums an. Vorteil für den Fahrgast: Fahrscheine für Busse und Straßenbahnen gelten hier auch in Zügen des Nahverkehrs und umgekehrt. Zwischen Bussen und Straßenbahnen verschiedener Unternehmen kann der Fahrgast umsteigen, ohne einen neuen Fahrschein lösen zu müssen.

Bundesweit gibt es derzeit etwa 50 Verkehrsverbände, in großen Städten und Ballungsgebieten bereits seit Jahrzehnten. Als Beispiele seien hier der Hamburger Verkehrsverbund (HVV) oder der Münchner Verkehrsverbund (MVG) genannt. In den letzten Jahren kam es in der Fläche zu Neugründungen. Der Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV) und der Verkehrsverbund Berlin Brandenburg (VBB) verbinden beispielsweise Großstädte mit einem ländlichen Umfeld.

## 1.2 Rechtsgrundlagen

### Rechtsgrundlagen zur Haftung bei der Eisenbahn

Gesetzliche Grundlage für die Haftung der Eisenbahn ist neben dem Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) und dem Haftpflichtgesetz die Eisenbahnverkehrsordnung (EVO), die auf Grundlage des Allgemeinen Eisenbahngesetzes (AEG) durch das Bundesverkehrsministerium mit Zustimmung durch den Bundesrat erlassen worden ist. Die Eisenbahnverkehrsordnung (EVO) enthält Bestimmungen zu Sicherheit im Eisenbahnverkehr, zur Beförderung von Fahrgästen, zu Tarifen und zur Haftung eines Eisenbahnunternehmens. Zusätzlich hat jedes Eisenbahnunternehmen noch eigene Beförderungsbedingungen (BB). Die Beförderungsbedingungen legen fest, welche Rechte und Pflichten Verkehrsunternehmen und Kunden haben. Sie sind vergleichbar mit Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Die Eisenbahnverkehrsordnung gilt für alle Eisenbahnunternehmen im Schienenverkehr in Deutschland. Die Beförderungsbedingungen erarbeiten die Verkehrsunternehmen in eigener Verantwortung.

### Rechtsgrundlagen bei Bus und Straßenbahn

Gesetzliche Grundlage für eine Fahrt mit Bus oder Straßenbahn (im Linienverkehr) ist das Personenbeförderungsgesetz (PBefG). Auf Grundlage dieses Gesetzes erlässt das Bundesverkehrsministerium mit Zustimmung durch den Bundesrat die Verordnung über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen (VO ABB). Zusätzlich kann jedes Verkehrsunternehmen noch eigene, so genannte Besondere Beförderungsbedingungen (BBB) erarbeiten und dem Text der Verordnung hinzufügen. Bei einer Fahrt ausschließlich im Verkehrsverbund mit einer Fahrkarte gelten die Beförderungsbedingungen des jeweiligen Verbundes. In den Beförderungsbedingungen gibt es Bestimmungen zum Anspruch auf Beförderung, zur Sicherheit und zu den Pflichten der Fahrgäste und zu Fragen der Haftung (zum Beispiel bei Verspätungen oder Fahrplanabweichungen).

### Rechtsgrundlagen bei Bus und Bahn und Bürgerliches Recht

Die Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) gelten bei öffentlichen Verkehrsmitteln nur, soweit es nicht speziellere Regelungen gibt. Deshalb muss im Einzelfall geprüft werden, ob eine Regelung aus dem Bürgerlichen Recht, aus den Gesetzen (AEG oder PBefG), den Verordnungen (EVO oder VO ABB) oder den Beförderungsbedingungen des Verkehrsunternehmens / Verkehrsverbundes angewendet werden muss. So werden beispielsweise die allgemeinen Gewährleistungsvorschriften des BGB im Eisenbahnverkehr durch die EVO bei Verspätung oder Ausfall von Zügen erheblich eingeschränkt. Das BGB bleibt dagegen beispielsweise bei der Haftung der Verkehrsunternehmen für Informationen anwendbar.





### 2.1. Verspätung und Zugausfall

#### *Mein Zug kam verspätet an. Habe ich Anspruch auf Entschädigung?*

Die generelle, für alle Eisenbahnunternehmen geltende Regelung der **Eisenbahnverkehrsordnung (EVO)** lautet: Eine **Entschädigung** für Verspätungen ist **ausgeschlossen** (§ 17 EVO, siehe Anhang). Aber: Die Eisenbahn hat bei Ausfall oder verhinderter Weiterfahrt eines Zuges, soweit möglich, für die **Weiterbeförderung** der Reisenden zu sorgen. Sie haben also den Anspruch auf Weiterbeförderung, zum Beispiel mit einem anderen Zug oder über eine andere Strecke. Der Anspruch auf Weiterbeförderung gilt allerdings nur für die Züge des jeweiligen Verkehrsunternehmens, nicht aber etwa für die Weiterfahrt mit dem Taxi. Nur unter bestimmten Voraussetzungen können Sie Taxikosten ersetzt bekommen, dazu gleich mehr.

In den **Beförderungsbedingungen der einzelnen Eisenbahnunternehmen** finden sich weitere Bestimmungen zur Haftung. Bei der Deutschen Bahn gelten seit dem 15.12.2002 neue Beförderungsbedingungen. Das Preis- und Tarifsysteem wurde nochmals angepasst. Connex und weitere Nichtbundeseigene Eisenbahnen (NE-Bahnen) orientieren sich an diesen Formulierungen, haben teilweise aber auch abweichende Bedingungen. Für die Deutsche Bahn gilt: Sie können mit dem nächstfolgenden Zug zum Zielort weiterfahren, auch wenn dieser Zug höherwertig und damit teurer ist als der verspätete Zug. Außerdem können Sie die Fahrt abbrechen und sich entgeltfrei den Fahrpreis für die verbleibende Reststrecke erstatten lassen. Oder Sie können ohne weiteren Aufpreis zum Ausgangsbahnhof zurückfahren. Diese Rechte gelten immer, unabhängig davon, wodurch die Verspätung verursacht wurde.

Was aber, wenn Sie in der **Nacht** Ihren Zielbahnhof nicht mehr erreichen können? Wenn der letzte Anschlusszug abgefahren ist, Sie aber Ihren Zielbahnhof noch nicht erreicht haben? Dann gilt: Anspruch auf Schadensersatz haben Sie, wenn Sie aufgrund der Verspätung die Reise in der Nacht bis um 1 Uhr nicht mehr fortsetzen können oder wenn dies unzumutbar ist. Sie können dann den Ersatz der angemessenen Übernachtungs- oder der Taxikosten verlangen, soweit anderes nicht zumutbar ist. Auch die Kosten für die Benachrichtigung wartender Angehöriger (zum Beispiel Telefonkosten) müssen ersetzt werden. Kosten für eine nächtliche Taxifahrt werden von der Deutschen Bahn (DB) bis maximal 80 Euro übernommen. Allerdings gibt es für diese Regelung (Übernachtung/Taxifahrt) Einschränkungen: Bei höherer Gewalt, Verschulden des Reisenden oder Eingriffen in den Bahnverkehr von außen (zum Beispiel ein Unfall oder ein Suizid) haftet das Eisenbahnunternehmen nicht. Die Gründe für einen möglichen Haftungsausschluss muss aber nicht der Fahrgast, sondern das Eisenbahnunternehmen belegen. Zur Sicherheit sollten Sie sich an das Personal wenden, damit die Erstattung der Kosten später keine Schwierigkeiten bereitet.

Verspätung: Anspruch  
auf Entschädigung



## 2.1. Verspätung und Zugausfall

Zusätzlich gibt es noch **Kulanzregelungen**. Die Handhabung liegt im Ermessen des Eisenbahnunternehmens. Bei der **Deutschen Bahn** gilt Folgendes: Bei einer Verspätung von 30 Minuten und mehr im ICE erhält der Fahrgast einen Gutschein über 10 Euro. Diese Regelung gilt nur für Fahrten im ICE. Bei einer Verspätung von mehr als 90 Minuten in Fernverkehrszügen der DB (ICE, IC, EC und IR) erhält der Kunde einen Gutschein über 25 Euro. Kunden in **Connex-Fernzügen** erhalten bei Verspätung Gutscheine, die zwischen 5 und 10 Euro betragen und je nach Schwere der Verspätung ausgegeben werden.

### ■ ■ ■ Beispiele: Kulanzregelungen

#### Zwei Beispiele für die Handhabung der Kulanzregelungen:

1. Der Kunde fuhr von Berlin nach Hamburg in einem Intercity. Der Zug erreichte Hamburg mit einer Verspätung von 35 Minuten. Die Deutsche Bahn übersandte nach einer Beschwerde einen Reisegutschein über 10 Euro. Ein Rechtsanspruch bestand nicht.
2. Die Kundin fuhr von Erfurt nach Brilon (Nordrhein-Westfalen). Sowohl bei der Hinfahrt als auch bei der Rückfahrt kam es zu Verspätungen (eine Stunde für die Hinfahrt, zwei Stunden bei der Rückfahrt), was zu versäumten Anschlüssen und Terminen führte. Die Deutsche Bahn übersandte einen Reisegutschein über 20 Euro, der auch den Unterschiedsbetrag der Fahrscheine (statt ICE musste ein Nahverkehrszug genutzt werden) enthielt. Ein Rechtsanspruch auf Schadensersatz für die Verspätung bestand nicht.

Im **Nahverkehr** gelten für die Eisenbahnen die Bestimmungen der Eisenbahnverkehrsordnung (EVO) und die Beförderungsbedingungen (BB) des Eisenbahnunternehmens, das die Beförderung durchführt. Sie haben im Nahverkehr mit der Eisenbahn die gleichen Rechte wie im Fernverkehr, mit Ausnahme der ausschließlich für Fernzüge geltenden Kulanzregelungen. Sie können also bei Verspätungen oder Zugausfall bei der Fahrt mit einem Nahverkehrszug die Fahrt abbrechen, zum Ausgangsbahnhof zurückkehren (kostenlos) oder aber mit einem anderen Zug den Endbahnhof noch erreichen. Auch für eine Taxifahrt oder Übernachtung gelten exakt die gleichen Bestimmungen wie im Fernverkehr.

Zusätzlich gelten die Beförderungsbedingungen des Verkehrsverbundes, wenn Sie ausschließlich innerhalb eines Verkehrsverbundes unterwegs waren. Das erkennen Sie am Fahrschein. Haben Sie einen Fahrschein eines Verkehrsverbundes, so gelten die Beförderungsbestimmungen des Verbundes. Verschiedene Verkehrsverbünde bieten **Mobilitäts- oder Servicegarantien** an, die allen Fahrgästen innerhalb des Verbundverkehrs zusätzliche Rechte einräumen. Weil diese Rechte auch für Kunden von Bussen, Straßenbahnen und U-Bahnen im Nahverkehr gelten, stellen wir sie in diesem Zusammenhang dar (siehe Seite 35 ff.).

### ***Damit ich mein Ziel noch erreichen konnte, bin ich mit dem Taxi gefahren. Bekomme ich die Taxikosten ersetzt?***

Ein **Anspruch** auf den Ersatz von Taxikosten besteht dann, wenn es bis 1 Uhr nachts keine Möglichkeit gibt, die Fahrt mit einem anderen Zug fortzusetzen oder wenn die Fortsetzung der Reise unter den gegebenen Umständen unzumutbar ist. Hier gibt es Haftungsbeschränkungen (höhere Gewalt, Verschulden des Reisenden, Eingriffs von Außen in den Bahnverkehr), die in der vorigen Frage erläutert sind. Die Beweislast liegt bei dem Eisenbahnunternehmen.

In allen anderen Fällen liegt die Kostenerstattung im Bereich der **Kulanz** des Eisenbahnunternehmens. Das gilt zum Beispiel, wenn Sie ein Taxi bei einer Zugverspätung am Tage nutzen wollen, um so noch rechtzeitig einen Termin wahrnehmen zu können.

Bei der **Deutschen Bahn** erhalten Fahrgäste in der Regel einen Reisegutschein über einen Teil der Kosten. Auch wenn zunächst eine Erstattung abgelehnt wird, kann es durchaus nützlich sein, nochmals nachzuhaken. Bei einer Beschwerde erhält der Fahrgast häufig einen Reisegutschein. Der Wert liegt, je nachdem, wie gravierend der Anlass war, zwischen 5 und 25 Euro, in Ausnahmefällen auch bis zu 80 Euro.

In **Connex-Fernzügen** erhalten die Fahrgäste auf Nachfrage bzw. Nachweis eine Erstattung von Taxikosten, sofern die Connex-Bahn ein Verschulden an der Verspätung trifft.

#### **Zwei Beispiele für Erstattungen:**

1. Der Fahrgast konnte seinen Zielbahnhof nicht mehr per Bahn erreichen. Der Grund: Verspätete Züge im Fernverkehr. Auf den Rat des Zugbegleiters im Nahverkehrszug nutzte der Kunde für die Reststrecke ein Taxi (Kosten insgesamt 125 Euro). Nach einer Wiederholungsbeschwerde erhielt der Kunde einen Reisegutschein über 80 Euro. Das ist nach Angaben der Deutschen Bahn die Höchstgrenze für die Erstattung von Taxikosten.
2. Der Fahrgast fuhr zu einer Hochzeitsfeier. Auf dem letzten Teilstück fiel der Zug aus. Um die Feier noch rechtzeitig zu erreichen, nutzte der Fahrgast ein Taxi (Kosten: 50 Euro). Die Erstattung wurde mit dem Hinweis abgelehnt, dass 30 Minuten später der nächste planmäßige Zug gefahren wäre. Eine Wiederholungsbeschwerde blieb ohne Erfolg.

**Verspätung: Ersatz von Taxikosten**



**Beispiele: Erstattungen**



### ? Zugverspätung: Flug verpasst – Ansprüche

#### ***Der Zug hatte Verspätung. Ich habe das Flugzeug verpasst. Was jetzt?***

Das ist ein so genannter Folgeschaden. Für mögliche Umbuchungen auf einen anderen Flug oder zusätzliche Gebühren der Flugreise gibt es keinen Anspruch auf Ersatz. Ein Reisegutschein über 10 oder 20 Euro kann einige 100 Euro, die für den neuen Flug schnell entstehen können, nicht ausgleichen. Hier können wir Ihnen aufgrund der derzeitigen Rechtslage nur raten, eine entsprechende Zeitreserve mit einzuplanen. Das gilt für Züge der Deutschen Bahn ebenso wie für andere Unternehmen. Dieser Haftungsausschluss ist aus europarechtlicher Sicht zweifelhaft, weil die Richtlinie 93/13/EWG über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen Vertragsklauseln und gesetzliche Regelungen verbietet, durch die Ansprüche des Verbrauchers gegenüber dem Gewerbetreibenden wegen Leistungsmängeln ausgeschlossen oder ungebührlich eingeschränkt werden. Allerdings existiert zu diesem Sachverhalt bislang noch keine Entscheidung des Europäischen Gerichtshofes.

Mehr Rechte hat der Fahrgast, wenn die Bahnreise bereits Bestandteil einer Pauschalreise ist. Hier gilt dann das Reisevertragsrecht nach § 651a ff. BGB.

### § Reisevertragsrecht und Bahnkundenrechte

#### **Reisevertragsrecht und Bahnkundenrechte**

Wer mit dem Zug von Hannover nach Frankfurt zum Flughafen fährt, um dort in den Urlaub zu fliegen, hat daher je nach Sachlage verschiedene Rechte. War die Bahnreise Bestandteil einer Pauschalreise, muss der Reiseveranstalter nach dem Reisevertragsrecht für die Beförderung des Fahrgastes haften und für mögliche Folgen einer Verspätung aufkommen (zum Beispiel Umbuchungsgebühren). Für einen „normalen“ Fahrgast mit einer Fahrkarte von Hannover zum Frankfurter Flughafen gelten Eisenbahnverkehrsordnung (EVO) und Beförderungsbedingungen. Bei einer Verspätung geht er in den meisten Fällen leer aus. Er kann nur auf Kulanz hoffen.

### ! Tipp

Wenn Sie von einer Verspätung bei der Anreise zum Flughafen betroffen waren, sollten Sie sich an Ihren Reiseveranstalter wenden, wenn die Anreise schon Bestandteil der Pauschalreise war.

### ? Zugausfall – Ansprüche

#### ***Mein Zug fiel aus. Was kann ich tun?***

In den meisten Fällen bemühen sich Verkehrsunternehmen, eine Ersatzverbindung anzubieten. Ein **Rechtsanspruch** besteht in solchen Fällen nur auf die (Weiter-) Beförderung. Darüber hinaus gelten bei einem Zugausfall die gleichen Rechte wie bei einer Verspätung. Sie können also den nächstfolgenden Zug benutzen, auch wenn dieser teurer oder zuschlagpflichtig ist, die Fahrt abrechnen (möglichst bescheinigen lassen) oder kostenlos zum Ausgangsbahnhof zurückfahren. Im Rahmen der Kulanzregelungen der Bahnunternehmen werden Sie für die folgende Verspätung entschädigt.

Sofern Sie die Fahrt nicht mit einem weiteren Zug bis 1 Uhr nachts fortsetzen können, haben Sie außerdem Anspruch auf Ersatz von angemessenen Übernachtungs- oder Taxikosten (siehe: Verspätungen, S. 11).

Wenn der Zug ausfällt und Sie den Fahrschein noch nicht benutzt haben, können Sie ihn zurückgeben und bekommen den Fahrpreis erstattet (§ 18 (1) EVO). Ist der Fahrausweis nur auf einer Teilstrecke benutzt worden, so besteht Anspruch auf Erstattung für die noch nicht zurückgelegte Strecke. Ein Bearbeitungsentgelt darf hierfür nicht verlangt werden.

**Wichtig:** Lassen Sie sich den Abbruch der Fahrt möglichst bestätigen und fordern Sie in Ihrer Beschwerde eine entsprechende Erstattung.

### Zwei Beispiele für Erstattungen bei Zugausfällen:

1. Der Zug fiel auf einer Teilstrecke aus. Ein Busersatzverkehr sollte eingerichtet werden. Nach einer Wartezeit von 45 Minuten war kein Bus zu sehen. Der Kunde nutzte ein Taxi zur Weiterfahrt. Die Taxifahrt kostete 50 Euro – die Deutsche Bahn übersandte nach der Kundenbeschwerde einen Reisegutschein über 20 Euro. Nach einer Wiederholungsbeschwerde mit Hinweis auf die Beförderungsbedingungen (entgeltfreie Erstattung für eine nicht durchfahrene Reststrecke infolge eines Zugausfalls) erhielt der Kunde einen weiteren Reisegutschein über 15 Euro. Ein Rechtsanspruch bestand nur auf Erstattung des Fahrgeldes für die aufgrund des Zugausfalls nicht durchfahrene Reststrecke (in diesem Fall 8 Euro). Der Kunde erhielt diese Erstattung nicht, sondern einen Reisegutschein über 15 Euro – insgesamt also 35 Euro.
2. Der Zugverkehr war in einem großen Bahnhof um die Mittagszeit wegen einer Stellwerksstörung auf „unbestimmte Zeit“ unterbrochen. Nach 90 Minuten war der Schaden behoben, und die Züge fuhren wieder. Der Kunde nutzte zwischenzeitlich ein Taxi zur Weiterfahrt, die Gesamtkosten betragen 64 Euro. Als Entschädigung erhielt er einen Reisegutschein über 25 Euro. Ein Rechtsanspruch bestand aber nicht.

Die Beispiele zeigen, dass Taxikosten bei einem Zugausfall nur zum Teil ersetzt wurden. Wenn es noch eine Zugverbindung zu einem späteren Zeitpunkt gegeben hätte, ersetzen Verkehrsbetriebe oft nur einen Teil der Kosten. Gab es dagegen keine andere Fahrtmöglichkeit mehr, erhält der Fahrgast eher den vollen Betrag.

### Beispiele: Erstattungen bei Zugausfall



### Tipp



## 2.1. Verspätung und Zugausfall

---

### **Was sich im Nahverkehr auf der Schiene bewegt**

Die Bundesländer sind für den Nahverkehr auf der Schiene verantwortlich und schließen mit einem Verkehrsunternehmen Verkehrsverträge für den Nahverkehr auf der Schiene ab. Dabei liegt es im Ermessen des Aufgabenträgers, wie verbindlich die Regelungen zu Fahrgast- und Kundenrechten formuliert werden.

■ ■ ■ **Beispiel:  
Verkehrsvertrag  
Sachsen-Anhalt**

**Hier ein Beispiel aus dem Verkehrsvertrag in Sachsen-Anhalt zu Verspätungen oder Zugausfällen (gilt nur für Züge im Nahverkehr in Sachsen-Anhalt):**

Die DB Regio stellt sicher, dass die Fahrgäste bei operativen Zugausfällen unverzüglich über den Ausfall sowie die optimalen Alternativen informiert werden. Umwegfahrten und Ersatzfahrten mit zuschlagpflichtigen Zügen werden für die betreffenden Fahrgäste ohne Zusatzkosten angeboten. Die Rückerstattung von Fahrgeldern bei Nichtantritt der Fahrt aufgrund eines Zugausfalles wird für den Fahrgast unkompliziert gestaltet und kostenfrei gehalten mit Ausnahme bei der Benutzung von Sondertarifen.

## 2.2. Fahrplandaten, Auskünfte und Informationen

***Als ich die Fahrkarte kaufte, wurde mir ein Zug genannt, der zu der Zeit gar nicht fährt. Ich habe deswegen meinen Flug verpasst.***

Falsche Auskünfte eines Eisenbahnunternehmens verpflichten zum Schadensersatz jedenfalls dann, wenn sie im Zusammenhang mit dem Abschluss eines Beförderungsvertrags gemacht werden. Das gilt unabhängig davon, ob Sie die Fahrkarte am Schalter oder im Internet kaufen. Wer also vor einer geplanten Reise eine Auskunft erhält und sich dann für den Kauf des Fahrscheines entscheidet, hat Anspruch auf Schadensersatz, wenn die Information falsch war. Sie haben dann Anspruch auf Schadensersatz auch wegen des verpassten Fluges. Denn Sie haben den Flug ja nicht verpasst, weil der Zug zu spät war, sondern weil Ihnen eine falsche Information erteilt wurde.

Eine richtige und aktuelle Fahrplanauskunft ist deshalb für den Fahrgast ein wichtiger Bestandteil der Reise. Allerdings findet sich auf vielen schriftlichen Fahrplanauskunften, Aushängen in Bahnhöfen oder Kursbüchern der Aufdruck „ohne Gewähr“. Kann ein Eisenbahnunternehmen durch diesen Zusatz die Haftung für eine Information komplett ausschließen?

Der Aufdruck „ohne Gewähr“ ist im juristischen Sinne eine Allgemeine Geschäftsbedingung, und unterliegt somit der Inhaltskontrolle nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch (§ 305 ff. BGB). Daraus folgt zweierlei: Zum einen ist der Haftungsausschluss nur wirksam, wenn er ausdrücklich in den Vertragsschluss einbezogen worden ist. Das ist aber nicht der Fall, wenn der Kunde sich aufgrund einer konkreten Auskunft am Schalter zu einem bestimmten Zug zum Kauf eines Fahrscheines entscheidet und wenn auf der im Nachgang zu dem Vertragsschluss ausgedruckten Fahrplanauskunft der Aufdruck „ohne Gewähr“ erscheint. Der Haftungsausschluss ist hier also unwirksam. Zum anderen können durch den Haftungsausschluss nicht die essentiellen Bestandteile des Vertrags in Frage gestellt werden. Zu den essentiellen Bestandteilen eines Beförderungsvertrags gehören Abfahrts- und Ankunftszeit. Das heißt, dass der Haftungsausschluss dann unwirksam ist, wenn der Kunde im Kursbuch, in einem Fahrplanaushang oder auf einer CD-Rom eine bestimmte Zugverbindung ausgewählt hat und im Vertrauen auf die Richtigkeit der Daten seinen Fahrschein gebucht hat.

Für einen Anspruch auf Schadensersatz muss der Fahrgast beweisen, dass er eine falsche Auskunft erhalten oder dass er sich auf die Angaben im gedruckten Kursbuch oder einer Fahrplan-CD-Rom verlassen hat. Für einen Schadensersatzanspruch ist die Kausalität nachzuweisen (Ursache und Wirkung). Deshalb sind Beweise zu sichern, also zum Beispiel ein Ausdruck mit der falschen Auskunft. Und schließlich ist die Frage eines möglichen Mitverschuldens zu überprüfen. Hätte der Fahrgast noch eine aktuelle Auskunft am Schalter einholen müssen und sich nicht nur auf das Kursbuch oder einen gedruckten Fahrplan verlassen sollen? Diese Punkte müssen vor einer juristischen Klärung des Schadensersatzanspruches sorgfältig geprüft werden.

**Falsche Fahrplanauskunft – Schadensersatz**



**Tipp**





### Falsche Fahrpreis- auskunft

***Ich wurde am Schalter nicht auf den günstigsten Tarif hingewiesen und habe daher 20 Euro zu viel bezahlt.***

Tests und Erhebungen am Fahrkartenschalter zeigen immer wieder, dass Fahrgästen oft nicht der günstigste Fahrpreis genannt wurde. Ob ein solcher Beratungsfehler Ersatzpflichten des Bahnunternehmens begründet, hängt von den näheren Umständen ab. Wenn der Kunde ausdrücklich nach dem günstigsten Tarif gefragt hat, dann begründet eine falsche Antwort eine Verletzung von vorvertraglichen Pflichten und damit einen Schadensersatzanspruch. Wenn der Kunde nicht zu erkennen gegeben hat, dass ihm an einer möglichst günstigen Verbindung gelegen ist, gibt es keinen solchen Anspruch. Werden dem Kunden systematisch die teuersten Verbindungen angeboten, so besteht eine Schadensersatzpflicht nach § 280 BGB.

Folgende Probleme ergeben sich hier: Der Fahrgast wird im konkreten Fall nur schwer nachweisen können, dass er falsch beraten wurde. So muss er belegen, dass er einen anderen Zug genommen hätte, wenn er anders beraten worden wäre.



### Tipp

In den meisten Fällen ist die schnellste Zugverbindung auch die teuerste. Auf vielen Strecken fahren aber neben dem ICE auch preiswertere Intercity-Züge oder Züge des Nahverkehrs. Fragen Sie deshalb nach, ob es noch eine Verbindung gibt, mit der Sie zwar etwas länger unterwegs sind, die aber preiswerter ist. In der Internetauskunft der Deutschen Bahn können Sie wählen, ob Sie eine schnelle oder eine preiswerte Verbindung bevorzugen.



## 2.3. Sonstige Reisemängel

Die defekte Klimaanlage im Sommer, die ausgefallene Heizung im Winter oder die unbenutzbare Toilette – bei einer Reise können die verschiedensten Mängel auftreten. Dabei gilt: Die Fahrt mit der Eisenbahn ist ein Werkvertrag. Das heißt: Der Ersteller des Werks (hier also ein Verkehrsunternehmen mit einer Fahrt) hat dabei für die Mängelfreiheit zu sorgen.

Nach dem bürgerlichen Recht kann der Kunde bei **Vorliegen eines Mangels**

- Nacherfüllung verlangen,
- den Mangel selbst beseitigen und den Ersatz seiner Auslagen verlangen,
- vom Vertrag zurücktreten oder
- die Vergütung mindern und Schadensersatz verlangen.

Den Begriff des Mangels fasst das Bürgerliche Gesetzbuch weit. Hierunter fällt jede Abweichung der Istbeschaffenheit des Werks von seiner Sollbeschaffenheit. Die Sollbeschaffenheit richtet sich danach, was die Vertragsparteien vereinbart oder bei Abschluss des Vertrags gemeinsam (auch stillschweigend) vorausgesetzt haben, also insbesondere die Funktionstüchtigkeit zu dem vorausgesetzten Verwendungszweck.

Mängelansprüche bestehen bei der Fahrt mit dem Zug dann, wenn die Reise insgesamt beeinträchtigt war. Das wird bei einem vollen Papierkorb noch nicht der Fall sein, wohl aber, wenn beispielsweise im Nachtzugabteil der Strom ausfällt. Allerdings ist es schwierig, sicher zu bestimmen, wo bei der Bahnfahrt das kleine Ärgernis aufhört und wo der Reisemangel im Rechtsinn beginnt. Denn anders als etwa im Reisevertragsrecht gibt es hier weder klare gesetzliche Regelungen noch eine umfassende Rechtsprechung.

Die **Haftung** kann allerdings durch die Beförderungsbedingungen des Eisenbahnunternehmens **beschränkt** werden.

***Ich hatte eine Platzkarte. Der reservierte Platz war aber doppelt belegt, so dass ich stehen musste. Was kann ich tun?***

Sie haben Anspruch auf Erstattung von Reservierungskosten, wenn die reservierten Plätze nicht zugeteilt werden konnten oder zugeteilte Sitzplätze nicht bereitgehalten oder wegen Verspätung eines Zuges nicht eingenommen werden konnten. Dasselbe gilt auch, wenn der Wagen mit der Reservierungsnummer fehlt. Ein darüber hinausgehender Schadensersatzanspruch besteht nicht.

**Platz doppelt  
reserviert – Anspruch  
auf Erstattung** ?



### Anspruch auf Sitzplatz

#### *Der Zug war so voll, dass ich die ganze Fahrt stehen musste. Reserviert hatte ich nicht.*

Die Eisenbahnverkehrsordnung stellt klar, dass die Fahrgäste nur einen Anspruch auf Beförderung in der gebuchten Wagenklasse, nicht aber auf einen Sitzplatz haben.

Ein Schadensersatzanspruch wird insoweit ausdrücklich ausgeschlossen (§ 13 EVO). Der Fahrgast kann also bei überfüllten Zügen nur auf die Kulanz des Verkehrsunternehmens hoffen. Die Beförderungsbedingungen sehen ebenfalls keinen Sitzplatzanspruch oder Entschädigungen vor, wie die Nutzung der 1. Wagenklasse ohne Aufpreis.



### Krankheit durch defekte Heizung – Haftung

#### *Die Heizung im Zug ist ausgefallen, so dass ich mir eine fiebrige Erkältung zugezogen habe. Habe ich Anspruch auf Ersatz der Krankheitskosten?*

Für Fälle mangelhafter Leistung, wie beim Ausfall der Heizung, gelten die allgemeinen Ansprüche nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch. Die **Beförderungsbedingungen** der **Deutschen Bahn** beschränken in **Fällen einer mangelhaften Leistung** die Haftung des Bahnunternehmens auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) und Herbeiführung von Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet das Unternehmen auch bei leichter Fahrlässigkeit. Im Falle der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten ist die Ersatzpflicht jedoch auf den typischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Die **Haftung für Sachschäden** gegenüber jedem Reisenden ist auf einen Höchstbetrag von 1.000 Euro beschränkt. Diese Beschränkung gilt nicht bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten.

Sie haben daher **Schadensersatzansprüche**, wenn Sie sich durch unterkühlte oder überhitzte Abteile eine Krankheit zuziehen. Außerdem begründen solche – oder auch weniger schwerwiegende – Mängel einen Anspruch auf **Minderung und Rückzahlung** eines Teils des Fahrpreises. Sie sollten in solchen Fällen das Zugbegleitpersonal auf den Mangel hinweisen. Falls der Mangel nicht behoben werden kann, sollten Sie ihn sich bestätigen lassen und anschließend bei der Beschwerdestelle Schadensersatz verlangen.

Nachzuweisen und zu klären sind dabei die **Kausalität**, also Ursache und Wirkung eines bestimmten Mangels. Zusätzlich muss überprüft werden, ob dem Reisenden ein **Mitverschulden** angelastet werden kann. Und schließlich sind die **Beweise** entsprechend zu sichern.

Zwei Fälle stellen wir Ihnen hier vor:

Beispiele: ■ ■ ■  
Schmerzensgeld

**Fall 1: ICE ohne intakte Toilette unterwegs: 300 Euro Schmerzensgeld für Fahrgast**

Ein Fahrgast nutzte den ICE von Frankfurt nach Dresden. Als er nach einiger Zeit eine Toilette aufsuchen wollte, stellte er fest, dass sich an Bord des Zuges nur ein funktionsfähiges WC befand, und zwar im Speisewagen. Nach Zeugenaussagen hatte das Zugpersonal dieses allerdings verschlossen. Damit befand sich kein einziges für den Fahrgast benutzbares WC im Zug. Alle anderen Toiletten waren wegen Wassermangels abgesperrt. Der Reisende war deshalb gezwungen, sich zwei Stunden lang mit einem dringenden Bedürfnis herumzuquälen. Der Fahrgast verklagte die Deutsche Bahn auf Schmerzensgeld, und das Amtsgericht Frankfurt a. M. gab ihm Recht (Urteil vom 25.4.2002; Aktenzeichen 32 C 261/01-83, Reise-recht Aktuell 04/02). Die Bahn habe es unterlassen sicherzustellen, dass die Toiletten des ICE benutzbar und für die Reisenden, die den Zug ja nicht verlassen konnten, zugänglich waren. Für diesen Organisationsmangel müsse sie haften, so das Gericht. Durch ihr Ver-säumnis habe die Bahn dem Fahrgast, der sich stundenlang mit einer vollen Blase herum-plagen musste, eine Körperverletzung zugefügt. Das Unternehmen sei deshalb dazu ver-pflichtet, dem Mann ein angemessenes Schmerzensgeld zu zahlen. Das Gericht verurteilte die Deutsche Bahn zur Zahlung von 300 Euro, nachdem der Fahrgast außergerichtlich bereits 100 Euro erhalten hatte.

**Fall 2: Die Fahrt im Hitzeexpress**

18. Juni 2002: Mit 37 Grad Außentemperatur war einer der heißesten Tage in Nordrhein-Westfalen im Jahr 2002. Der „Wupper-Express“ fuhr mit fünf Doppelstockwagen aus dem Düsseldorfer Hauptbahnhof Richtung Mönchengladbach. Unterwegs blieb der Zug wegen einer Signalstörung rund 20 Minuten auf freier Strecke stehen – die Waggonen heizten sich bis auf 60 Grad auf. Der Grund: Die Klimaanlage war in vier von fünf Wagen außer Betrieb. Danach meldeten sich 18 Fahrgäste bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr in Düsseldorf. Auf Vermittlung der Schlichtungsstelle entschuldigte sich die Deutsche Bahn für den Vorfall und bot allen Reisegutscheine über 50 Euro an. Einige Fahrgäste verlangten darüber hinaus Schmerzensgeld. Ähnlich wie bei den defekten Toiletten geht es auch in diesem Fall darum, ob und inwieweit die Deutsche Bahn für einen Organisationsmangel (defekte Klima-anlage) haften muss. Die juristische Auseinandersetzung dauerte bei Redaktionsschluss dieser Broschüre noch an.

## 2.4. Nachlösen und Nachforderungen im Zug

### ? Gültigkeit von Fahrscheinen

#### *Für welche Züge ist mein Fahrschein eigentlich gültig?*

Im **Nahverkehr** können Sie mit einem Verbundfahrschein innerhalb eines Verkehrsverbundes auch Busse, U-Bahnen und Straßenbahnen benutzen. Außerhalb von Verkehrsverbänden gilt der Fahrschein nur für das Verkehrsmittel, das Sie nutzen wollen.

Im **Fernverkehr** gibt es derzeit noch keine Verbundsysteme. Der Fahrschein im Fernverkehr gilt nur für Züge des Unternehmens, bei dem Sie den Fahrschein gekauft haben. Die Fahrscheine für den **Interconnex** gibt es nur im Zug oder im Reisebüro. Wer aus einem DB-Zug in den Interconnex umsteigt oder umgekehrt, braucht noch einen weiteren Fahrschein.

Für bestimmte **Zugarten der Deutschen Bahn** brauchen Sie entsprechende Fahrscheine, so zum Beispiel für ICE, IC und Nachtzüge. Bei Nachtzügen ist darüber hinaus häufig eine Reservierung erforderlich. Schließlich gelten Fahrausweise zu Sonderpreisen häufig nur für bestimmte Züge. Das „Schönes-Wochenende“-Ticket ist beispielsweise nur in Regionalzügen gültig, bestimmte „Spar-Tickets“ der Deutschen Bahn gelten jeweils nur für den Zug, den Sie gebucht haben.

### ? Nachlösen von Fahrscheinen im Zug

#### *Am Schalter gab es lange Schlangen, ich hätte meinen Zug nicht mehr erreicht. Was ist beim Nachlösen im Zug zu beachten?*

Sofern Sie einen Zug der Deutschen Bahn ohne gültigen Fahrschein betreten und im Zug nachlösen wollen, müssen Sie dies dem Zugbegleitpersonal bei der Fahrscheinkontrolle unaufgefordert mitteilen. Sie müssen sich aber nicht sofort nach Fahrtantritt beim Zugbegleitpersonal melden, sondern können auch abwarten, bis die Fahrscheinkontrolle kommt.

Bei der **Deutschen Bahn** gelten dazu folgende Bestimmungen: Der Fahrgast hat einen Zuschlag von zehn Prozent zu zahlen (so genannter Bordpreis). Diese Regelung gilt für alle Züge der Deutschen Bahn, sofern ein Nachlösen im Zug möglich ist. Der Zuschlag beträgt mindestens zwei, höchstens zehn Euro. Bei **Connex** werden die Fahrscheine für Fernverkehrszüge im Zug ohne Aufpreis verkauft.

Allerdings müssen Sie auch bei der Deutschen Bahn den erhöhten Bordpreis nicht in allen Fällen bezahlen. Wenn bei Fahrtantritt weder ein **Fahrkartenschalter geöffnet** noch ein zur Annahme von Bargeld geeigneter, betriebsbereiter Automat vorhanden war, müssen Sie im Zug nur den **Normalpreis** zahlen. Außerdem sind allein reisende **Blinde** von der Verpflichtung zur Zahlung des Bordpreises befreit.

Wichtig ist auch die Bestimmung der Eisenbahnverkehrsordnung (§ 9): So erlischt **fünf Minuten vor Abfahrt des Zuges** der Anspruch auf die Ausgabe eines Fahrscheins. Sie sollten also möglichst mit einer Zeitreserve am Bahnhof erscheinen. Der Hinweis auf Zeitmangel **befreit nicht** automatisch von der Zahlung des Bordpreises. Wenn Sie aber trotz ausreichender Zeitreserve keinen Fahrschein erwerben konnten, sollten Sie beim Nachlösen im Zug darauf hinweisen und nur den Fahrpreis entrichten, den Sie am Schalter oder Automaten vor Fahrtantritt hätten bezahlen müssen. Wenn der Automat defekt war oder kein Bargeld angenommen hat, sollten Sie sich möglichst die Automatennummer merken oder notieren, um bei einer Kontrolle das Zugpersonal darauf hinzuweisen. An einigen Automaten gibt es Fahrscheine für eine Anfangsstrecke, die später im Zug mit dem endgültigen Fahrschein verrechnet werden.

**Vorsicht:** Nicht immer ist das Nachlösen im Zug ohne Hindernisse möglich. Vor allem im **Nahverkehr und in Verkehrsverbänden** heißt es: Der Fahrgast braucht einen gültigen Fahrschein **vor Antritt der Fahrt für die gesamte Reisestrecke**. Hat der Fahrgast keinen gültigen Fahrschein, ist im Falle einer Kontrolle sofort das „erhöhte Beförderungsentgelt“ über 40 Euro fällig (siehe Seite 22). In einigen Verkehrsverbänden gibt es Automaten und Entwerter auch in den Fahrzeugen, in anderen nicht.

**Tipp** 

### ***Das Zugpersonal hat Geld von mir im Zug nachgefordert. Wie kommt es dazu und was kann ich tun?***

Bei der Komplexität der Tarife kann es zu falschen Beratungen oder Auskünften kommen. Besonders bei der Nutzung von höherwertigen Zügen (ICE statt IC), anderen Zügen als den ursprünglich gebuchten oder aber der Nutzung von Fernzügen statt des verspäteten Nahverkehrszuges kommt es daher zu Nachforderungen und in der Folge zu Auseinandersetzungen zwischen dem Zugbegleitpersonal und dem Fahrgast.

Häufig geht es nur um einige Euro und den so genannten Bordpreiszuschlag. Die Eisenbahnverkehrsordnung legt fest, dass der Reisende einen gültigen Fahrschein benötigt. Nachforderungen zum bereits gezahlten Fahrpreis müssen nach den Beförderungsbedingungen der Deutschen Bahn „sofort“ beglichen werden. Zahlen Sie also den geforderten Betrag, ist die Angelegenheit abgeschlossen.

Weisen Sie dagegen die Forderung zurück, weil Sie sich zum Beispiel auf die Beratung am Schalter verlassen haben oder Sie aufgrund einer Verspätung einen höherwertigen Zug genommen haben und sie deshalb eine Nachforderung für unberechtigt halten, kommt durch das Zugpersonal der Hinweis auf das „erhöhte Beförderungsentgelt“ (§ 12 Abs. 2 EVO). Was Sie bei einem „erhöhten Beförderungsentgelt“ unternehmen können, beantworten die nächsten Fragen.

**Geldnachforderung durch Zugpersonal** 

### ? Gründe für erhöhtes ■ Beförderungsentgelt

#### **Was ist das „erhöhte Beförderungsentgelt“ und wann kann der Schaffner es erheben?**

Das „erhöhte Beförderungsentgelt“ haben Fahrgäste zu zahlen, die **ohne gültigen Fahrschein** unterwegs sind. Seit 1. Januar 2003 ist das der **doppelte Fahrpreis** für die zurückgelegte Strecke, mindestens aber **40 Euro**. Der erhöhte Fahrpreis ermäßigt sich auf **sieben Euro**, wenn der Reisende innerhalb einer Woche (Deutsche Bahn: 14 Tage) ab dem Feststellungstag bei einem Bahnhof der befördernden Eisenbahn nachweist, dass er im Zeitpunkt der Feststellung Inhaber eines gültigen Fahrausweises war. Diese Regelung hilft nur bei vergessenen persönlichen Fahrscheinen mit Name und / oder Bild weiter (Wochen-, Monats- oder Jahreskarten).

### ? Maßnahmen gegen erhöhtes ■ Beförderungsentgelt

#### **Muss ich „erhöhtes Beförderungsentgelt“ zahlen, das ich für nicht gerechtfertigt halte?**

Sie sind ungewollt „schwarz gefahren“ – und nun? Zunächst sollten Sie in dem jeweiligen Verkehrsmittel das „erhöhte Beförderungsentgelt“ **über 40 Euro nicht zahlen**, sondern auf eine Zustellung der Rechnung an Ihre Adresse bestehen.

Ihre Personalien müssen Sie zwar dem Zug- oder Kontrollpersonal nicht herausgeben. Allerdings können Sie sich so eine **Identitätsfeststellung** durch die **Polizei** oder den **Bundesgrenzschutz** ersparen.

### ■ ■ ■ Erhöhtes ■ Beförderungsentgelt

#### **Zwei Fälle aus der Praxis:**

**Fall 1:** Der Kunde wollte von Eisenach nach Kassel fahren. Am Schalter gab es eine Schlange, der Automat für Fahrkarten im Fernverkehr nahm kein Bargeld an. Der Kunde löste eine Fahrkarte für Nahverkehrszüge und bat das Zugpersonal, einen Übergangsfahrschein für den Intercity auszustellen (Nachzahlung 2,50 Euro). Das Zugpersonal verlangte zusätzlich den Bordpreis (zwei Euro). Die Zahlung des Bordpreises lehnte der Fahrgast ab. Darauf stellte das Zugpersonal zusätzlich zum Fahrgeld ein „erhöhtes Beförderungsentgelt“ über 40 Euro aus, das der Fahrgast für unberechtigt hielt. Da der Kunde seine Personalien dem Zugpersonal nicht mitteilen wollte, stellte der Bundesgrenzschutz die Identität des Fahrgastes fest.

**Fall 2:** Der Kunde wollte von Bielefeld nach Italien fahren. Die Umsteigezeit in Hannover sollte nur acht Minuten betragen. Sicherheitshalber nahm er zwischen Bielefeld und Hannover eine frühere Zugverbindung. Das Problem: Der Kunde nutzte den Spar-Tarif der Deutschen Bahn, bei dem Fahrscheine nur im gebuchten Zug gelten. Die Nachforderung für die Strecke Bielefeld-Hannover lehnte der Kunde ab, so dass auch hier ein „erhöhtes Beförderungsentgelt“ ausgestellt wurde.

In solchen oder ähnlichen Fällen sollten Sie unverzüglich und schriftlich **Einspruch** einlegen und diesen sorgfältig begründen.

Nennen Sie auf jeden Fall die Nummer der Fahrpreisnacherhebung bzw. des „erhöhten Beförderungsentgelts“ in Ihrem Einspruchsbrief. Adressat Ihres Schreibens muss die Organisation sein, die auf der Kopie der Nachforderung vermerkt ist. Oftmals handelt es sich hierbei um von den Verkehrsunternehmen beauftragte Inkassobüros. Wichtig: Verwahren Sie diesen Vorgang so lange, bis endgültig darüber entschieden ist.

## 2.5. Rückgabe von Fahrscheinen



### Fahrtantritt nicht möglich – Ersatz des Fahrscheins

#### *Ich konnte eine Fahrt nicht antreten. Was ist mit den Fahrscheinen?*

Im **Nahverkehr** gibt es in vielen Fällen keine Möglichkeit, einen Fahrschein zu erstatten. „Kein Umtausch / keine Erstattung“ – dieser Hinweis findet sich auf vielen Fahrscheinen für Nahverkehrszüge. In Verkehrsverbänden oder Tarifgemeinschaften kann es spezielle Regelungen geben (siehe Seite 39).

Im **Fernverkehr** gilt bei der **Deutschen Bahn** für den Normaltarif die Regelung, dass Fahrscheine vor dem ersten Geltungstag unentgeltlich gegen einen anderen Fahrschein umgetauscht oder zurückgegeben werden können. Am ersten Geltungstag oder danach wird eine Gebühr von 15 Euro verlangt. Für den Spar-Tarif der Deutschen Bahn sind die Rückgabe des Fahrscheins und die Umbuchung auf einen anderen Zug nur gegen Gebühr (derzeit 15 Euro) möglich. Die Rückgabe am ersten Geltungstag oder danach ist beim Spar-Tarif der DB nicht möglich. Bei **Sonderpreisen** können Umtausch und Rückgabe gänzlich ausgeschlossen sein. Auch für **spezielle Züge** (Nachtzüge, Autoreisezüge, internationaler Verkehr mit Globalpreisen) gibt es teilweise abweichende Regelungen. Bitte informieren Sie sich vor Fahrtantritt am Fahrkartenschalter oder einer anderen Auskunftsstelle, wenn Sie nicht ganz sicher sind, ob Sie die Reise auch wirklich antreten können oder noch eine Änderung der ursprünglichen Reisepläne erfolgen kann.

Bei den Fernzügen von **Connex** gilt folgende Regelung: Fahrscheine sind einen Monat gültig. Der Fahrgast kann also den Fahrschein für eine Reise zu einem späteren Zeitpunkt verwenden. Falls er das nicht möchte, kann der Fahrschein gegen eine Gebühr von fünf Euro zurückgegeben werden.



### Tipp

Sonderangebote bieten in vielen Fällen ein gutes Preis-Leistungsverhältnis. Aber Vorsicht: Umtausch und Erstattung unterliegen Einschränkungen. Falls Sie also nicht ganz sicher sind, ob Sie die Fahrt wirklich wie geplant antreten können, sollten Sie auch den Normaltarif mit in Ihre Überlegungen einbeziehen. Während Fahrscheine im Normaltarif in aller Regel gegen eine Gebühr auch im Nachhinein noch zurückgegeben werden können, ist bei vielen Sonderangeboten die nachträgliche Erstattung vollständig ausgeschlossen.



### ***Können Wochen-, Monats- und Jahreskarten umgetauscht werden?***

Bei der **Deutschen Bahn** gilt: Vor dem ersten Geltungstag sind der Umtausch oder die Erstattung ohne eine Gebühr möglich. Danach sind sie ausgeschlossen. Wer also einige Tage nach dem Gültigkeitsbeginn einer Wochen- oder Monatskarte erkrankt, geht leer aus.

Für Inhaber persönlicher Jahreskarten (Netzkarte oder Streckenzeitkarte) gibt es die Regelung, dass bei einer Arbeitsunfähigkeit von mehr als sieben Tagen 1/360 des jeweiligen Werts der Fahrkarte erstattet wird. Die Gebühr bei einer Erstattung beträgt 15 Euro.

Im **Nahverkehr** innerhalb von **Verkehrsverbänden** oder Tarifgemeinschaften kann es abweichende Regelungen geben. Je nach Fahrkartentyp (Einzelfahrt oder Zeitkarte) ist eine Erstattung ausgeschlossen, eine Teilerstattung (gegen ein unterschiedlich hohes Bearbeitungs-entgelt) oder aber ein vollständiger Umtausch möglich. Bitte erfragen Sie die genauen Bedingungen beim jeweiligen Verkehrsverbund.

Der Fahrgast erkrankte und wollte seine Wochenkarte nach dem ersten Geltungstag zurückgeben. Die Erkrankung konnte er mit einem ärztlichen Attest nachweisen. Die Erstattung wurde abgelehnt (Nahverkehr der Deutschen Bahn).

### ***Was ist mit der Rückgabe von Gruppenfahrscheinen?***

Bei Gruppenfahrscheinen (ab sechs Personen) gibt es besondere Bedingungen für Umtausch oder Rückgabe. Hier können vor allem zwei Probleme auftreten: Einzelne Teilnehmer können doch nicht teilnehmen, oder die Reise muss kurzfristig (zum Beispiel bei schlechter Witterung) vollständig abgesagt werden. Die Rückgabefrist für den „Gruppe&Spar“-Preis bei der Deutschen Bahn beträgt je nach Rabatthöhe zwischen drei und 14 Tagen vor Fahrtantritt. Eine kurzfristige Rückgabe am Reisetag ist nicht möglich. Deshalb gilt bei Gruppenreisen: Der möglichen Ersparnis von bis zu 70 Prozent stehen Risiken gegenüber, wenn die Reise nicht wie geplant stattfinden kann. Wird die Gruppe durch Absagen einzelner Teilnehmer kleiner als sechs Personen gelten die regulären Tarife (Mitfahrerrabatte). Bitte lassen Sie sich vor dem Kauf eines Gruppenfahrscheines über die aktuellen Bedingungen informieren.

Umtausch von  
Zeitfahrkarten ?

Beispiel: ■ ■ ■  
Krankheit

Rückgabe von  
Gruppenfahrscheinen ?



### **Rückgabe der Bahncard**

#### ***Kann ich die Bahncard zurückgeben?***

Die Bahncard der Deutschen Bahn kann nicht zurückgegeben werden. Lediglich die „Aufwertung“ von einer Bahncard der 2. Klasse zu einer Bahncard 1. Klasse ist möglich. Bei neuen bzw. veränderten Angeboten (Bahncard 25 und Bahncard 50) gibt es gesonderte Regelungen für den Umtausch. Bitte erfragen Sie die aktuellen Bedingungen bei der Deutschen Bahn.

**Wichtig:** Die Bahncard wird nur im Abonnement angeboten. Wenn Sie keine neue Bahncard haben möchten, muss das Abonnement spätestens sechs Wochen vor Ablauf der Geltungsdauer der Bahncard gekündigt werden. Wer beim ersten Kauf einer neuen Bahncard eine Einzugsermächtigung für das folgende Jahr erteilt, bekommt die Bahncard für 13 Monate ausgestellt.

## 2.6. Internetbuchungen

Fahrscheine im Internet bestellen und selbst ausdrucken - das ist bequem und spart den Weg zum Schalter oder Automaten. Eine direkte Buchung im Internet ist derzeit nur bei der Deutschen Bahn möglich. Unter [www.bahn.de](http://www.bahn.de) finden Sie alle Züge der Deutschen Bahn. Zusätzlich sind dort auch Angebote vieler Verkehrsverbünde integriert. Die Fernzüge von Connex finden Sie unter [www.interconnex.com](http://www.interconnex.com). Viele Verkehrsunternehmen bieten auch den Versand von Fahrscheinen per Post an.

Die Buchung kann aber auch Probleme auslösen. Die Verbraucherverbände bekommen immer wieder Briefe, wenn etwas nicht geklappt hat. Achten Sie deshalb unbedingt auf die Hinweise auf den entsprechenden Seiten der **Deutschen Bahn**. Vor der abschließenden Buchung sollten Sie die Reisedaten gründlich überprüfen. Eine nachträgliche Stornierung ist mit viel Aufwand verbunden (ein Formular muss per Fax an den Kundendialog geschickt werden) und kann im Einzelfall lange dauern.

Online-Buchungen können Sie bei der Deutschen Bahn derzeit nur vornehmen, wenn Sie im Besitz einer Bahncard oder Kreditkarte sind. Das Zugbegleitpersonal erfasst die Nummer der **Bahncard** bzw. der **Kreditkarte** und die des Online-Tickets. So werden die Legitimation des Reisenden und die Gültigkeit des Fahrscheins überprüft.

Die Bestimmungen für Fernabsatzverträge (§ 312b BGB) sind nach herrschender Meinung für den Kauf eines Fahrscheins im Internet nicht anwendbar. Der Verbraucher hat also im Ergebnis kein Widerrufsrecht für einen Fahrscheinkauf im Internet nach § 355 BGB.

Alle Anbieter müssen beim Verkauf von Fahrscheinen im Internet die Bestimmungen zu den Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr (§ 312e BGB) einhalten. Hieraus folgt, dass der Kunde im elektronischen Geschäftsverkehr über seine Rechte informiert werden muss (§ 3 BGB Info-Verordnung).

## 2.7. Internationale Bahnreisen

### ? Fahrgastrechte ■ bei internationalen Fahrten

#### **Wie kann ich bei einer Bahnreise von Köln nach Paris zu meinem Recht kommen?**

Eine Fahrt von Köln nach Paris ist heute so einfach wie eine Fahrt von Köln nach Berlin. Komplizierter ist die Rechtslage. Zusätzlich zu den Fahrgastrechten nach dem jeweiligen nationalen Recht gilt für internationale Reisen ein völkerrechtlicher Vertrag, die **COTIF-Übereinkunft**.

Allerdings setzt die COTIF-Übereinkunft derzeit für Fahrgastrechte nur ein **Mindestniveau** fest. Wenn ein Zug verspätet ist oder ausfällt, ist das Bahnunternehmen hiernach verpflichtet, für die Weiterbeförderung des Fahrgastes zu sorgen.

**Ab 2004** ist eine Verbesserung der Fahrgastrechte zu erwarten. Dann wird voraussichtlich eine Änderung der COTIF-Übereinkunft in Kraft treten, wonach der Fahrgast bei Verspätung und Zugausfall die angemessenen Kosten beanspruchen kann, wenn die Fortsetzung der Reise in der Nacht unter den gegebenen Umständen nicht mehr möglich oder zumutbar ist. Dies gilt allerdings nicht, wenn die Verspätung durch höhere Gewalt, Verschulden des Reisenden oder Eingriffe in den Bahnverkehr von außen verursacht worden ist.

### ? Kulanzregelungen ■ Thalys/Eurostar

#### **Welche Kulanzregelungen gibt es?**

Beim Fernzug „**Thalys**“ (er verkehrt von Köln über Brüssel nach Paris) gibt es bei Verspätungen ab 30 Minuten 20 Prozent, bei 60 Minuten 50 Prozent und bei 120 Minuten 100 Prozent Erstattung.

Beim **Eurostar** (Paris/Brüssel-London) erhält der Kunde bei einer Verspätung von 60 Minuten und mehr einen Gutschein für eine Fahrt, bei 180 Minuten einen Gutschein für eine Hin- und Rückfahrt.

### ? Beschwerden

#### **An wen kann ich mich mit einer Beschwerde wenden?**

Auch im internationalen Verkehr müssen Sie sich zunächst an das **Unternehmen** wenden, mit dem Sie gefahren sind. Die EU-Kommission will die internationalen Eisenbahnunternehmen verpflichten, für Anfragen von Fahrgästen mehrere Kommunikationssprachen vorzuhalten. Bei Thalys ist auch die Deutsche Bahn beteiligt. Der Kundendialog wird von der Deutschen Bahn übernommen (Thalys Kundenbetreuung, DB Reise & Touristik AG, Kundendialog, Postfach 1422, 30014 Hannover). Die Übersendung einer Kopie Ihrer Beschwerde an die EU-Kommission kann dann sinnvoll sein, wenn es sich um ein häufiger auftretendes Problem handelt.

**Welche Rechte habe ich, wenn ich mit dem Zug fahre ...**

Wenn Sie innerhalb eines anderen EU-Landes mit dem Zug unterwegs sind, gilt das **nationale Fahrgastrecht** des jeweiligen Landes.

Rechte in  
anderen  
EU-Ländern ?

**... in Frankreich ...**

In Frankreich erhält der Fahrgast bei einer **Verspätung** von 30 Minuten und mehr in Fernverkehrszügen ein Drittel seines Fahrpreises als unpersönlichen Reisegutschein zurück. Voraussetzung dafür ist eine Entfernung von mindestens 100 Kilometern. Der Gutscheinwert muss mindestens 4,60 Euro betragen.

Rechte in  
Frankreich ?

Für **Fahrgastbeschwerden** ist eine Bearbeitungsdauer von einem Monat vorgegeben. Dem Verbraucher wird durch einen Mediator Unterstützung geboten, falls er mit der Beantwortung einer Beschwerde unzufrieden ist.

**Service: Kontakt zur SNCF (Staatsbahn in Frankreich)**

SNCF  
Centre de Régularité de Caen  
Autorisation 97021  
14030 Caen cedex.  
France

**... in Großbritannien ...**

In Großbritannien sind die Rechte der Fahrgäste in den „**National Rail Conditions of Carriage (NRCC)**“ festgelegt, die für alle Eisenbahnunternehmen verbindlich sind. Darüber hinaus können sich die einzelnen Unternehmen noch eigene Beförderungsbedingungen geben.

Rechte in  
Großbritannien ?

Die NRCC gewähren dem Fahrgast Anspruch auf eine Entschädigung in Höhe von 20 Prozent des Fahrpreises, wenn eine **Verspätung** mehr als eine Stunde dauert. Die Eisenbahnunternehmen können in ihren Beförderungsbedingungen darüber hinausgehen. Die meisten gewähren 50 Prozent, ein Unternehmen sogar 100 Prozent bei einer Verspätung von einer Stunde und mehr. Sofern der Kunde für einen Reisegutschein keine Verwendung hat, zahlen die Unternehmen die Entschädigung auch als Geldleistung aus. Für Sonderfahrkarten oder Monats- und Jahreskarten gelten besondere Bedingungen. Das für sie gezahlte Entgelt wird anteilig erstattet. Der Fahrgast kann alternativ die Gültigkeit seiner Monatskarte über den ursprünglichen Zeitraum hinaus verlängern lassen.

Für die Bearbeitung von **Fahrgastbeschwerden** gibt es bei jeder Eisenbahngesellschaft eine Zeitvorgabe. Bei den meisten Unternehmen sind das maximal zehn Tage.

Wenn der Fahrgast mit der Antwort des Verkehrsunternehmens nicht zufrieden ist, kann er sich an das **Rail Passengers' Council (RPC)** wenden. Dieses unterstützt als unabhängige Organisation den Fahrgast bei einer erneuten Beschwerde. Das Rail Passengers' Council wird aus öffentlichen Geldern finanziert. Für den Großraum London gibt es das London Transport User Committee (LTUC), das speziell die Probleme im Großraum London bearbeitet. Rund 15 Mitarbeiter bearbeiten bei LTUC die eingehenden Fahrgastbeschwerden und stehen für Anfragen aus Politik und Medien zur Verfügung.

### **Service: Kontakt zu Bahngesellschaften in Großbritannien**

*In Großbritannien gibt es derzeit rund 25 verschiedene Bahngesellschaften.*

*Eine Übersicht und weitere Informationen erhalten Sie bei*

*Rail Passengers' Council unter:*

*[www.railpassengers.org.uk](http://www.railpassengers.org.uk)*

*oder bei*

*London Transport Users Committee (LTUC)*

*6 Middle Street*

*London EC1A 7JA*

*[www.ltuc.org.uk](http://www.ltuc.org.uk)*

## **? Rechte in der Schweiz**

### **... in der Schweiz ...**

Gesetzliche Grundlage für eine Fahrt mit der Bahn oder öffentlichen Verkehrsmitteln in der Schweiz ist ein spezielles Transportgesetz (TG). Im Transportgesetz finden sich auch Bestimmungen zu Fahrgastrechten. Demnach haftet ein Transportunternehmen (Bahn oder Bus) dann, wenn der Fahrplan nicht eingehalten wird und der Reisende dadurch den letzten im Fahrplan vorgesehen Anschluss versäumt.

Der Reisende hat dann folgende Möglichkeiten:

- Er kann auf die Weiterreise verzichten und den Fahrpreis für die nicht gefahrene Strecke zurückverlangen;
- Er kann kostenlos zum Ausgangsbahnhof zurückfahren und dort die Erstattung des Fahrpreises verlangen;
- Er kann mit einem anderen Zug die Weiterreise zum Zielbahnhof antreten. Kann die Reise nicht mehr am gleichen Tag fortgesetzt werden, besteht Anspruch auf Ersatz der dadurch entstandenen Kosten, höchstens jedoch für eine Übernachtung mit Frühstück.

Ansprüche von Fahrgästen erlöschen 30 Tage nach dem Ereignis. Der Fahrgast sollte sich deshalb unverzüglich an das Transportunternehmen wenden. Wird ein fahrplanmäßiger Anschluss versäumt, so muss sich der Reisende sofort beim Bahnhofpersonal melden, um seine Ansprüche zu sichern.

Bei den Schweizerischen Bundesbahnen (SBB) bestehen über die Bestimmungen des Transportgesetzes hinaus weitere Regelungen. So werden Kosten für eine Taxifahrt im nationalen Verkehr bis zu 40 Franken pro Person übernommen (bei Störungen oder Verspätungen im Zugverkehr). Muss der Reisende dringend ein Flugzeug oder einen internationalen Anschlusszug erreichen, werden maximal 70 Franken ersetzt. Andere Fälle werden nach Angaben der SBB kulant gehandhabt.

Seit 2001 gibt es in der Schweiz die „**Ombudsstelle öffentlicher Verkehr**“. Sie hilft Fahrgästen weiter, wenn sie mit der Antwort eines Verkehrsunternehmens unzufrieden waren. Die Ombudsstelle sucht nach unbürokratischen Lösungen und will zwischen Fahrgästen und Verkehrsunternehmen vermitteln. Nach einer zweijährigen Pilotphase ist die Ombudsstelle seit 2003 eine dauerhafte Institution. Sie wird finanziert vom „Verband öffentlicher Verkehr“ (VÖV) in der Schweiz.

**Service: Kontakt zur Schweizerischen Bundesbahn (SBB)  
und zur Ombudsstelle öffentlicher Verkehr**

*Schweizerische Bundesbahnen SBB*

*Division Personenverkehr*

*Brückfeldstrasse 16*

*CH-3000 Bern 65*

*[http://www.sbb.ch/pv/contactneu\\_d.htm](http://www.sbb.ch/pv/contactneu_d.htm)*

*Tel. +41 – 900 100 100 (aus Deutschland)*

*Tel. 0900 100 100 (aus der Schweiz, 0,36 Franken/Min.)*

*Ombudsstelle öffentlicher Verkehr*

*Postfach 768*

*CH-4600 Olten*

*Tel. +41 62 296 94 25*

*Fax. +41 62 296 94 26*

*[www.ombudsstelle.ch](http://www.ombudsstelle.ch)*

### ? Rechte in Österreich

#### *... in Österreich ...*

Gesetzliche Grundlage für die Haftung einer Eisenbahn bei Verspätungen oder Zugausfällen ist das Eisenbahnbeförderungsgesetz. In Paragraph 24 heißt es: „Fährt ein Zug verspätet ab, kommt verspätet an oder fällt er ganz oder auf einer Teilstrecke aus, so hat der Reisende keinen Anspruch auf Entschädigung.“ Der Reisende kann dann auf die Weiterfahrt verzichten und sich den Fahrpreis erstatten lassen, kostenlos zum Ausgangsbahnhof zurückfahren oder seine Reise mit einem anderen Zug fortsetzen. Ein zusätzliches Beförderungsentgelt darf dafür nicht erhoben werden. Auf Verlangen hat die Eisenbahn eine Verspätung, den Ausfall eines Zuges oder einen versäumten Anschluss zu bescheinigen. Ferner muss die Eisenbahn die Gültigkeit eines Fahrscheines verlängern oder die Gültigkeit auf einen anderen Beförderungsweg ausweiten. Der Reisende soll so „rasch wie möglich“ weiterbefördert werden, heißt es im Gesetz.

Kulanzregelungen bei Zugverspätungen oder Zugausfällen werden bei den Österreichischen Bundesbahnen (ÖBB) nach Unternehmensangaben individuell angewendet. Sollte eine Weiterfahrt nicht mehr möglich sein, kann der Reisende einen Übernachtungsgutschein für bestimmte Hotels erhalten. Fahrgäste können sich mit der Kopie einer Beschwerde an zwei Institutionen wenden. Dies sind die Bundesarbeitskammer und die Interessenvertretung „Fahrgast“.

#### **Service: Kontakt zur ÖBB, Bundesarbeitskammer und Fahrgast:**

*Österreichische Bundesbahnen (ÖBB)*

*Anregungen und Kritik*

*Postfach 46*

*A-1150 Wien*

*Tel. +43 810 100 755 (aus Deutschland)*

*Tel. 0810 100 755 (aus Österreich)*

*[www.oebb.at](http://www.oebb.at)*

*Bundesarbeitskammer*

*Prinz Eugen Straße 20-22*

*A-1040 Wien*

*Tel. +43 1 50 16 50*

*[www.arbeiterkammer.at](http://www.arbeiterkammer.at)*

*FAHRGAST - Die österreichische Fahrgastvertretung*

*Magdalenenstraße 13/1/2*

*A-1060 Wien*

*Tel. +43 1 587 10 69*

*Fax. +43 1 585 62 69*

*[www.fahrgast.at](http://www.fahrgast.at)*

*[Fahrgast@gmx.at](mailto:Fahrgast@gmx.at)*



**... und in den Niederlanden?**

Für die Züge der Nederlandse Spoorwegen (NS) innerhalb der Niederlande gibt es folgende Entschädigungsregelung: Wer mit der Bahn mit mehr als 30 Minuten Verspätung sein Ziel erreicht, bekommt den halben Fahrpreis ersetzt. Wer mehr als eine Stunde Verspätung hat, erhält den vollen Fahrpreis zurück. Der Fahrgast muss seine Ansprüche gegenüber NS mit Hilfe eines speziellen Formulars begründen.

Bei Zeitkarten und Sondertarifen gibt es spezielle Regelungen. So werden hier festgelegte Anteile ersetzt. Der Mindestbetrag der Erstattung muss aber immer zwei Euro betragen, um die Verwaltungskosten zu decken.

**Rechte in den  
Niederlanden**



**Service: Kontakt zu NS**

*Nederlandse Spoorwegen  
Geld terug bij vertraging  
Antwoordnummer 10503  
2700 WD Zoetermeer  
Niederlande  
[www.ns.nl](http://www.ns.nl)*



### 3. Ihre Rechte als Fahrgast in Bussen, Straßenbahnen und U-Bahnen

Wenn Sie mit Bussen, Straßenbahnen oder U-Bahnen unterwegs sind, ist die Rechtslage in vielen Punkten die gleiche wie im Schienenverkehr, so etwa bei der Haftung für Informationen (siehe Seite 7) oder bei der Erhebung des „erhöhten Beförderungsentgelts“ (siehe Seite 22). Abweichungen gibt es vor allem durch die Kulanzregelungen in verschiedenen Verkehrsverbänden. Hierauf konzentriert sich daher dieses Kapitel.

#### 3.1. Verspätung und Ausfall

##### *Mein Bus hatte Verspätung. Welche Rechte habe ich?*

Von der **Gesetzeslage** her sind die Kundenrechte bei Verspätung und Ausfall von Bus, U-Bahn und Straßenbahn begrenzt. Die Fahrgastrechte im übrigen öffentlichen Personennahverkehr werden durch die Verordnung Allgemeiner Beförderungsbedingungen (VO ABB) geregelt. Gesetzliche Grundlage ist das Personenbeförderungsgesetz (PBefG). Abweichungen von Fahrplänen durch Verkehrsbehinderungen, Betriebsstörungen oder -unterbrechungen sowie Platzmangel begründen hiernach keine Ersatzansprüche; insoweit wird auch keine Gewähr für das Einhalten von Anschlüssen übernommen (§ 16 VO ABB).

In der **Praxis** ist der Kunde aber oftmals besser gestellt, als diese Regelung vermuten lässt. Es gibt inzwischen einige **Kulanzregelungen**, mit denen Verkehrsverbände oder Verkehrsbetriebe ihren Kunden eine Mobilitäts- oder Servicegarantie bieten.

In **Berlin** bieten die Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) seit 1997 eine Kundengarantie. Bei Verspätungen von mehr als 20 Minuten tagsüber erhält der Kunde einen Gratisfahrchein, in der Nacht werden Taxikosten bis zu 25 Euro übernommen.

In **München** bieten die Verkehrsbetriebe der Stadtwerke seit 2001 eine Pünktlichkeitsgarantie. Bei einer Verspätung von 20 Minuten oder mehr erhält der Kunde sein Geld zurück. Das gilt für die städtischen Verkehrsmittel U-Bahn, Bus und Straßenbahn. Einschränkungen gibt es bei extremer Witterung, verstopften Straßen oder Verspätungen, die durch Falschparker verursacht wurden. Die S-Bahn in München ist von dieser Garantie nicht erfasst.

Für das **Ruhrgebiet** bietet der Verkehrsverbund Rhein Ruhr (VRR) eine Mobilitätsgarantie an, an der sich alle Unternehmen innerhalb des VRR beteiligen. Demnach werden Taxikosten dann ersetzt, wenn ein Verkehrsmittel mehr als 20 Minuten später, als im Fahrplan abgedruckt, abfährt und keine andere Fahrtverbindung besteht. Die Taxikosten werden dann je nach verwendetem Fahrchein in Höhe zwischen 15 und 30 Euro ersetzt. Die Mobilitätsgarantie gilt derzeit nur für Inhaber von Zeitkarten (zum Beispiel Monatskarten).

Auch der **Verkehrsverbund Rhein Sieg** und der **Aachener Verkehrsverbund** bieten ein „Garantieticket“ an. Bei einer Abfahrtverspätung von 20 Minuten oder mehr erhält der Kunde einen Gratisfahrchein als Tageskarte für das gesamte Verbundgebiet. Derzeit gibt es Überlegungen, in Nordrhein-Westfalen eine einheitliche Lösung für das ganze Land zu erarbeiten.

Verspätungen  
bei Bus und  
Straßenbahn



### 3.1. Verspätung und Ausfall

---

In **Stuttgart** bietet die Stuttgarter Straßenbahn (SBB) seit 2000 eine Servicegarantie. Wenn die SBB eine Verspätung von 20 Minuten oder mehr zu verantworten hat, erhält der Kunde Taxikosten bis zu 26 Euro zurück. Kundenanfragen werden innerhalb von zehn Tagen beantwortet.



#### **Service- und Mobilitätsgarantie**

##### ***Der direkte Weg zur Service- oder Mobilitätsgarantie im Internet:***

Berliner Verkehrsbetriebe (BVG): [www.bvg.de/news/garantie.html](http://www.bvg.de/news/garantie.html)

Verkehrsbetriebe der Stadtwerke München (MVG): [www.mvg-mobil.de/details.htm](http://www.mvg-mobil.de/details.htm)

Verkehrsverbund Rhein Ruhr (VRR): [www.vrr.de/Kundenservice/kundenservice.htm](http://www.vrr.de/Kundenservice/kundenservice.htm)

Verkehrsverbund Rhein Sieg (VRS) : [www.vrsinfo.de/4-6-7.php](http://www.vrsinfo.de/4-6-7.php)

Aachener Verkehrsverbund (AVV): [www.avv.de/avv/tarif/garantieticket.html](http://www.avv.de/avv/tarif/garantieticket.html)

Stuttgarter Straßenbahn (SBB): [www.ssb-ag.de/03-services/servicegarantie/index.html](http://www.ssb-ag.de/03-services/servicegarantie/index.html)

## 3.2. Rückgabe von Fahrscheinen

### ***Der Bus zu meiner Arbeitsstelle ist gestrichen worden. Kann ich meine Jahreskarte zurückgeben?***

Ob Sie in dieser Situation einen Anspruch auf Erstattung der Jahreskarte oder zumindest eines Teilbetrags haben, hängt von den näheren Umständen ab. Beim Abschluss des Vertrags über eine Monats- oder Jahreskarte ist das Angebot des Verkehrsunternehmens Geschäftsgrundlage, allerdings nicht in allen Details. Wenn in der Großstadt einer von mehreren Bussen gestrichen oder die Haltestelle um einige hundert Meter verlegt wird, begründet das in der Regel keinen Ersatzanspruch. Anders ist es, wenn auf dem Land die einzige Verbindung zur nächstgelegenen Stadt ersatzlos gestrichen wird.

**Wegfall einer  
Buslinie – Rückgabe  
von Jahreskarte möglich** ?

### ***Ich bin Pendler mit einer Monatskarte. Es kommt immer mal wieder zu Verspätungen. Was kann ich tun?***

Ob Sie bei häufigen Verspätungen einen Anspruch auf Teilerstattung der Monatskarte oder auf Rückgabe haben, ist rechtlich unklar. Es gibt hierzu derzeit weder eine gesetzliche Regelung noch eine einschlägige Rechtsprechung. Die Allgemeinen Beförderungsbedingungen schließen zwar Ersatzansprüche wegen Verspätungen aus, nicht aber die Minderung oder Kündigung von Zeitkartenverträgen. Trotzdem könnte auch argumentiert werden, dass nach der Logik der Verordnung auch solche Ansprüche ausgeschlossen sein sollten. Es empfiehlt sich hier auf jeden Fall, mit dem Verkehrsunternehmen eine einvernehmliche Lösung zu suchen.

**Verspätungen bei  
regelmäßigen Fahrten –  
Ansprüche** ?

### 3.3. Mängel bei der Leistungserbringung

Ebenso wie beim Bahnverkehr sind Ansprüche auf Schadensersatz wegen Mängeln bei der Leistungserbringung im öffentlichen Personennahverkehr nicht ausgeschlossen. Allerdings haftet das Verkehrsunternehmen für Sachschäden gegenüber jeder beförderten Person nur bis zum Höchstbetrag von 1.000 Euro; die Begrenzung der Haftung gilt nicht, wenn die Sachschäden auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen sind.

Weiter haben Sie bei Leistungsmängeln auch das Recht zur Minderung des Fahrpreises. Dies wird aber bei den geringen Beträgen im öffentlichen Nahverkehr nur bei Zeitkarten von Bedeutung sein.

■ ■ ■ **Beispiel:**  
**Reinigungskosten**

In Berlin umfasst die Mobilitätsgarantie der BVG auch eine „Saubere-Sachen-Garantie“. Reinigungskosten im Falle der Verschmutzung von Kleidung werden dann erstattet, wenn die BVG das verschuldet hat.

### 3.4. Eindrücke aus der Praxis

In der folgenden Tabelle haben wir einige Fälle zusammengefasst, wie Verkehrsbetriebe ihre Kunden bei einer schlechten Leistung entschädigen. Die Tabelle beruht auf Erfahrungen der Schlichtungsstelle Nahverkehr der Verbraucherzentrale NRW (Stand Mai 2003). Sie erfasst Fälle aus Nordrhein-Westfalen und bezieht sich auf den Nahverkehr der Deutschen Bahn und im Nahverkehr tätiger Unternehmen (Bus, Straßenbahn, Stadtbahn).

| Mangel/Leistung              | Ausmaß/Fallkonstellation   | Reisegutschein in Höhe von ... |
|------------------------------|--|--------------------------------|
| <b>I. Verspätung</b>         | 20 Minuten   | 10-15 Euro                     |
|                              | bis 30 Minuten   | 15-20 Euro                     |
|                              | bis 60 Minuten   | 25-30 Euro                     |
|                              | (Kulanzregelungen nur bei wiederholt aufgetretener Verspätung)       |                                |
| <b>II. Zugausfall</b>        | Mehrere Zugausfälle an<br>aufeinander folgenden Tagen                | 20 Euro                        |
|                              | Ausweichen auf andere Linie:<br>Versäumnis eines wichtigen Termins   | 25 Euro                        |
|                              | Zugausfall: eigenes Auto benutzt                                     | 10-20 Euro                     |
|                              | Zugausfall: letzten Anschluss verpasst                               | 20 Euro                        |
| <b>III. Kostenerstattung</b> | Zugausfall: unbenutzte Fahrkarte                                     | Erstattung des Fahrpreises     |
|                              | Zugausfall: kein alternativer Zug                                    | Erstattung der Taxikosten      |
|                              | Verbindung zum Flughafen fiel aus                                    | Erstattung der Taxikosten      |
|                              | Verspätung: letzten Busanschluss<br>versäumt                         | Erstattung der Taxikosten      |
|                              | Zugüberfüllung: Rollstuhlfahrer<br>wurde nicht mitgenommen           | Erstattung der Taxikosten      |
|                              | defekte Aufzüge: Rollstuhlfahrer<br>gelangte nicht auf den Bahnsteig | Erstattung der Taxikosten      |
|                              | Zugverspätung:<br>Konzert/Aufführung verpasst                        | Erstattung der Eintrittskarten |
| <b>IV. Sonstiges</b>         | Fehlendes 1. Klasse-Abteil, kein<br>Sitzplatz für Schwerbehinderten  | 15 Euro                        |
|                              | vorzeitiges Türschließen:<br>Einstieg mit Fahrrädern verhindert      | 15 Euro                        |

**Stichwort:**  
■ **Schlichtungsstelle  
Nahverkehr**

#### **Schlichtungsstelle Nahverkehr**

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen hilft immer dann weiter, wenn der Kunde mit der Antwort eines Verkehrsbetriebes in Nordrhein-Westfalen nicht zufrieden war oder trotz wochenlangen Wartens keine Reaktion des Unternehmens erhalten hat. Das Schlichtungsteam unterbreitet den beteiligten Parteien dann einen Vorschlag zur gütlichen Einigung. Viele Fahrgäste senden ihre Beschwerde in Kopie zur Kenntnisnahme an das Team Schlichtungsstelle Nahverkehr in Düsseldorf. Zuständig sind die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle für den Nahverkehr in Nordrhein-Westfalen (Schiene, Straßenbahn, Stadtbahn, Bus).

Neben der Schlichtung und Unterstützung für den Verbraucher im Einzelfall stehen die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle in engem Kontakt mit Politik, Verwaltung und Medien. Aus vielen Einzelfällen werden die strukturellen Defizite sichtbar, die dann in Forderungen für bessere Fahrgastrechte umgemünzt werden. Die erste Zwischenbilanz in Zahlen: Seit der Einrichtung der Schlichtungsstelle im September 2001 bis zum Dezember 2002 haben sich 1.994 Verbraucherinnen und Verbraucher an die Schlichtungsstelle gewandt.

Hauptärgernis waren mit 32 Prozent aller Anfragen Verspätungen oder Ausfälle von Bahnen oder Bussen. Danach folgten Ticket und Tarife (24 Prozent), Service/Information (22 Prozent), das „erhöhte Beförderungsentgelt“ (zwölf Prozent) sowie Probleme mit Bahnhöfen, Automaten oder Fahrzeugen (neun Prozent). Rund 75 Prozent der eingehenden Beschwerden betreffen die Deutsche Bahn, die restlichen 25 Prozent verteilen sich auf die übrigen Verkehrsunternehmen oder Verbände. Der Jahresbericht steht auf den Internetseiten der Schlichtungsstelle bereit ([www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de](http://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de)).

Die Mitarbeiter haben aus den vorliegenden Fällen eine „Schlichtungstabelle Nahverkehr“ entwickelt. Daraus wird deutlich, für welche Art von Kundenärger die Verkehrsunternehmen welche Entschädigung geleistet haben. So erhalten die Verbraucher für den Fall einer Beschwerde eine Orientierungsgröße. Außerdem ist dies die erste Übersicht, die Transparenz in die völlig uneinheitlichen Praktiken der Nahverkehrsanbieter bringt. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr in Düsseldorf – gefördert vom Landesverkehrsminister – ist derzeit bundesweit einmalig. Die ausführlichen Anschriften und Kommunikationswege haben wir für Sie im Anhang zusammengestellt.



### **Beschwerden – ganz allgemein**

Früher hieß sie schlicht „Beschwerdestelle“, heute wird das häufig „Kundendialog“ oder „Servicecenter“ genannt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Verkehrsunternehmen haben die Aufgabe, einem Kunden weiterzuhelfen, wenn eine Fahrt nicht so verlaufen ist, wie er das erwarten durfte.

#### **Wie gehe ich bei einer Beschwerde vor?**

Zunächst einmal müssen Sie herausfinden, mit welchem Unternehmen Sie gefahren sind. Im Fernverkehr ergibt sich das aus dem Fahrschein. Im Nahverkehr hilft ebenfalls der Blick auf den Fahrschein. Handelt es sich um einen Verbundfahrschein, können Sie Ihre Beschwerde an den Verkehrsverbund senden. Dieser leitet die Beschwerde dann an den zuständigen Verkehrsbetrieb weiter.

#### **So beschweren Sie sich richtig:**

Schicken Sie Ihre Beschwerde zunächst an den jeweiligen Verkehrsbetrieb. Ihr Ärger gehört dort auf den Tisch. Wichtig für den Verkehrsbetrieb sind folgende Angaben:

- Welches Verkehrsmittel haben Sie benutzt?
- Auf welcher Linie, zu welchem Tag und zu welchem Zeitpunkt kam es zu dem Zwischenfall?
- Waren einer oder mehrere Mitarbeiter des Unternehmens beteiligt?  
(Wenn möglich, können Sie die Namen nennen.)
- Welchen Fahrschein haben Sie benutzt?
- Falls möglich, sollten Sie einen Zeugen (zum Beispiel andere Fahrgäste) benennen.
- Lassen Sie sich Verspätungen oder sonstige Mängel möglichst bescheinigen  
(zum Beispiel auf der Fahrkarte).
- Eine kurze und präzise Darstellung des Falls ist sinnvoller, als längere Texte über den Ärger der letzten Monate auf mehreren Seiten darzustellen.

Zusätzlich sollten Sie Ihre Telefonnummer für Rückfragen angeben.

#### **Wie lange dauert die Bearbeitung?**

Die Bearbeitungszeit kann sehr stark schwanken und hängt von dem jeweiligen Unternehmen ab. Es gibt derzeit keine rechtliche Vorgabe, in welchem Zeitraum eine Beschwerde bearbeitet werden muss. Bei der Deutschen Bahn gilt nach eigenen Angaben, dass ein Fahrgast innerhalb von zehn Tagen eine Antwort erhalten soll. Tatsächlich sind die Bearbeitungszeiten derzeit jedoch oft erheblich länger. Sollte eine abschließende Klärung nicht möglich sein, so erhält der Kunde zunächst einen Zwischenbescheid. Bei Verkehrsverbänden und regionalen Unternehmen liegt es in deren eigenem Ermessen, wie schnell eine Kundenanfrage bearbeitet wird.

**Vorgehen bei  
Beschwerde** ?

**Tipp:  
Richtig beschweren** !

**Bearbeitungszeit** ?



#### Service-Hotline

##### **Gibt es eine spezielle Service-Hotline für Anregungen oder Beschwerden?**

Bei der **Deutschen Bahn** ist das die Rufnummer 0 18 05 – 194 195 (12 ct/min). Bei **Connex** steht dafür das Kundencenter unter 0 18 05 – 10 16 16 (12 ct/min) zur Verfügung. Viele Verkehrsverbünde haben eigene Rufnummern, die Auskünfte geben oder auch Anregungen und Kritik entgegennehmen. Weitere Adressen haben wir für Sie im Anhang zusammengestellt.

##### **Service: Kundendialog der Deutschen Bahn**

Die Deutsche Bahn erhält rund 400.000 Kundenbeschwerden pro Jahr. Für die Fahrgäste gibt es verschiedene Möglichkeiten, sich an das Unternehmen zu wenden. In Zukunft soll nach Unternehmensangaben stärker auf das Telefon gesetzt werden.

*Dazu gibt es folgende Telefonnummern:*

*0 18 05 / 194 195 (12 ct/min) für Anfragen, Anregungen, Kritik*

*0 18 05 / 34 00 35 (12 ct/min) für Anfragen, Anregungen, Kritik (für Bahncard-Kunden)*

*Internet: [www.bahn.de/kontakt](http://www.bahn.de/kontakt)*

*Postweg:*

*DB Reise und Touristik AG*

*Kundendialog*

*Postfach 14 22*

*30014 Hannover*



#### Weitere Möglichkeiten

##### **Welche Möglichkeiten gibt es sonst noch?**

Bei ständigen Problemen können auch eine Kopie Ihrer Beschwerde an Ihren Landtags- oder Bundestagsabgeordneten oder die Einschaltung lokaler Medien hilfreich sein. Die Mehrzahl der Verkehrsbetriebe ist zwar formal privatrechtlich organisiert, befindet sich aber immer noch im öffentlichen Eigentum. Schienenwege und Straßen werden vom Staat mit Steuergeldern gebaut. Das Argument, dass Verkehrsbetriebe jetzt privatisiert seien und der Staat nun nicht mehr verantwortlich sei, greift deshalb zu kurz. Verbraucherverbände wie der Fahrgastverband Pro Bahn oder der Verkehrsclub Deutschland (VCD) haben lokale Organisationen, die „vor Ort“ aktuelle Probleme und Themen bearbeiten. Anschriften der verbraucherpolitisch arbeitenden Dach- und Bundesverbände haben wir für Sie im Anhang zusammengestellt.

***Welche Möglichkeiten habe ich, wenn auch eine erneute Beschwerde nichts bringt?***

Wenn auch die wiederholte Beschwerde nichts bringt, bleibt noch der Rechtsweg. Da allerdings in vielen Fällen kein Rechtsanspruch auf Entschädigung besteht, sollten Sie sich gründlich beraten lassen, ob eine rechtliche Auseinandersetzung sinnvoll bzw. überhaupt möglich ist. Für eine Erstberatung stehen die Verbraucherzentralen der jeweiligen Bundesländer zur Verfügung, weitere Unterstützung wäre dann je nach Lage des Einzelfalls durch einen Rechtsanwalt erforderlich. Eine Privat-Haftpflichtversicherung mit Vertragsrechtsschutz übernimmt in diesen Fällen die Kosten. Bitte beachten Sie die genauen Bedingungen der Versicherung. Bei einem geringen Streitwert, der 600 Euro nicht übersteigt, ist als erste Instanz das Amtsgericht zuständig. In einigen Bundesländern ist vor der Klage eine außergerichtliche Schlichtung vorgeschrieben (zum Beispiel durch Schiedsleute oder Notare). Eine Berufung ist bei einem Streitwert bis 600 Euro nur dann möglich, wenn das Amtsgericht sie im Urteil zulässt. Das ist nur dann der Fall, wenn das Gericht dem Verfahren grundsätzliche Bedeutung beimisst oder die Fortbildung des Rechts oder die Sicherung einer einheitlichen Rechtsprechung die Entscheidung eines Berufungsgerichts erfordert.

Rechtsweg ?



### 1. Die Rechtsgrundlagen

#### Fahrgastrecht der Eisenbahn in Deutschland

Das **Allgemeine Eisenbahngesetz (AEG)** ist die grundlegende Regelung für den Schienenverkehr. Aufgrund der gesetzlichen Ermächtigung in § 26 AEG ist die **Eisenbahnverkehrsordnung (EVO)** erlassen worden, in der unter anderem die Rechtsbeziehung zwischen dem Verkehrsunternehmen und den Fahrgästen geregelt wird. Die Eisenbahnverkehrsordnung erlaubt die Erarbeitung spezieller **Beförderungsbedingungen** durch die Verkehrsunternehmen.

Bei der **Deutschen Bahn AG** gelten seit dem 15.12.2002 neue Beförderungsbedingungen. Wir beziehen uns auf die Fassung vom 1.4.2003. Sie enthält neben den allgemeinen Regelungen wie Geltungsbereich, Fahrkarten sowie dem Umtausch von Fahrscheinen und Mitnahmemöglichkeit von Fahrrädern unter Punkt 9 auch Bestimmungen zur Haftung.

#### Rechtsgrundlagen bei der Schiene

|  |       |  |
|--|-------|--|
| Bundestag / Bundesrat                              | > > > | <b>Allgemeines Eisenbahngesetz (AEG)</b> |
| Bundesverkehrsministerium mit Zustimmung Bundesrat | > > > | <b>Eisenbahnverkehrsordnung (EVO)</b>    |
| Unternehmen  | > > > | <b>Beförderungsbedingungen (BB)</b>      |

#### **Können die Beförderungsbedingungen kontrolliert werden?**

Ist diese Klausel überhaupt zulässig? Mancher Verbraucher fragt sich, ob die eine oder andere Bestimmung in den Verordnungen oder Beförderungsbedingungen mit anderen Gesetzen überhaupt vereinbar ist. Das gilt zum Beispiel für die eng begrenzte Möglichkeit einer Entschädigung für Verspätungen und Zugausfall.

Bei Eisenbahn und öffentlichen Verkehrsmitteln gelten zwei verschiedene Verordnungen: die Eisenbahnverkehrsordnung (EVO) und die Verordnung über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen (VO ABB) für Busse und Straßenbahnen. Die Bestimmungen dieser Verordnungen könnten inhaltlich nur vor dem Bundesverfassungsgericht überprüft werden. Dazu wäre eine Normenkontrollklage erforderlich. Verbraucherverbände haben hierzu keine Klagebefugnis.

Anders ist es mit den Beförderungsbedingungen, mit denen jedes Eisenbahn- bzw. Busunternehmen (hier heißt es „Besondere Beförderungsbedingungen“, der Text aus der VO ABB gilt davon unabhängig) die Rechtsbeziehung zum Kunden konkret ausgestalten kann.

Fahrgastrecht  
der Eisenbahn  
in Deutschland



Inhaltskontrolle  
von Beförderungs-  
bedingungen



Die Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und die Besonderen Beförderungsbedingungen der Unternehmen im Bus- und Straßenbahnverkehr haben den Charakter Allgemeiner Geschäftsbedingungen (AGB) und unterliegen der Inhaltskontrolle gemäß §§ 307 ff. BGB. Verbraucherverbände können einzelne Klauseln nach dem Unterlassungsklagengesetz (UkLaG) beanstanden und später eine Klärung vor einem Gericht erreichen.

Allerdings gibt es hier folgendes Problem: Wenn Klauseln in den Beförderungsbedingungen für unwirksam erklärt würden, träte an deren Stelle die Regelung der Eisenbahnverkehrsordnung oder der Verordnung Allgemeiner Beförderungsbedingungen (EVO bzw. VO ABB). Im Fall der Verspätungsschäden hieße das, dass eine Haftung der Verkehrsunternehmen ausgeschlossen wäre (§ 17 EVO bzw. § 16 VO ABB). Der Text der Verordnungen kann für den Verbraucher im Einzelfall noch ungünstiger sein als die Bestimmungen in den Beförderungsbedingungen.

Es gibt aber auch ein positives Beispiel: Die Klausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Bahncard, wonach die Karte bei Verlust nicht ersetzt wird, war unzulässig. Eine verlorene Bahncard wird jetzt gegen eine Gebühr ersetzt.



### **Fahrgastrecht der Eisenbahnen international**

#### **Fahrgastrecht der Eisenbahnen international**

Die Mindestanforderungen an Fahrgastrechte werden vom COTIF<sup>1</sup> bestimmt mit seinem Nebenabkommen, dem Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck (CIV<sup>2</sup>). Unterzeichnet ist dieser Vertrag von allen Staaten Europas (jedoch ohne die Nachfolgestaaten der Sowjetunion mit Ausnahme Litauens und Lettlands) sowie von vier Staaten im Nahen Osten und drei in Nordafrika.

Die COTIF-Übereinkunft und die Anlage CIV wurden 1999 in Vilnius geändert. Mindestens 2/3 der Mitgliedsstaaten der Zwischenstaatlichen Organisation für den internationalen Eisenbahnverkehr (OTIF) müssen der geänderten Formulierung der COTIF-Übereinkunft zustimmen (27 Länder). Experten gehen davon aus, dass das 2004 der Fall sein wird. In Deutschland ist das erforderliche Gesetz bereits verabschiedet, tritt aber abschließend erst dann in Kraft, wenn auch die anderen Staaten dieser Änderung zugestimmt haben. Die geänderte Fassung des § 17 EVO haben wir für Sie im Anhang abgedruckt.

<sup>1</sup> COTIF steht für den französischen Ausdruck „Convention relative aux transport internationaux ferroviaires“.

<sup>2</sup> Règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages.

### **Was bewegt sich in der EU für die Fahrgastrechte?**

Europa wächst zusammen. Mit der Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Mitgliedsstaaten innerhalb der EU wird der Verkehr über einstige Grenzen hinweg zur ganz normalen und einfachen Reise. Auch im regionalen grenzüberschreitenden Verkehr ist das Angebot in den vergangenen Jahren verbessert worden. Vor diesem Hintergrund plant die Kommission eine europarechtliche Regelung für Fahrgastrechte im grenzüberschreitenden Verkehr.

Informationen hierzu finden Sie im Internet unter  
[http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passengers/pass\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passengers/pass_en.htm).

**Fahrgastrechte  
in der EU**



### **Fluggastrechte in der EU**

Informationen über Verbindungen, Verspätungen, Rückgabe eines Tickets oder eine Entschädigung – manche Probleme des Schienenverkehrs lassen sich auf den Flugverkehr übertragen. Rund 250.000 Fluggäste, so die EU-Kommission, erleben pro Jahr innerhalb der Union eine böse Überraschung. Trotz eines gültigen Tickets wird ihnen der Flug zunächst verweigert. Der Grund: Die Maschine ist überbucht. Gelegentlich kommt es zu Annullierungen oder Verspätungen, was zu stundenlangen Wartezeiten an Flughäfen führen kann. Die Fluggäste in der EU haben Rechte, die in einer Verordnung über eine gemeinsame Regelung für ein System von Ausgleichszahlungen bei Nichtbeförderung im Luftverkehr festgelegt sind (Nr. 295/91/EWG). Demnach hat jeder Fluggast Anspruch auf eine neutrale und korrekte Information, wenn ein Flug gebucht werden soll (zum Beispiel in einem Reisebüro). Sollte das Flugzeug überbucht sein, muss die Fluggesellschaft für Abhilfe sorgen. Bei Verspätungen hat der Fluggast je nach der Dauer Ansprüche auf eine finanzielle Entschädigung in bar. Bei Unfällen hat die Fluggesellschaft innerhalb von einigen Tagen eine finanzielle Leistung zu erbringen, um wirtschaftliche Härten zu reduzieren. Und schließlich gelten die Fluggastrechte für alle Passagiere, unabhängig davon, ob sie einen Linien- oder einen Charterflug nutzen. An vielen Flughäfen werden die Fluggäste mit einem Aushang über ihre Rechte informiert. Die EU-Kommission hat eine neue Verordnung erarbeitet (0784/2001), die derzeit in den europäischen Gremien beraten wird.

**Stichwort:  
Fluggastrechte**





**Fahrgastrecht  
bei U-Bahn,  
Straßenbahn  
und Bus**

**Fahrgastrecht bei U-Bahn, Straßenbahn und Bus**

Das Fahrgastrecht beim öffentlichen Nahverkehr ist derzeit noch ausschließlich Sache der Nationalstaaten, weil es hier weit weniger internationale Berührungspunkte gibt als im Eisenbahnverkehr.

Gesetzliche Grundlage für die Fahrt mit Straßenbahnen oder Bussen ist das Personenbeförderungsgesetz (PBefG). Ergänzende und ausführende Vorschriften sind in der Verordnung über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen (VO ABB) enthalten. Der Text dieser Verordnung hat nicht den Charakter Allgemeiner Geschäftsbedingungen (AGB) und unterliegt nicht einer inhaltlichen Kontrolle durch das BGB. Bestimmungen des Verordnungstextes können insoweit nicht auf Grundlage des Unterlassungsklagegesetzes (UkLaG) beanstandet werden.

Die einzelnen Verkehrsunternehmen oder Verbände können jedoch zusätzlich zu den Allgemeinen Beförderungsbedingungen Besondere Beförderungsbedingungen (BBB) erarbeiten. Diese unterliegen dann einer Inhaltskontrolle (AGB-Charakter). In vielen Fällen ist dem Fahrgast mit der Inhaltskontrolle nicht viel gedient, weil die Verordnungen (EVO bzw. VO ABB) dem Fahrgast in der Regel nicht mehr Rechte bieten (vgl. ausführlich bei Inhaltskontrolle, Seite 45).

**Rechtsgrundlagen bei Bus, Straßenbahn und U-Bahn**

|   |       |   |
|---|-------|---|
| Bundestag und Bundesrat                               | > > > | <b>Personenbeförderungsgesetz (PBefG)</b>       |
| Bundesverkehrsministerium<br>mit Zustimmung Bundesrat | > > > | <b>Allgemeine Beförderungsbedingungen (ABB)</b> |
| Unternehmen   | > > > | <b>Besondere Beförderungsbedingungen (BBB)</b>  |



## 2. Die wichtigsten Rechtsvorschriften im Wortlaut

### 2.1 Fahrgastrecht bei der Eisenbahn in Deutschland

#### Allgemeines Eisenbahngesetz (AEG), § 26:

Zur Gewährleistung der Sicherheit und Ordnung im Eisenbahnwesen, des Umweltschutzes oder zum Schutz von Leben und Gesundheit der Arbeitnehmer wird das Bundesministerium für Verkehr, Bau- und Wohnungswesen ermächtigt, mit Zustimmung des Bundesrates für öffentliche Eisenbahnen Rechtsverordnungen zu erlassen

1. über den Bau, die Instandhaltung, den Betrieb und den Verkehr, welche (...)
  - a. ...
  - b. allgemeine Bedingungen für die Beförderung von Personen durch Eisenbahnverkehrsunternehmen in Übereinstimmung mit dem Handelsrecht festlegen,
  - c. ...

Allgemeines  
Eisenbahngesetz



#### Eisenbahnverkehrsordnung (EVO), Abschnitt II: Beförderung von Personen

##### § 8 Ausschluss von der Beförderung, bedingte Zulassung

- (1) Kinder bis zum vollendeten vierten Lebensjahr werden nur in Begleitung einer Aufsichtsperson befördert.
- (2) Personen, die eine Gefahr für die Sicherheit und Ordnung des Betriebes oder für die Sicherheit der Mitreisenden darstellen oder den Anordnungen des Eisenbahnpersonals nicht folgen, können von der Beförderung ausgeschlossen werden. Sie haben keinen Anspruch auf Erstattung von Fahrpreis oder Gepäckfracht.
- (3) Personen mit ansteckenden Krankheiten, die die Gesundheit der Mitreisenden gefährden können, werden nur dann befördert, wenn die Gefährdung anderer ausgeschlossen ist.

Eisenbahn-  
verkehrsordnung



##### § 9 Fahrausweise

- (1) Wenn der Tarif nichts anderes bestimmt, muss der Reisende bei Antritt der Reise mit einem Fahrausweis versehen sein.
- (2) Der Anspruch auf Ausgabe eines Fahrausweises erlischt fünf Minuten vor Abfahrt des Zuges.
- (3) Der Reisende ist verpflichtet,
  - a. Fahrausweise und sonstige Karten (z. B. Zuschlags-, Übergangs-, Umwegkarten) entsprechend der Beförderungsstrecke zu entwerten und sich sofort von der Entwertung zu überzeugen, sofern der Tarif eine Entwertung vor Betreten des Bahnsteigs oder bei Betreten des Zuges vorschreibt;
  - b. Fahrausweise und sonstige Karten nach Beendigung der Fahrt bis zum Verlassen des Bahnsteigs einschließlich der Zu- und Abgänge aufzubewahren;
  - c. Fahrausweise und sonstige Karten dem Kontrollpersonal auf Verlangen vorzuzeigen und auszuhändigen;
  - d. bei der Prüfung der Fahrausweise unaufgefordert dem Kontrollpersonal zu melden, dass vor Antritt der Reise ein gültiger Fahrausweis nicht gelöst werden konnte, weil ein Fahrkartenschalter oder ein Fahrkartenautomat nicht vorhanden, nicht geöffnet oder nicht betriebsbereit war.
- (4) Ein Reisender, der keinen Fahrausweis besitzt oder den Verpflichtungen nach Absatz 3 nicht nachkommt, kann von der Weiterfahrt ausgeschlossen werden. Die Pflicht zur Zahlung eines erhöhten Fahrpreises nach § 12 bleibt unberührt.

##### § 10 Betreten der Bahnsteige

Der Tarif kann bestimmen, dass Bahnsteige nur mit gültigem Fahrausweis oder Bahnsteigkarte betreten werden dürfen.

##### § 11 Fahrpreise

- (1) Die Fahrpreise enthält der Tarif. Er ist an besetzten Bahnhöfen und Auskunftsstellen zur Einsicht bereitzuhalten.
- (2) Sind Fahrpreise unrichtig erhoben worden, ist der Unterschiedsbetrag nachzuzahlen oder zu erstatten. Der Anspruch auf Nachzahlung oder Erstattung erlischt, wenn er nicht binnen eines Jahres nach Ablauf der Geltungsdauer des Fahrausweises geltend gemacht wird,

### § 12 Erhöhter Fahrpreis

- (1) Der Reisende ist zur Zahlung eines erhöhten Fahrpreises verpflichtet, wenn er
  - a. bei Antritt der Reise nicht mit einem gültigen Fahrausweis versehen ist,
  - b. sich einen gültigen Fahrausweis beschafft hat, ihn jedoch bei einer Prüfung der Fahrausweise nicht vorzeigen kann,
  - c. einer Verpflichtung nach § 9 Abs. 3 Buchstabe a, b oder d nicht nachkommt.
- (2) Der erhöhte Fahrpreis nach Absatz 1 beträgt das Doppelte des gewöhnlichen Fahrpreises für die vom Reisenden zurückgelegte Strecke, mindestens 40 Euro. Der erhöhte Fahrpreis kann für die ganze zurückgelegte Strecke berechnet werden, wenn der Reisende nicht glaubhaft macht, dass er eine kürzere Strecke durchfahren hat.
- (3) Der erhöhte Fahrpreis ermäßigt sich im Falle des Absatzes 1 Buchstabe b auf 7 Euro, wenn der Reisende innerhalb einer Woche ab dem Feststellungstag bei einem Bahnhof der befördernden Eisenbahn nachweist, dass er im Zeitpunkt der Feststellung Inhaber eines gültigen Fahrausweises war.
- (4) Wer sich der Verpflichtung nach § 9 Abs. 3 Buchstabe c entzieht, hat 7 Euro zu zahlen.
- (5) Der Tarif kann Fälle vorsehen, in denen von der Zahlung des nach den Absätzen 2 bis 4 zu entrichtenden Betrages ganz oder teilweise abgesehen werden kann.

### § 13 Unterbringung der Reisenden

- (1) Der Reisende hat Anspruch auf Beförderung in der Klasse, auf die sein Fahrausweis lautet. Ein Anspruch auf einen Sitzplatz oder auf Unterbringung in der 1. Klasse bei Platzmangel in der 2. Klasse besteht nicht. Der Tarif kann Ausnahmen zulassen. Das Eisenbahnpersonal ist berechtigt, den Reisenden Plätze anzuweisen. Auf Verlangen der Reisenden ist es verpflichtet, für deren Unterbringung zu sorgen.
- (2) Der Reisende hat keinen Anspruch auf Entschädigung, wenn er keinen Sitzplatz findet und ihm keiner angewiesen werden kann.

### § 14 Nichtraucherabteile

In jedem Zug ist für jede Wagenklasse eine angemessene Anzahl von Wagen oder Abteilen für Nichtraucher vorzuhalten. Sofern in einem Zug von einer Wagenklasse nur ein Abteil vorhanden ist, darf nur mit Zustimmung aller Mitreisenden geraucht werden.

### § 15 Verhalten bei außerplanmäßigem Halt

Bei einem außerplanmäßigen Halt dürfen die Reisenden nur mit Zustimmung des Zugbegleitpersonals aussteigen. Sie müssen sich sofort von den Gleisen entfernen.

### § 16 Mitnahme von Handgepäck und Tieren

- (1) Der Reisende darf leicht tragbare Gegenstände (Handgepäck) unentgeltlich in die Personenwagen mitnehmen. Dem Reisenden steht für sein Handgepäck nur der Raum über und unter seinem Sitzplatz zur Verfügung. Reisende, denen kein Sitzplatz angewiesen werden kann, haben wegen der Unterbringung des Handgepäcks die Anordnungen des Eisenbahnpersonals zu befolgen.
- (2) Der Tarif bestimmt,
  - a. unter welchen Bedingungen andere Gegenstände, die eine Person tragen kann (Traglasten), in Personenwagen mitgenommen oder in Gepäckwagen ohne Frachtzahlung untergebracht werden dürfen;
  - b. welches Handgepäck in Personenwagen nicht mitgeführt werden darf;
  - c. unter welchen Bedingungen lebende Tiere in Personenwagen mitgenommen werden dürfen.

### § 17 Verspätung und Ausfall von Zügen

Verspätung oder Ausfall eines Zuges begründen keinen Anspruch auf Entschädigung. Die Eisenbahn hat jedoch bei Ausfall oder verhinderter Weiterfahrt eines Zuges, soweit möglich, für die Weiterbeförderung der Reisenden zu sorgen.

**Neufassung von § 17 EVO (in Kraft voraussichtlich ab 2004): Haftung bei Ausfall, Verspätung und Anschlussversäumnis. Der Gesetzgebungsprozess für diese Änderung ist national abgeschlossen. Die Formulierung tritt abschließend erst dann in Kraft, wenn 2/3 der Unterzeichnerstaaten der geänderten COTIF-Übereinkunft das Abkommen in nationales Recht umgesetzt haben.**

Neufassung  
von § 17 EVO



- (1) Die Eisenbahn haftet dem Reisenden für den Schaden, der dadurch entsteht, dass die Reise wegen Ausfall, Verspätung oder Versäumnis des Anschlusses nicht am selben Tag fortgesetzt werden kann oder dass unter den gegebenen Umständen eine Fortsetzung am selben Tag nicht zumutbar ist. Der Schadenersatz umfasst die dem Reisenden im Zusammenhang mit der Übernachtung und mit der Benachrichtigung der ihn erwartenden Personen entstandenen angemessenen Kosten.
- (2) Die Eisenbahn ist von dieser Haftung befreit, wenn der Ausfall, die Verspätung oder das Anschlussversäumnis auf eine der folgenden Ursachen zurückzuführen ist:
  1. außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegende Umstände, die der Beförderer trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen es nicht abwenden konnte,
  2. Verschulden des Reisenden oder
  3. Verhalten eines Dritten, das der Beförderer trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen er nicht abwenden konnte; ein anderes Unternehmen, das dieselbe Eisenbahninfrastruktur benutzt, gilt nicht als Dritter; Rückgriffsrechte bleiben unberührt.

#### § 18 Fahrpreiserstattung

- (1) Hat ein Reisender den Fahrausweis nicht zur Fahrt benutzt, so kann er den Fahrpreis zurückverlangen. Ist der Fahrausweis nur auf einer Teilstrecke benutzt worden, so wird der Unterschied zwischen dem gezahlten Fahrpreis und dem gewöhnlichen Fahrpreis für die zurückgelegte Strecke erstattet.
- (2) Der Tarif bestimmt, bei welchen ermäßigten Fahrausweisen der Fahrpreis erstattet wird.
- (3) Hat der Reisende den Fahrausweis zur Aufgabe von Reisegepäck benutzt, so kann er den Fahrpreis nur dann zurückverlangen, wenn er das Gepäck auf dem Versandbahnhof zurückgenommen hat.
- (4) Von dem zu erstattenden Betrag wird das tarifmäßige Entgelt für die Bearbeitung des Erstattungsantrages abgezogen. Der Tarif bestimmt auch, in welchen Fällen der Abzug unterbleibt.
- (5) Der Fahrpreis für verlorene Fahrausweise wird nicht erstattet.
- (6) Der Tarif kann von vorstehenden Bestimmungen Abweichungen vorsehen, die jedoch für die Reisenden nicht ungünstiger sein dürfen.
- (7) Alle Ansprüche auf Fahrpreiserstattung nach dieser Vorschrift erlöschen, wenn sie nicht binnen sechs Monaten nach Ablauf der Geltungsdauer des Fahrausweises bei der Eisenbahn geltend gemacht werden.

#### § 19 Meinungsverschiedenheiten

Meinungsverschiedenheiten unter Reisenden oder zwischen Reisenden und dem Eisenbahnpersonal entscheidet vorläufig auf Bahnhöfen der aufsichtsführende Bedienstete, in den Zügen der Zugführer.

#### Beförderungsbedingungen (BB) der Deutschen Bahn (Auszug) (In der Fassung vom 1. April 2003)

##### 3.9 Erhöhter Fahrpreis, Bordpreis

Ein Reisender, der bei Antritt der Reise eine gültige Fahrkarte nicht besitzt oder nicht vorlegen kann, ist zur Zahlung eines erhöhten Fahrpreises verpflichtet (§ 12 EVO). Statt des erhöhten Fahrpreises hat der Reisende in Zügen, in denen ein Verkauf von Fahrkarten stattfindet, den festgesetzten Bordpreis zu zahlen, wenn er dem Zugpersonal bei der Prüfung der Fahrkarten unaufgefordert meldet, dass er keine gültige Fahrkarte besitzt; es sei denn, der Reisende ist seiner Verpflichtung zum Kauf der Fahrkarte beim Triebfahrzeugführer vor Abfahrt des Zuges gemäß 2.1 nicht nachgekommen. Diese Regelung gilt auch für den Erwerb von Übergang- oder Umwegfahrkarten. Der Bordpreis entspricht der Summe (i) des Normalpreises unter Berücksichtigung eines etwaigen BahnCard-Rabattes und (ii) eines Aufschlages in Höhe von 10 % auf diesen Normalpreis, jedoch mindestens 2 Euro und höchstens 10 Euro. War bei Fahrtantritt weder ein Fahrkartenschalter geöffnet noch ein zur Annahme von Bargeld geeigneter, betriebsbereiter Automat vorhanden, hat der Reisende statt des Bordpreises nur den Normalpreis unter Berücksichtigung etwaiger im Zug erhältlicher Ermäßigungen zu zahlen.

Beförderungs-  
bedingungen der  
Deutschen Bahn



### **9.1 Haftung für Ausfall, Verspätung und Anschlussversäumnis**

**9.1.1** Das Verkehrsunternehmen haftet dem Reisenden für den Schaden, der dadurch entsteht, dass die Reise wegen Ausfall oder Verspätung des Zuges oder Versäumnis des Anschlusszuges nicht bis um 01.00 Uhr des Folgetages mit einem anderen fahrplanmäßigen Verkehrsmittel fortgesetzt werden kann oder dass unter den gegebenen Umständen eine solche Fortsetzung nicht zumutbar ist. Der Schadenersatz umfasst die dem Reisenden im Zusammenhang mit der Übernachtung und mit der Benachrichtigung der ihn erwartenden Personen entstandenen angemessenen Kosten. Sofern dies preisgünstiger und zumutbar ist, kann ein anderes Verkehrsmittel auf Kosten des Verkehrsunternehmens benutzt werden. Die Ersatzpflicht besteht nicht, wenn der Ausfall oder die Verspätung des Zuges oder das Anschlussversäumnis auf (i) einem außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegenden Umstandes, den das Verkehrsunternehmen trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen es nicht abwenden konnte, (ii) einem Verschulden des Reisenden oder (iii) dem Verhalten eines Dritten, das das Verkehrsunternehmen trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen es nicht abwenden konnte, beruht.

**9.1.2** Hat eine Zugverspätung zur Folge, dass der Reisende den Anschluss an einen anderen Zug oder den letzten fahrplanmäßig vorgesehenen Anschluss an ein öffentliches Verkehrsmittel versäumt, oder fällt ein Zug ganz oder auf Teilstrecken aus, kann der Reisende – ggf. anstelle des Anspruchs auf Schadenersatz nach Nr. 9.1.1 – auch (i) auf die Weiterfahrt verzichten und die entgeltfreie Erstattung des Fahrpreises für die nicht durchfahrene Strecke verlangen, (ii) auf die Weiterfahrt verzichten und entgeltfrei mit dem nächsten geeigneten Zug zum Abgangsbahnhof zurückkehren und die entgeltfreie Erstattung von Fahrpreis und Gepäckfracht sowie die kostenfreie Rücksendung seines Reisegepäckes verlangen oder (iii) seine Reise, soweit möglich, ohne zusätzliches Entgelt mit einem Zug fortsetzen, welcher auf der gleichen oder auf einer anderen Strecke nach demselben Zielbahnhof fährt und es dem Reisenden ermöglicht, mit möglichst geringer Verspätung sein Reiseziel zu erreichen.

### **9.2 Andere Haftungsgründe**

Aus anderen Rechtsgründen haftet das Verkehrsunternehmen dem Reisenden grundsätzlich nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit: bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) und der Herbeiführung von Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit auch bei leichter Fahrlässigkeit. Im Falle der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten ist die Ersatzpflicht jedoch auf den typischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Außer in Fällen von Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung für Sachschäden gegenüber jedem Reisenden auf einen Höchstbetrag von 1.000 Euro beschränkt. Die Bestimmungen des Haftpflichtgesetzes (HPfG) bleiben im Übrigen unberührt.

## 2.2. Fahrgastreue der Eisenbahnen international

### COTIF-Übereinkunft und Anlage CIV

Die COTIF-Übereinkunft (Convention relative aux transports internationaux ferroviaires) ist ein völkerrechtlicher Vertrag und wurde am 9. Mai 1980 unterzeichnet. Derzeit wird durch die OTIF-Staaten schrittweise die 1999 in Vilnius geänderte Übereinkunft in nationales Recht umgesetzt. Die aktuelle Fassung ist auf den Internetseiten der OTIF unter [www.otif.org](http://www.otif.org) verfügbar.

#### Artikel 16 der Anlage CIV zur COTIF-Übereinkunft in der derzeit geltenden Fassung:

##### § 1

Wird infolge einer Zugverspätung der Anschluss an einen anderen Zug versäumt oder fällt ein Zug ganz oder auf Teilstrecken aus und will der Reisende seine Reise fortsetzen, so hat die Eisenbahn, soweit möglich, den Reisenden mit seinem Hand- und Reisegepäck ohne Preiszuschlag mit einem Zug zu befördern, der auf der gleichen oder auf einer anderen Linie der am ursprünglichen Beförderungsweg beteiligten Eisenbahn zum selben Bestimmungsbahnhof fährt und der es dem Reisenden ermöglicht, sein Reiseziel mit der geringsten Verspätung zu erreichen.

##### § 2

Die Eisenbahn hat gegebenenfalls auf dem Fahrausweis die Versäumung des Anschlusses oder den Zugausfall zu bescheinigen, die Geltungsdauer des Fahrscheines, soweit erforderlich, zu verlängern und ihn mit einem Gültigkeitsvermerk für den neuen Weg, für eine höhere Wagenklasse oder für eine Zuggattung mit höherem Fahrpreis zu versehen. Die Tarife oder die Fahrpläne können jedoch die Benutzung bestimmter Züge ausschließen.

#### CIV, Kapitel II, Artikel 32 in der 1999 geänderten Fassung:

(Ratifizierung national abgeschlossen, gesamter Ratifizierungsprozess wird voraussichtlich 2004 beendet sein, dann tritt diese Formulierung in Kraft.)

##### § 1

Der Beförderer haftet dem Reisenden für den Schaden, der dadurch entsteht, dass die Reise wegen Ausfall, Verspätung des Zuges oder Versäumnis des Anschlusses nicht am selben Tag fortgesetzt werden kann oder dass unter den gegebenen Umständen eine Fortsetzung am selben Tag nicht zumutbar ist. Der Schadenersatz umfasst die dem Reisenden im Zusammenhang mit der Übernachtung und mit der Benachrichtigung der ihn erwartenden Personen entstandenen angemessenen Kosten.

##### § 2

Der Beförderer ist von dieser Haftung befreit, wenn der Ausfall, die Verspätung oder das Anschlussversäumnis auf eine der folgenden Ursachen zurückzuführen ist:

- a) außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegende Umstände, die der Beförderer trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen es nicht abwenden konnte,
- b) Verschulden des Reisenden oder
- c) Verhalten eines Dritten, das der Beförderer trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen er nicht abwenden konnte; ein anderes Unternehmen, das dieselbe Eisenbahninfrastruktur benutzt, gilt nicht als Dritter; Rückgriffsrechte bleiben unberührt.

##### § 3

Ob und inwieweit der Beförderer für andere als die in § 1 vorgesehenen Schäden Ersatz zu leisten hat, richtet sich nach Landesrecht. Artikel 44 bleibt unberührt.

#### Artikel 16 der Anlage CIV



#### Artikel 32 der Anlage CIV





**Artikel 48  
der Anlage CIV**

**CIV, Kapitel IV, Artikel 48:**

**Verlust des Rechtes auf Haftungsbeschränkung**

Die in diesen Einheitlichen Rechtsvorschriften vorgesehenen Haftungsbeschränkungen sowie die Bestimmungen des Landesrechts, die den Schadenersatz auf einen festen Betrag begrenzen, finden keine Anwendung, wenn nachgewiesen wird, dass der Schaden auf eine Handlung oder Unterlassung des Beförderers zurückzuführen ist, die entweder in der Absicht, einen solchen Schaden herbeizuführen, oder leichtfertig in dem Bewusstsein begangen wurde, dass ein solcher Schaden mit Wahrscheinlichkeit eintreten werde.

**Die wichtigsten Internetseiten für weitere Recherchen:**

[www.otif.org](http://www.otif.org) – die zwischenstaatliche Einrichtung in Bern (COTIF, CIV).

[www.wedebruch.de](http://www.wedebruch.de) – eine umfangreiche Zusammenstellung der unterschiedlichen Rechtsquellen im nationalen und internationalen Eisenbahnverkehr.

## 2.3 Fahrgastrecht in Bus, U-Bahn und Straßenbahn

### Personenbeförderungsgesetz (PBefG)

#### § 57 Rechtsverordnungen

- (1) Das Bundesministerium für Verkehr, Bau- und Wohnungswesen erlässt mit Zustimmung des Bundesrates durch Rechtsverordnung die zur Durchführung dieses Gesetzes, internationaler Abkommen sowie der Verordnungen des Rates oder der Kommission der Europäischen Gemeinschaften erforderlichen Vorschriften
- (...)
5. über einheitliche Allgemeine Beförderungsbedingungen für den Straßenbahn- und Obusverkehr sowie für den Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen und, vorbehaltlich des § 51 Abs. 1 Satz 1, für den Gelegenheitsverkehr mit Kraftfahrzeugen.

Personen-  
beförderungsgesetz (PBefG)



### Verordnung über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Straßenbahn- und Obusverkehr sowie den Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen (VO ABB)

#### § 1 Geltungsbereich

Die Allgemeinen Beförderungsbedingungen gelten für die Beförderung im Straßenbahn- und Obusverkehr sowie im Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen. Die zuständige Genehmigungsbehörde kann in Berücksichtigung besonderer Verhältnisse Anträgen auf Abweichungen von den Bestimmungen dieser Verordnung zustimmen (Besondere Beförderungsbedingungen).

Verordnung über  
Allgemeine  
Beförderungs-  
bedingungen



#### § 2 Anspruch auf Beförderung

Anspruch auf Beförderung besteht, soweit nach den Vorschriften des Personenbeförderungsgesetzes und den auf Grund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsvorschriften eine Beförderungspflicht gegeben ist. Sachen werden nur nach Maßgabe der §§ 11 und 12 befördert.

#### § 3 Von der Beförderung ausgeschlossene Personen

- (1) Personen, die eine Gefahr für die Sicherheit oder Ordnung des Betriebes oder für die Fahrgäste darstellen, sind von der Beförderung ausgeschlossen. Soweit diese Voraussetzungen vorliegen, sind insbesondere ausgeschlossen
1. Personen, die unter dem Einfluss geistiger Getränke oder anderer berauschender Mittel stehen,
  2. Personen mit ansteckenden Krankheiten,
  3. Personen mit geladenen Schusswaffen, es sei denn, dass sie zum Führen von Schusswaffen berechtigt sind.
- (2) Nicht schulpflichtige Kinder vor Vollendung des 6. Lebensjahres können von der Beförderung ausgeschlossen werden, sofern sie nicht auf der ganzen Fahrstrecke von Personen begleitet werden, die mindestens das 6. Lebensjahr vollendet haben; die Vorschriften des Absatzes 1 bleiben unberührt.

#### § 4 Verhalten der Fahrgäste

- (1) Fahrgäste haben sich bei Benutzung der Betriebsanlagen und Fahrzeuge so zu verhalten, wie es die Sicherheit und Ordnung des Betriebes, ihre eigene Sicherheit und die Rücksicht auf andere Personen gebieten. Anweisungen des Betriebspersonals ist zu folgen.
- (2) Fahrgästen ist insbesondere untersagt,
1. sich mit dem Fahrzeugführer während der Fahrt zu unterhalten,
  2. die Türen während der Fahrt eigenmächtig zu öffnen,
  3. Gegenstände aus den Fahrzeugen zu werfen oder hinausragen zu lassen,
  4. während der Fahrt auf- oder abzuspringen,
  5. ein als besetzt bezeichnetes Fahrzeug zu betreten,
  6. die Benutzbarkeit der Betriebseinrichtungen, der Durchgänge und der Ein- und Ausstiege durch sperrige Gegenstände zu beeinträchtigen,
  7. in nicht hierfür besonders gekennzeichneten Fahrzeugen und auf unterirdischen Bahnsteiganlagen zu rauchen,
  8. Tonwiedergabegeräte oder Tonrundfunkempfänger zu benutzen.

- (3) Die Fahrgäste dürfen die Fahrzeuge nur an den Haltestellen betreten und verlassen; Ausnahmen bedürfen der Zustimmung des Betriebspersonals. Soweit besonders gekennzeichnete Eingänge oder Ausgänge vorhanden sind, sind diese beim Betreten oder Verlassen der Fahrzeuge zu benutzen. Es ist zügig ein- und auszusteigen sowie in das Wageninnere aufzurücken. Wird die bevorstehende Abfahrt angekündigt oder schließt sich eine Tür, darf das Fahrzeug nicht mehr betreten oder verlassen werden. Jeder Fahrgast ist verpflichtet, sich im Fahrzeug stets einen festen Halt zu verschaffen.
- (4) Die Beaufsichtigung von Kindern obliegt den Begleitern. Sie haben insbesondere dafür zu sorgen, dass Kinder nicht auf den Sitzplätzen knien oder stehen und nach Maßgabe der straßenverkehrsrechtlichen Vorschriften Sicherheitsgurte angelegt haben oder in einer Rückhalteeinrichtung für Kinder gesichert sind.
- (5) Verletzt ein Fahrgast trotz Ermahnung die ihm obliegenden Pflichten nach den Absätzen 1 bis 4, so kann er von der Beförderung ausgeschlossen werden.
- (6) Bei Verunreinigung von Fahrzeugen oder Betriebsanlagen werden vom Unternehmer festgesetzte Reinigungskosten erhoben; weitergehende Ansprüche bleiben unberührt.
- (7) Beschwerden sind – außer in den Fällen des § 6 Abs. 7 und des § 7 Abs. 3 – nicht an das Fahr-, sondern an das Aufsichtspersonal zu richten. Soweit die Beschwerden nicht durch das Aufsichtspersonal erledigt werden können, sind sie unter Angabe von Datum, Uhrzeit, Wagen- und Linienbezeichnung sowie möglichst unter Beifügung des Fahrausweises an die Verwaltung des Unternehmers zu richten.
- (8) Wer missbräuchlich die Notbremse oder andere Sicherungseinrichtungen betätigt, hat – unbeschadet einer Verfolgung im Straf- oder Bußgeldverfahren und weitergehender zivilrechtlicher Ansprüche – einen Betrag von 15 Euro zu zahlen. Dasselbe gilt, wenn gegen die Untersagung nach Absatz 2 Nr. 3 oder Nr. 7 verstoßen wird.

### **§ 5 Zuweisen von Wagen und Plätzen**

- (1) Das Betriebspersonal kann Fahrgäste auf bestimmte Wagen verweisen, wenn dies aus betrieblichen Gründen oder zur Erfüllung der Beförderungspflicht notwendig ist.
- (2) Das Betriebspersonal ist berechtigt, Fahrgästen Plätze zuzuweisen; Anspruch auf einen Sitzplatz besteht nicht. Sitzplätze sind für Schwerbehinderte, in der Gehfähigkeit Beeinträchtigte, ältere oder gebrechliche Personen, werdende Mütter und für Fahrgäste mit kleinen Kindern freizugeben.

### **§ 6 Beförderungsentgelte, Fahrausweise**

- (1) Für die Beförderung sind die festgesetzten Beförderungsentgelte zu entrichten.
- (2) Ist der Fahrgast beim Betreten des Fahrzeugs nicht mit einem für diese Fahrt gültigen Fahrausweis versehen, hat er unverzüglich und unaufgefordert den erforderlichen Fahrausweis zu lösen.
- (3) Ist der Fahrgast beim Betreten des Fahrzeugs mit einem Fahrausweis versehen, der zu entwerfen ist, hat er diesen dem Betriebspersonal unverzüglich und unaufgefordert zur Entwertung auszuhandigen; in Fahrzeugen mit Entwertern hat der Fahrgast den Fahrausweis entsprechend der Beförderungstrecke unverzüglich zu entwerfen und sich von der Entwertung zu überzeugen.
- (4) Der Fahrgast hat den Fahrausweis bis zur Beendigung der Fahrt aufzubewahren und ihn dem Betriebspersonal auf Verlangen zur Prüfung vorzuzeigen oder auszuhändigen.
- (5) Kommt der Fahrgast einer Pflicht nach den Absätzen 2 bis 4 trotz Aufforderung nicht nach, kann er von der Beförderung ausgeschlossen werden; die Pflicht zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts nach § 9 bleibt unberührt.
- (6) Wagen oder Wagenteile im schaffnerlosen Betrieb dürfen nur von Fahrgästen mit hierfür gültigen Fahrausweisen benutzt werden.
- (7) Beanstandungen des Fahrausweises sind sofort vorzubringen. Spätere Beanstandungen werden nicht berücksichtigt.



#### **§ 7 Zahlungsmittel**

- (1) Das Fahrpersonal ist nicht verpflichtet, Geldbeträge über 5 Euro zu wechseln und Eincentstücke im Betrag von mehr als 10 Cent sowie erheblich beschädigte Geldscheine und Münzen anzunehmen.
- (2) Soweit das Fahrpersonal Geldbeträge über 5 Euro nicht wechseln kann, ist dem Fahrgast eine Quittung über den zurückbehaltenen Betrag auszustellen. Es ist Sache des Fahrgastes, das Wechselgeld unter Vorlage der Quittung bei der Verwaltung des Unternehmers abzuholen. Ist der Fahrgast mit dieser Regelung nicht einverstanden, hat er die Fahrt abzubrechen.
- (3) Beanstandungen des Wechselgeldes oder der vom Fahrpersonal ausgestellten Quittung müssen sofort vorgebracht werden.

#### **§ 8 Ungültige Fahrausweise**

- (1) Fahrausweise, die entgegen den Vorschriften der Beförderungsbedingungen oder des Beförderungstarifs benutzt werden, sind ungültig und werden eingezogen; dies gilt auch für Fahrausweise, die
  1. nicht vorschriftsmäßig ausgefüllt sind und trotz Aufforderung nicht sofort ausgefüllt werden,
  2. nicht mit aufgeklebter Wertmarke versehen sind,
  3. zerrissen, zerschnitten oder sonst stark beschädigt, stark beschmutzt oder unleserlich sind, so dass sie nicht mehr geprüft werden können,
  4. eigenmächtig geändert sind,
  5. von Nichtberechtigten benutzt werden,
  6. zu anderen als den zulässigen Fahrten benutzt werden,
  7. wegen Zeitablaufs oder aus anderen Gründen verfallen sind,
  8. ohne das erforderliche Lichtbild benutzt werden.Fahrgeld wird nicht erstattet.
- (2) Ein Fahrausweis, der nur in Verbindung mit einem Antrag oder einem im Beförderungstarif vorgesehenen Personenausweis zur Beförderung berechtigt, gilt als ungültig und kann eingezogen werden, wenn der Antrag oder Personenausweis auf Verlangen nicht vorgezeigt wird.

#### **§ 9 Erhöhtes Beförderungsentgelt**

- (1) Ein Fahrgast ist zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts verpflichtet, wenn er
  1. sich keinen gültigen Fahrausweis beschafft hat,
  2. sich einen gültigen Fahrausweis beschafft hat, diesen jedoch bei einer Überprüfung nicht vorzeigen kann,
  3. den Fahrausweis nicht oder nicht unverzüglich im Sinne des § 6 Abs. 3 entwertet hat oder entwerten ließ oder
  4. den Fahrausweis auf Verlangen nicht zur Prüfung vorzeigt oder aushändigt.Eine Verfolgung im Straf- oder Bußgeldverfahren bleibt unberührt. Die Vorschriften unter den Nummern 1 und 3 werden nicht angewendet, wenn das Beschaffen oder die Entwertung des Fahrausweises aus Gründen unterblieben ist, die der Fahrgast nicht zu vertreten hat.
- (2) In den Fällen des Absatzes 1 kann der Unternehmer ein erhöhtes Beförderungsentgelt bis zu 40 Euro erheben. Er kann jedoch das Doppelte des Beförderungsentgelts für einfache Fahrt auf der vom Fahrgast zurückgelegten Strecke erheben, sofern sich hiernach ein höherer Betrag als nach Satz 1 ergibt; hierbei kann das erhöhte Beförderungsentgelt nach dem Ausgangspunkt der Linie berechnet werden, wenn der Fahrgast die zurückgelegte Strecke nicht nachweisen kann.
- (3) Das erhöhte Beförderungsentgelt ermäßigt sich im Falle von Absatz 1 Nr. 2 auf 7 Euro, wenn der Fahrgast innerhalb einer Woche ab dem Feststellungstag bei der Verwaltung des Unternehmers nachweist, dass er im Zeitpunkt der Feststellung Inhaber einer gültigen persönlichen Zeitkarte war.
- (4) Bei Verwendung von ungültigen Zeitkarten bleiben weitergehende Ansprüche des Unternehmers unberührt.

### § 10 Erstattung von Beförderungsentgelt

- (1) Wird ein Fahrausweis nicht zur Fahrt benutzt, so wird das Beförderungsentgelt auf Antrag gegen Vorlage des Fahrausweises erstattet. Beweispflichtig für die Nichtbenutzung des Fahrausweises ist der Fahrgast.
- (2) Wird ein Fahrausweis nur auf einem Teil der Strecke zur Fahrt benutzt, so wird der Unterschied zwischen dem gezahlten Beförderungsentgelt und dem für die zurückgelegte Strecke erforderlichen Beförderungsentgelt auf Antrag gegen Vorlage des Fahrausweises erstattet. Beweispflichtig für die nur teilweise Benutzung des Fahrausweises ist der Fahrgast.
- (3) Wird eine Zeitkarte nicht oder nur teilweise benutzt, so wird das Beförderungsentgelt für die Zeitkarte unter Anrechnung des Beförderungsentgelts für die durchgeführten Einzelfahrten auf Antrag gegen Vorlage des Fahrausweises erstattet. Für die Feststellung des Zeitpunkts, bis zu dem Einzelfahrten – je Tag zwei Fahrten – als durchgeführt gelten, ist der Tag der Rückgabe oder Hinterlegung der Zeitkarte oder das Datum des Poststempels der Übersendung der Zeitkarte mit der Post maßgeblich. Ein früherer Zeitpunkt kann nur berücksichtigt werden, wenn die Bescheinigung eines Arztes, eines Krankenhauses oder einer Krankenkasse über Krankheit, Unfall oder Tod des Fahrgastes vorgelegt wird. Bei der Anrechnung des Beförderungsentgelts für die durchgeführten Einzelfahrten wird eine Ermäßigung nur bei Vorliegen der hierfür erforderlichen Voraussetzungen, im Übrigen das Beförderungsentgelt für einfache Fahrt zugrunde gelegt.
- (4) Anträge nach den Absätzen 1 bis 3 sind unverzüglich, spätestens innerhalb einer Woche nach Ablauf der Gültigkeit des Fahrausweises bei der Verwaltung des Unternehmers zu stellen.
- (5) Von dem zu erstattenden Betrag wird ein Bearbeitungsentgelt in Höhe von 2 Euro sowie eine etwaige Überweisungsgebühr abgezogen. Das Bearbeitungsentgelt und eine etwaige Überweisungsgebühr werden nicht abgezogen, wenn die Erstattung auf Grund von Umständen beantragt wird, die der Unternehmer zu vertreten hat.
- (6) Bei Ausschluss von der Beförderung besteht, ausgenommen § 3 Abs.1 Satz 2 Nr. 2, kein Anspruch auf Erstattung des entrichteten Entgelts.

### § 11 Beförderung von Sachen

- (1) Ein Anspruch auf Beförderung von Sachen besteht nicht. Handgepäck und sonstige Sachen werden bei gleichzeitiger Mitfahrt des Fahrgastes und nur dann befördert, wenn dadurch die Sicherheit und Ordnung des Betriebes nicht gefährdet und andere Fahrgäste nicht belästigt werden können.
- (2) Von der Beförderung sind gefährliche Stoffe und gefährliche Gegenstände ausgeschlossen, insbesondere
  1. explosionsfähige, leicht entzündliche, radioaktive, übel riechende oder ätzende Stoffe,
  2. unverpackte oder ungeschützte Sachen, durch die Fahrgäste verletzt werden können,
  3. Gegenstände, die über die Wagengrenzung hinausragen.
- (3) Die Pflicht zur Beförderung von Kleinkindern in Kinderwagen richtet sich nach den Vorschriften des § 2 Satz 1. Nach Möglichkeit soll das Betriebspersonal dafür sorgen, dass Fahrgäste mit Kind im Kinderwagen nicht zurückgewiesen werden. Die Entscheidung über die Mitnahme liegt beim Betriebspersonal.
- (4) Der Fahrgast hat mitgeführte Sachen so unterzubringen und zu beaufsichtigen, dass die Sicherheit und Ordnung des Betriebes nicht gefährdet und andere Fahrgäste nicht belästigt werden können.
- (5) Das Betriebspersonal entscheidet im Einzelfall, ob Sachen zur Beförderung zugelassen werden und an welcher Stelle sie unterzubringen sind.

### § 12 Beförderung von Tieren

- (1) Auf die Beförderung von Tieren ist § 11 Abs. 1, 4 und 5 anzuwenden.
- (2) Hunde werden nur unter Aufsicht einer hierzu geeigneten Person befördert. Hunde, die Mitreisende gefährden können, müssen einen Maulkorb tragen.
- (3) Blindenführhunde, die einen Blinden begleiten, sind zur Beförderung stets zugelassen.
- (4) Sonstige Tiere dürfen nur in geeigneten Behältern mitgenommen werden.
- (5) Tiere dürfen nicht auf Sitzplätzen untergebracht werden.

### **§ 13 Fundsachen**

Fundsachen sind gemäß § 978 BGB unverzüglich dem Betriebspersonal abzuliefern. Eine Fundsache wird an den Verlierer durch das Fundbüro des Unternehmers gegen Zahlung eines Entgelts für die Aufbewahrung zurückgegeben. Sofortige Rückgabe an den Verlierer durch das Betriebspersonal ist zulässig, wenn er sich einwandfrei als Verlierer ausweisen kann. Der Verlierer hat den Empfang der Sache schriftlich zu bestätigen.

### **§ 14 Haftung**

Der Unternehmer haftet für die Tötung oder Verletzung eines Fahrgastes und für Schäden an Sachen, die der Fahrgast an sich trägt oder mit sich führt, nach den allgemein geltenden Bestimmungen. Für Sachschäden haftet der Unternehmer gegenüber jeder beförderten Person nur bis zum Höchstbetrag von 1.000 Euro; die Begrenzung der Haftung gilt nicht, wenn die Sachschäden auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen sind.

### **§ 15 Verjährung**

- (1) Ansprüche aus dem Beförderungsvertrag verjähren in 2 Jahren. Die Verjährung beginnt mit der Entstehung des Anspruchs.
- (2) Im Übrigen richtet sich die Verjährung nach den allgemeinen Vorschriften.

### **§ 16 Ausschluss von Ersatzansprüchen**

Abweichungen von Fahrplänen durch Verkehrsbehinderungen, Betriebsstörungen oder -unterbrechungen sowie Platzmangel begründen keine Ersatzansprüche; insoweit wird auch keine Gewähr für das Einhalten von Anschlüssen übernommen.

### **§ 17 Gerichtsstand**

Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich aus dem Beförderungsvertrag ergeben, ist der Sitz des Unternehmers.

### **§ 18 Inkrafttreten**

Diese Verordnung tritt 6 Monate nach ihrer Verkündung in Kraft.



## Anhang II: Nützliche Adressen

### Verbraucherorganisationen

#### **Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.**

Markgrafenstr. 66, 10969 Berlin

Tel. 030/25 800-0, Fax 030/25 800-218

[www.vzbv.de](http://www.vzbv.de)

[info@vzbv.de](mailto:info@vzbv.de)

Der Verbraucherzentrale Bundesverband ist die Dachorganisation der Verbraucherzentralen und anderer verbraucherpolitischer Verbände in Deutschland.

Auf der Internetseite [www.vzbv.de](http://www.vzbv.de) finden Sie Informationen zu Fragen rund um die Verbraucherpolitik. Außerdem erfahren Sie dort die genauen Kontaktdaten der Verbraucherzentralen in den Ländern, wo Sie sich auch zu Fragen des öffentlichen Personenverkehrs vertieft und persönlich beraten lassen können.

#### **PRO BAHN e.V.**

Bundesgeschäftsstelle

Schwanthalerstr. 74, 80336 München

Tel. 089/544 562-13, Fax 089/544 562-14

[www.pro-bahn.de](http://www.pro-bahn.de)

[info@pro-bahn.de](mailto:info@pro-bahn.de)

PRO BAHN ist ein gemeinnütziger Fahrgastverband und vertritt die Interessen der Fahrgäste bei Bahn und Bus. PRO BAHN gehört dem Verbraucherzentrale Bundesverband als Mitgliedsverband an.

Die Internetseite [www.pro-bahn.de](http://www.pro-bahn.de) bietet viele Informationen zu Fahrgastthemen und aktuellen Entwicklungen. Im Forum können Sie Ihre Anregungen oder aktuelle Erfahrungen mit Verkehrsunternehmen eintragen.

#### **Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD)**

Eifelstr. 2, 53119 Bonn

Tel. 0228/985 85-0, Fax 0228/985 85-10

[www.vcd.org](http://www.vcd.org)

[mail@vcd.org](mailto:mail@vcd.org)

Der VCD setzt sich als Umwelt- und Verbraucherverband für eine ökologische und sozialverträgliche Mobilität aller Verkehrsteilnehmer ein.

Der VCD gehört dem Verbraucherzentrale Bundesverband als Mitgliedsverband an.

Die Internetseiten enthalten Informationen zu einer nachhaltigen Mobilität und Verbraucherhinweise für den öffentlichen Personenverkehr.

#### **Stiftung Warentest**

Redaktion „test“

Lützowplatz 11-13, 10785 Berlin

[www.stiftung-warentest.de](http://www.stiftung-warentest.de)

Die Stiftung Warentest testet die Angebote von Unternehmen des öffentlichen Nah- und Fernverkehrs und stellt die Ergebnisse im test-Heft vor.

## Anhang II: Nützliche Adressen

---

### **Verbraucher-Zentrale NRW**

Schlichtungsstelle Nahverkehr  
Mintropstr. 27, 40215 Düsseldorf  
Schlichtungstel. 0180/567-4567 (0,06 Euro je 30 Sek.)  
Fax 0211/3809-666  
Telefonische Sprechzeiten:  
Montag bis Donnerstag 10:00 Uhr bis 12:00 Uhr oder nach Vereinbarung.  
[www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de](http://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de)  
[nahverkehr@vz-nrw.de](mailto:nahverkehr@vz-nrw.de)

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr NRW hilft Fahrgästen im Nahverkehr in Nordrhein-Westfalen weiter und handelt in Streitfällen einvernehmliche Lösungen mit den Verkehrsunternehmen aus.

### **Europäischer Fahrgastverband (EFV)**

c/o BTTB  
H. Frère-Orbanlaan 570, B-9000 Gent  
Belgien  
Tel. + 32 - 9/223 86 12, Fax + 32 - 9/233 97 29  
[www.bttb.be](http://www.bttb.be)  
[info@bttb.be](mailto:info@bttb.be)

Der Europäische Fahrgastverband (EFV) ist der Dachverband der europäischen Fahrgastorganisationen.  
Er hat seinen Sitz derzeit beim belgischen Fahrgastverband BTTB.

## **Wissenschaft und Forschung: Forschungsstelle für Reiserecht**

### **Universität Bielefeld**

Forschungsstelle für Reiserecht  
Postfach 10 01 31, 33501 Bielefeld  
Tel. 0521/106-6979, Fax 0521/106-8077  
[www.forschungsstelle-reiserecht.de](http://www.forschungsstelle-reiserecht.de)  
[ruediger.schmidt-bendun@uni-bielefeld.de](mailto:ruediger.schmidt-bendun@uni-bielefeld.de)

Direktor: Prof. Dr. jur. Ansgar Staudinger, Inhaber des Lehrstuhls für Bürgerliches Recht,  
Internationales Privat-, Verfahrens- und Wirtschaftsrecht an der Universität Bielefeld.  
Kontakt: Wiss. Mitarbeiter Rüdiger Schmidt-Bendun

Ziel der Forschungsstelle für Reiserecht ist es, im Dialog mit Verbänden, Unternehmen, Interessenvertretungen, Schlichtungsstellen, Ministerien sowie der EU-Kommission Fragestellungen der Praxis wissenschaftlich zu begleiten.

## Unternehmen und Organisationen des öffentlichen Personenverkehrs

### **Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV)**

Kamekestr. 37-39, 50672 Köln  
Tel. 0221/57 979-0, Fax 0221/51 42 72  
[www.vdv.de](http://www.vdv.de)  
[info@vdv.de](mailto:info@vdv.de)

Der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) fördert die Weiterentwicklung des öffentlichen Personenverkehrs und des Schienengüterverkehrs mit den Zielen verbesserter Kundenorientierung, Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit.

Aktuelle Informationen über die Arbeit des Verbandes finden Sie auf der Internetseite [www.vdv.de](http://www.vdv.de).  
Unter [www.busse-bahnen.de](http://www.busse-bahnen.de) finden Sie weitere Informationen und Links zu Unternehmen mit dem Schwerpunkt ÖPNV.

### **Bundesarbeitsgemeinschaft der Aufgabenträger des Schienenpersonennahverkehrs e.V. (BAG-SPNV)**

Hardenbergplatz 2, 10623 Berlin  
[www.bag-spnv.de](http://www.bag-spnv.de)

Die BAG-SPNV ist der Dachverband von 32 Mitgliedsorganisationen,  
die für den Nahverkehr auf der Schiene verantwortlich sind.

### **Deutsche Bahn AG**

Kundendialog  
Postfach 14 22, 30014 Hannover  
Tel. 0 18 05/194 195 (0,12 Euro/Minute)  
Fax 0 18 05/194 191 (0,12 Euro/Minute)  
[www.bahn.de/kontakt](http://www.bahn.de/kontakt)

Für Kunden von **Jahreskarten und Bahncard**  
(Fahrscheinbestellung, Fragen, Anregungen):  
Tel. 0 18 05/34 00 35 (0,12 Euro/Minute)

Spezielle Rufnummer zum **Bahncardservice**:  
Tel. 04421/999 888

### **Allgemeine Reiseauskunft, Fahrscheinbestellung:**

Tel. 11 8 61 (Auskunftsdiens, 25 ct für die ersten 15 Sekunden,  
danach bei der Bahnauskunft 6 ct für 7,3 Sekunden.  
Ein Gespräch über zwei Minuten kostet etwa 60 ct pro Minute.)

### **Automatische Fahrplanauskunft** (gebührenfrei):

Tel. 0800/150 70 90  
Auf der Internetseite [www.bahn.de](http://www.bahn.de) finden Sie eine Fahrplanauskunft sowie  
Informationen rund um die Schiene und Bestellmöglichkeiten für Fahrscheine.

## Anhang II: Nützliche Adressen

---

### **Connex Verkehr GmbH**

Connex Kunden Center  
Warliner Str. 25, 17034 Neubrandenburg  
Tel. 0 18 05/10 16 16

Auf der Internetseite [www.interconnex.com](http://www.interconnex.com) sind Fahrpläne und Fahrpreise des Fernzugs „Interconnex“ einsehbar.

Unter [www.connex-gruppe.de](http://www.connex-gruppe.de) finden Sie eine Übersicht der verschiedenen Eisenbahngesellschaften der Connex-Gruppe im Nahverkehr.

Im Internet sind auch die Beförderungsbedingungen der einzelnen Connex-Eisenbahnen hinterlegt. Ihre Anfrage oder Beschwerde wird durch das Kunden Center bearbeitet und an die richtige Gesellschaft weitergeleitet.

### **Georg Verkehrsorganisation GmbH**

Savignystr. 80, 60325 Frankfurt/M.

Die Georg Verkehrsorganisation betreibt einen Nachtzug zwischen Berlin und Malmö.

Im Nahverkehr gibt es noch eine Reihe weiterer, überwiegend lokaler oder regionaler Anbieter. Eine Übersicht finden Sie unter [www.bahnadressen.net](http://www.bahnadressen.net).



## **Impressum**

### **Herausgeber:**

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Markgrafenstr. 66, 10969 Berlin

Tel. 030/25 800-0, Fax 030/25 800-218

[www.vzbv.de](http://www.vzbv.de)

[info@vzbv.de](mailto:info@vzbv.de)

**Autor:** Holger Jansen

**Lektorat:** Ileana von Puttkamer

**Layout/Satz/Titelfoto:** Claudia Schütte/kontur GbR, Berlin

**Druck:** dima

**Auflage:** 1.000 Exemplare

© Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv), Berlin.  
Dieser Ratgeber ist Teil des Projekts „Fahrgastrechte“, mit dem der Verbraucherzentrale Bundesverband und der Fahrgastverband PRO BAHN die Aufklärung und Information der Verbraucher über die bestehenden Fahrgastrechte verbessern wollen.

Das Projekt und die Erstellung dieser Broschüre wurden durch das Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft (BMVEL) gefördert.

**Stand der Informationen:** September 2003.

Weitere Informationen über Fortgang und Ergebnisse des Projekts unter [www.fahrgast-rechte.de](http://www.fahrgast-rechte.de).