

# Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

## 1. Geltungsbereich

HINWEISE zu den Muster-Bedingungen des TBNE für Fahrgastrechte :  
- Erläuterung = Informationen, kein Tarifbestandteil

### 1.1 Eisenbahnverkehr

Diese Fahrgastrechte und Entschädigungsbedingungen gelten für den Eisenbahnverkehr der Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) im Schienenpersonennahverkehr für deren Verkehrsleistungen im Sinne von § 2 Abs. 1 Satz 1 des Allgemeinen Eisenbahngesetzes (AEG).

Für Fahrausweise des Schienenpersonenfernverkehrs gelten die Beförderungsbedingungen des jeweiligen Fernverkehrsunternehmens, auch wenn der Fahrausweis Abschnitte im Schienenpersonennahverkehr enthält.

Diese Fahrgastrechte und Entschädigungsbedingungen gelten nicht für die Beförderung mit anderen Schienenbahnen (z.B. Straßen- und U-Bahnen) sowie ebenfalls nicht für die Beförderung mit anderen Verkehrsmitteln (z.B. Busse, Schiffe etc.).

Für Fahrten mit schienengebundenen Fahrzeugen gelten diese Fahrgastrechte nur für Strecken und Beförderungsleistungen, deren Betrieb nach Eisenbahnrecht (AEG, EVO) erfolgt.

Diese Fahrgastrechte gelten ferner nicht für Verkehrsdienstleistungen des Schienenpersonennahverkehrs, soweit diese überwiegend aus Gründen historischen Interesses oder zu touristischen Zwecken betrieben werden.

#### Erläuterungen:

- *Sowohl die Verordnung (EG) 1371/2007 als auch das deutsche Fahrgastrechte-Gesetz beziehen sich ausschließlich auf den Eisenbahnverkehr. Daher müssen Schadensursache und Schadenswirkung im Eisenbahnverkehr entstanden sein.*
- *Fahrten mit Zügen, die überwiegend aus touristischen oder musealen Interessen betrieben werden, fallen grundsätzlich nicht unter die Fahrgastrechte (vgl. § 1 Satz 4 Eisenbahnverkehrsordnung (EVO)), weil bei diesen Fahrten der Erlebnischarakter eine wesentliche Rolle spielt. Typische Beispiele hierfür sind Inselbahnen und Fahrten mit Dampfisenbahnen.*

### 1.2 Beförderungsvertrag

Basis einer Inanspruchnahme dieser Fahrgastrechte ist bzw. sind

- i. ein gültiger Beförderungsvertrag
- ii. mehrere aufeinander folgende gültige Beförderungsverträge einer Fahrt.

Ein Beförderungsdokument kann sich auf einen Beförderungsvertrag oder mehrere Beförderungsverträge hintereinander beziehen. Es kann sich außerdem auf eine Fahrt oder auf mehrere Fahrten beziehen (z. B. einen Hin- und Rückfahrt oder eine beliebige Anzahl von Fahrten innerhalb des Gültigkeitsbereiches und des Gültigkeitszeitraums). Beförderungsverträge werden im Namen und auf Rechnung des/der vertraglichen Beförderer/s (nachfolgend entweder „vertraglicher Beförderer“ oder nur „Beförderer“ genannt) geschlossen. Nimmt ein Fahrgast aufeinander folgende Beförderungsleistungen mehrerer verschiedener vertraglicher Beförderer hintereinander in Anspruch, so kommt mit jedem einzelnen Beförderer ein eigenständiger Beförderungsvertrag zustande.

Werden mehrere Beförderungsleistungen unmittelbar aufeinander folgend von demselben EVU erbracht, so kommt mit diesem EVU insoweit nur ein Beförderungsvertrag zustande. Dies gilt nicht, soweit für diese Beförderungsleistungen mehrere Fahrkarten ausgegeben worden sind; in diesem Fall verkörpert jede Fahrkarte einen eigenständigen Beförderungsvertrag.

# Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

---

Werden mehrere Beförderungsleistungen unmittelbar aufeinander folgend vom gleichen EVU erbracht, gilt der Grundsatz, dass es sich in diesem Fall nur um einen einzigen Beförderungsvertrag handelt, jedoch nicht, wenn

- i) ein Teil der Beförderungsleistungen nach Tfv 600/601 und der/die andere/n unmittelbar vor- oder nachgelagerte/n Beförderungsleistung/en des gleichen EVU nach dem Tfv 650 erbracht werden
- ii) Beförderungsleistungen nach dem Tfv 650 vom gleichen EVU, jedoch auf Basis unterschiedlicher NE-Blättern unmittelbar hintereinander erbracht werden

In diesen Fällen stellen die einzelnen in unterschiedlichen Tarifen bzw. in unterschiedlichen Tarifblättern erbrachten Leistungen des gleichen EVU jeweils eigenständige Beförderungsverträge dar.

Für Aufwendungsersatz-, Erstattungs- und Entschädigungsansprüche gem. Nr. 3., 5. und 6. werden zugunsten des Fahrgastes die aufeinander folgenden eigenständigen Beförderungsverträge einer Fahrt zugunsten der/des Reisenden wie ein einziger Beförderungsvertrag behandelt, wenn sich alle vertraglichen Beförderer dieser Beförderungsverträge für die nach Tfv 600 / Tfv 601 behandelten Abschnitte dem gemeinsamen Beschwerdeverfahren gem. Nr. 10.3 angeschlossen haben und die Reise auf einem einzigen Beförderungsausweis dokumentiert wird.

Die Behandlung wie ein einziger Beförderungsvertrag im Rahmen des gemeinsamen Beschwerdeverfahrens erfolgt auch dann, wenn Beförderungsverträge nach den BB Anstoßverkehr (Tfv 650) aus technischen Gründen auf mehreren Beförderungsdokumenten dargestellt werden und es sich bei der/den Verkehrsleistung/en nach den BB Anstoßverkehr (NE-Blätter/ DB-Blätter) um Eisenbahnverkehr handelt.

Die am Gemeinschaftsverfahren teilnehmenden Eisenbahnverkehrsunternehmen sind im Internet unter **[www.dieBefoerderer.de/Gemeinsames Beschwerdeverfahren](http://www.dieBefoerderer.de/Gemeinsames_Beschwerdeverfahren)** sowie unter [www.bahn.de/fahrgastrechte](http://www.bahn.de/fahrgastrechte) dargestellt.

## Erläuterungen:

- *Die meisten, aber leider nicht alle Eisenbahnverkehrsunternehmen nehmen an dem „Gemeinsamen Beschwerdeverfahren“ (Servicecenter Fahrgastrechte) teil. **WICHTIG:***
- *Nimmt der für das anspruchsbegründende Ereignis verantwortliche vertragliche Beförderer **NICHT an dem gemeinsame Beschwerdeverfahren (Servicecenter Fahrgastrechte) gem. Nr. 10.3 teil, kann das Servicecenter NICHT tätig werden, weil es von dem verursachenden Beförderer nicht beauftragt wurde und deshalb zur Durchführung des Beschwerdeverfahrens für dieses Eisenbahnunternehmen nicht berechtigt ist.;***
- ***Beteiligt sich also ein Eisenbahnverkehrsunternehmen NICHT am Servicecenter Fahrgastrechte, empfehlen wir betroffenen Kunden dringend, Forderungen DIREKT an den verursachenden Beförderer zu richten, weil das Servicecenter Fahrgastrechte diese Vorgänge nicht bearbeiten darf!***
- *Eine Liste der am Gemeinschaftsverfahren (Servicecenter Fahrgastrechte) teilnehmenden Bahnen ist im Internet unter **[www.dieBefoerderer.de/Gemeinsames Beschwerdeverfahren](http://www.dieBefoerderer.de/Gemeinsames_Beschwerdeverfahren)** veröffentlicht.*

Ein „vertraglicher Beförderer“ kann sich für die Durchführung der ihm obliegenden Beförderungsleistungen eines Subunternehmers im Eisenbahnverkehr („ausführender Beförderer“) bedienen. Vertragspartner des Fahrgastes bleibt auch in diesem Fall der vertragliche Beförderer.

# Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

---

Der Übergang zwischen Bahnhöfen, z.B. im gleichen Ballungsraum mit anderen Verkehrsträgern als der Eisenbahn (wie etwa Bus, Straßenbahn, U-Bahn) oder zu Fuß ist nicht Gegenstand des Eisenbahnbeförderungsvertrages. Das gleiche gilt, wenn das Beförderungsdokument auch die Benutzung anderer Verkehrsmittel einschließt, damit Reisende für diese Beförderungsverträge nicht zusätzliche separate Beförderungsdokumente mit sich führen müssen (z. B. „+City“-Funktion).

In der Regel bezeichnet der Fahrausweis den oder die an der Durchführung des Beförderungsvertrages bzw. der Beförderungsverträge beteiligten bzw. möglichen Beförderer, das den Fahrausweis ausgebende Unternehmen, die zulässigen Wegstrecken (Wegevorschrift), den Fahrpreis, die Geltungsdauer des Fahrausweises, die anwendbaren Beförderungsbedingungen, die Wagenklasse und gegebenenfalls den Reisetag, die Zugnummer und den reservierten Platz. Die Angaben können dabei auch in verkürzter Form oder durch Symbole erfolgen oder elektronisch und auslesbar hinterlegt sein.

Kann die Beförderung auf einem Streckenabschnitt durch mehrere Beförderer nach Wahl des Reisenden erbracht werden, kommt der Beförderungsvertrag jeweils mit dem Beförderer zustande, dessen Beförderungsleistung der Reisende dann tatsächlich in Anspruch nimmt bzw. hätte in Anspruch nehmen wollen.

Der/die Beförderer ist/sind mit einem vierstelligen Code in der Wegevorschrift auf der Vorderseite des Fahrausweises angegeben. Fehlt der Code oder ist als Code „1080“ angegeben, kann der Reisende über die Auflistung der vertraglichen Beförderer mit den von ihnen bedienten Strecken auf der Website **www.dieBefoerderer.de** feststellen, welche/s Eisenbahnunternehmen den/die von ihm gewählten Zug/Züge betreibt und damit sein/e Beförderer ist/sind.

Als Beförderer verantwortlich für etwaige Aufwendungsersatz-, Erstattungs- und Entschädigungsansprüche gem. Nr. 3., 5. und 6. ist das Eisenbahnverkehrsunternehmen, dessen vom Reisenden gem. Beförderungsvertrag gewählter Zug ausgefallen oder verspätet war.

Der Fahrausweis basiert grundsätzlich auf einem gültigen und veröffentlichten Tarif. Die dort angegebene Relation bildet die „Reisekette“ des Fahrgastes. Fahrausweise, auf denen Start- und Zielstation im Eisenbahnverkehr angegeben sind, werden nachfolgend als „relationsbezogen“ bezeichnet. Maßgebend für die Inanspruchnahme der Fahrgastrechte ist grundsätzlich die im Fahrausweis angegebene Relation (Startstation im Eisenbahnverkehr - Zielstation im Eisenbahnverkehr).

## Erläuterungen:

- *Unabhängig davon, ob sich ein Eisenbahnverkehrsunternehmen dem Gemeinschaftsverfahren (Servicecenter Fahrgastrechte) angeschlossen hat, beziehen sich auch dessen Entschädigungsverpflichtungen gem. Art. 17 Abs. 1 Unterabsatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 auf den Preis der Fahrkarte und nicht etwa auf den streckenanteiligen Preis des Beförderungsvertrages des verursachenden Eisenbahnverkehrsunternehmens.*
- *Zu berücksichtigen ist, dass im Falle sog. „tariflicher Gleichstellungen“ u. U. nicht die vom Fahrgast tatsächlich gewählte Station auf der Fahrkarte aufgedruckt wird, sondern ein „Gleichstellungsbahnhof bzw. ein Gleichstellungsort. Maßgebend i. S. d. Fahrgastrechte (z. B. Nutzung alternativer Beförderungsmittel) ist in diesem Fall selbstverständlich die vom Fahrgast ursprünglich gewählte Eisenbahnstation.*

## 1.3 Verkehre mit verschiedenen Verkehrsmitteln

Berechtigt ein Fahrausweis zur Fahrt mit verschiedenen Verkehrsmitteln (z.B. Fahrt mit einem Zug gem. Anhang 1 und vorherige oder anschließende Fahrt mit Bus oder Straßenbahn), werden die

# Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

Fahrgastrechte nur wirksam, soweit die Verspätung im Bereich der tatsächlichen bzw. geplanten Eisenbahnbeförderung eingetreten ist.

## Erläuterungen:

- *Der frühere Punkt „2. Haftungsbefreiende Tatbestände“ ist gestrichen, es erfolgte eine neue Nummerierung der Muster-Bedingungen ab dem Punkt „2.“:*
- *Durch EuGH-Urteil vom 26.9.2013 – Rechtssache C-509/11 wurde klargestellt, dass die Ausschlussgründe aus Art. 32 Abs. 2 der CIV, die Anhang der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 ist, nicht auf die Regelungen des Art. 17 der Verordnung Anwendung finden können. Der EuGH begründet dies u.a. damit, dass Art. 15 der Verordnung einen Vorbehalt gegenüber den Regelungen in Anhang I Titel IV Kapitel II der Verordnung (entspricht Art. 32 des Anhangs) formuliert und eine Initiative des Europäischen Parlamentes zur Anwendbarkeit der Ausschlussgründe auf Art. 17 der Verordnung im Gesetzgebungsverfahren durch den Rat abgelehnt wurde. Damit entfaltet das Urteil Wirkung auf das gesamte Kapitel IV der Verordnung (entspricht Art. 15 bis 18, d. h. Erstattung, Entschädigung und Hilfeleistung), Dies korrespondiert auch mit der bundesdeutschen Gesetzgebung, bei der im § 17 EVO weitergehende Ansprüche im Schienenpersonennahverkehr definiert werden, auf die aber (die dort ebenfalls nochmals in § 17 Abs. 3 normierten) Ausschlussgründen Anwendung finden.*
- *ZUSAMMENGEFASST BEDEUTET DIES: Die Ausschlussgründe gelten nicht für Entschädigung, Erstattung und Hilfeleistung gem. Art. 16 – 18 der Verordnung (EG) Nr. 1371/007, ABER sie gelten in Bezug auf die Rechte nach § 17 Abs. 1, 2 EVO*

## 2. Ermittlung einer zu erwartenden Verspätung und Anschlussverbindungen

### 2.1 Informationsmedien

Der Fahrgast hat als Basis für eine Prognoseentscheidung, ob vernünftigerweise mit einer im Sinne dieser Fahrgastrechte anspruchsbegründenden (= „relevanten“) Verspätung am Zielort gerechnet werden muss, insbesondere folgende Medien zu berücksichtigen:

- i. Aushangfahrpläne und ausgehängte Informationen über Fahrplanänderungen in Stationen
- ii. elektronische Anzeigen und Lautsprecheransagen in Zügen und Stationen
- iii. Fahrplaninformationen aus Buchungssystemen personalbedienter Verkaufsstellen
- iv. verfügbare Fahrplaninformations- und Reisendeninformationsmedien

## Erläuterungen:

- *Da im Eisenbahnverkehr die einzelnen Kunden und ihre individuellen Reiseziele i.d.R. nicht bekannt sind, kann eine Information über Störungen nur über entsprechende Medien erfolgen.*

### 2.2 Anschlussverbindungen

Ob es sich bei einem Zug um einen planmäßigen Anschlusszug (Anschlussverbindung) handelt, orientiert sich an der Übergangszeit, die planmäßig für einen Umstieg zur Verfügung steht und umsteigewilligen Reisenden üblicherweise einen problemlosen Umstieg ermöglicht. Maßgebend sind die Fahrplanauskunftssysteme der vertraglichen Beförderer unter der Internetadresse [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info).

# Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

---

## 3. Weiterreise bei Verspätungen und alternative Zugwahl

### 3.1 Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise auf einer anderen Strecke

Muss vernünftigerweise davon ausgegangen werden, dass die Verspätung des Fahrgastes am Zielbahnhof einer Reisekette gemäß Fahrausweis mehr als 60 Minuten betragen wird, so hat er unverzüglich die Wahl zwischen folgenden Alternativen, um seinen Zielort schnellstmöglich zu erreichen:

- i. Fortsetzung der Fahrt auf der gleichen Strecke mit Zügen des Nahverkehrs bis zum Zielbahnhof bei nächster Gelegenheit
- ii. Fortsetzung der Fahrt auf der gleichen Strecke mit Zügen des Nahverkehrs bis zum Zielbahnhof zu einem späteren Zeitpunkt nach Wahl des Fahrgastes
- iii. Weiterreise mit geänderter Streckenführung und mit Zügen des Nahverkehrs bis zum Zielbahnhof bei nächster Gelegenheit
- iv. Weiterreise mit geänderter Streckenführung und mit Zügen des Nahverkehrs bis zum Zielbahnhof zu einem späteren Zeitpunkt nach Wahl des Fahrgastes

Die Wahl einer Weiterreise zu einem späteren Zeitpunkt nach ii. und iv. kann erfolgen, wenn dem Fahrgast dadurch die zügige Weiterreise erleichtert wird, z.B. durch ein früheres Erreichen seines Zielortes als bei einer Fortsetzung oder Weiterreise bei nächster Gelegenheit.

### 3.2 Nutzung eines alternativen Zuges und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen

Besitzt ein Reisender einen Fahrausweis, der ausschließlich im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) gilt und muss vernünftigerweise davon ausgegangen werden, dass der Reisende aufgrund des Ausfalls oder einer Verspätung des von ihm gem. Beförderungsvertrag gewählten Zuges mindestens 20 Minuten verspätet am Zielort seines Beförderungsvertrages ankommen wird, kann er die Fahrt mit einem anderen Zug durchführen, sofern für diesen Zug keine Reservierungspflicht besteht und dieser Zug keine Sonderfahrt durchführt. Soweit der Reisende für den ersatzweise genutzten Zug weitere Fahrausweise erwerben muss, kann er von dem Eisenbahnverkehrsunternehmen, dessen ausgefallener oder verspäteter Zug die alternative Nutzung eines anderen Zuges notwendig machte, den Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen.

#### Erläuterungen:

- *Für Reisende mit Fahrkarten für ICE-, IC-, oder EC-Zügen gelten die Regelungen aufgrund tariflicher Regelungen analog. Reisende mit einer IC-/EC-Fahrkarte können in diesen Fällen ohne Erwerb eines Produktübergangs bzw. einer neuen Fahrkarte in einen ICE umsteigen.*
- *HINWEIS: Für dieses über die Art. 15 – 18 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 hinausgehende Recht gelten die inhaltlich übereinstimmend formulierten Ausschlussgründe aus § 17 Abs. 3 EVO; Zu berücksichtigen ist hierbei jedoch, dass im Fall „höherer Gewalt“ oder des Verhaltens „Dritter“ nur dann ein Ausschlussgrund vorliegt, wenn der/die Reisende rechtzeitig über die Ursache unterrichtet war oder diese offensichtlich war.*

Handelt es sich bei dem Fahrausweis des verspäteten Reisenden um einen Fahrausweis mit einem erheblich ermäßigten Beförderungsentgelt, besteht der Anspruch auf die Durchführung der Fahrt in einem anderen Zug nicht. Fahrausweise mit einem erheblich ermäßigten

# Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

Beförderungsentgelt sind Fahrausweise mit einer Ermäßigung von mehr als 50% gegenüber dem gewöhnlichen Fahrpreis des Tarifs desjenigen Eisenbahnverkehrsunternehmens, das der Kunde ursprünglich nutzen wollte (z.B. Schönes-Wochenende-Ticket, Quer-durchs-Land-Ticket, Länder-Tickets).

## Erläuterungen:

- „Länder-Tickets“ ist die Sammelbezeichnung für Tickets mit dem vorangestellten Namen des Bundeslandes, (z.B. „Rheinland-Pfalz-Ticket“) sowie ggf. einer Ergänzung bezüglich der Gültigkeit des Angebotes (z.B. „Sachsen-Ticket Single“ für Einzelreisende).

Fahrausweise mit einem erheblich ermäßigten Beförderungsentgelt können auch Fahrausweise sein, die auf Basis des Tarifs eines Verkehrsverbundes oder eines anderen ÖPNV-Tarifs ausgegeben werden und in Eisenbahnzügen gelten. Ob es sich bei einem Angebot um einen Fahrausweis mit einem erheblich ermäßigten Beförderungsentgelt handelt, ist im Tarif des jeweiligen Angebotes geregelt.

### 3.3 Einschränkungen für die Nutzung eines alternativen Zuges

Reisende, die gem. Nr. 3.2 aufgrund des Ausfalls oder einer Verspätung des von ihm gem. Beförderungsvertrag gewählten Zuges mit einem anderen Zug fahren wollen, können von der Beförderung mit einem bestimmten anderen Zug ausgeschlossen werden, wenn ansonsten eine erhebliche Störung des Betriebsablaufs zu erwarten ist.

### 3.4 Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels

Besitzt ein Reisender einen Fahrausweis, der ausschließlich im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) gilt, fällt die vertragsgemäße Ankunftszeit in den Zeitraum zwischen 0.00 Uhr und 5.00 Uhr und muss vernünftigerweise davon ausgegangen werden, dass der Reisende aufgrund des Ausfalls oder einer Verspätung des von ihm gem. Beförderungsvertrag gewählten Zuges mindestens 60 Minuten verspätet am Zielort ankommen wird, kann der Reisende die Fahrt zum vertragsgemäßen Zielort mit einem anderen Verkehrsmittel durchführen, wenn ihm der Beförderer, der das die Verspätung verursachende Ereignis zu vertreten hat, nicht die Weiterbeförderung mit anderen Verkehrsmitteln anbietet und es dem Reisenden aus von diesem Beförderer zu vertretenden Gründen auch nicht möglich ist, deshalb mit dem Beförderer in Kontakt zu treten (Kontaktaufnahme vor Ort mit der Fahrkartenv Verkaufsstelle oder Informationsstelle des Beförderers oder mit Personal des genutzten Zuges des Beförderers). Das Gleiche gilt, wenn es sich um die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Tages handelt und der Reisende aufgrund eines Ausfalls dieses Zuges den vertragsgemäßen Zielort ohne Nutzung des alternativen Verkehrsmittels nicht mehr bis um 24.00 Uhr erreichen kann.

## Erläuterungen:

- In der Gesetzesbegründung zur Anpassung von § 17 EVO wird explizit Bezug auf § 637 BGB genommen. Bevor die/der Reisende ein Recht auf Selbstvornahme hat, steht dem für die Leistungsstörung verantwortlichen Beförderer zunächst das Recht auf Nacherfüllung zu.

# Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

## Erläuterungen:

- *Es besteht darüber hinaus auch eine gesetzliche „Schadensminderungspflicht“ des Reisenden gem. § 254 Abs. 2 BGB, d.h. die **Nutzung von der Eisenbahn bereitgestellter Fahrtalternativen hat Vorrang vor einer „Selbstvornahme“**. Bei einer Selbstvornahme ist deshalb auch zu berücksichtigen, dass das günstigste verfügbare Verkehrsmittel erstattet wird - bestand also z.B. die Möglichkeit, einen Bus zu benutzen, werden nur dessen Kosten erstattet, auch wenn der Kunde ein Taxi benutzt hat.*
- *Wir empfehlen deshalb dringend, vor einer „Selbstvornahme“, mit dem die Verspätung verursachenden Eisenbahnverkehrsunternehmen **vor Ort Kontakt** aufzunehmen, d. h. mit einer **Informationsstelle** dieses Beförderers oder einem **Fahrkartenschalter** des Beförderers oder mit dem **Zugpersonal des genutzten Zuges** dieses Beförderers. So können Sie Ihrer „Schadensminderungspflicht“ nachkommen und böse Überraschungen vermeiden.*

Stehen für die Weiterfahrt des Reisenden vom vertragsgemäßen Zielort bis zu seinem tatsächlichen Ziel keine öffentlichen Verkehrsmittel mehr zur Verfügung, kann der Reisende stattdessen das alternative Verkehrsmittel unter Beachtung des Höchstbetrages nach Nr. 3.5 auch bis zu seinem tatsächlichen Ziel nutzen.

## Erläuterungen:

- *Die Regelung (letzter Absatz) geht zu Gunsten der Reisenden über den gesetzlichen Rahmen hinaus.*

### 3.5 Ersatz der Aufwendungen bei Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels

Macht der Kunde von seinem Recht nach Nr. 3.4. Gebrauch, kann er von dem Eisenbahnverkehrsunternehmen, dessen ausgefallener oder verspäteter Zug zu der alternativen Nutzung eines anderen Verkehrsmittels führte, den Ersatz der erforderlichen Aufwendungen bis zu einem Höchstbetrag von 80,00 Euro verlangen. Dieser Höchstbetrag gilt nicht in den Fällen des Artikel 18 Abs. 2 Lit. c) und Abs. 3 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007. Für den Reisenden besteht eine Schadensminderungspflicht. Dies bedeutet, dass ein Ersatz der erforderlichen Aufwendungen für die Nutzung eines anderen Verkehrsmittels nicht verlangt werden kann, wenn seitens der Eisenbahn eine alternative Beförderungsmöglichkeit (z.B. Bus, Sammeltaxi) zur Verfügung gestellt wurde. Ist dies nicht der Fall, besteht ein Anspruch auf den Ersatz der Aufwendungen für das preisgünstigste alternativ tatsächlich nutzbare Verkehrsmittel. Darüber hinaus ist der in Nr. 3.4 dargestellte Versuch einer Kontaktaufnahme mit dem Beförderer notwendig, weil diesem das Recht auf eine Nachbesserung zusteht, bevor eine Selbstvornahme durch die/den Reisende/n erfolgen kann.

## Erläuterungen:

- *In der Gesetzesbegründung zur Anpassung von § 17 EVO wird explizit Bezug auf § 637 BGB genommen. Bevor die/der Reisende ein Recht auf Selbstvornahme hat, steht dem für die Leistungsstörung **verantwortlichen Beförderer zunächst das Recht auf Nacherfüllung** zu.*
- *Es besteht darüber hinaus eine „Schadensminderungspflicht“ des Reisenden, d.h. die Nutzung von der Eisenbahn bereitgestellter Fahrtalternativen hat Vorrang vor einer „Selbstvornahme“. Bei einer Selbstvornahme ist deshalb auch zu berücksichtigen, dass das günstigste verfügbare Verkehrsmittel erstattet wird - bestand also z.B. die Möglichkeit, einen Bus zu benutzen, werden nur dessen Kosten erstattet, auch wenn der Kunde ein Taxi benutzt hat.*

# Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

■ *HINWEIS: Für dieses über die Art. 15 – 18 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 hinausgehende Recht gelten die inhaltlich übereinstimmend formulierten Ausschlussgründe aus § 17 Abs. 3 EVO; Zu berücksichtigen ist hierbei jedoch, dass im Fall „höherer Gewalt“ oder des Verhaltens „Dritter“ nur dann ein Ausschlussgrund vorliegt, wenn der/die Reisende rechtzeitig über die Ursache unterrichtet war oder diese offensichtlich war. Zu bedenken ist außerdem, dass eine freiwillige (weil einem Ausschlussgrund nach § 17 EVO unterliegende Leistung wie z. B. „Taxibeförderung“) auch günstiger sein kann als eine „verpflichtende“ Hilfeleistung nach Art. 18 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 (z. B. Hotelübernachtung).*

## 3.6 Haftungsbefreiung der Eisenbahnen bei alternativer Verkehrsmittelnutzung

Ein Erstattungsanspruch für Aufwendungen bei Inanspruchnahme anderer Züge oder anderer Verkehrsmittel nach Nr. 3.4 und Nr. 3.5 besteht nicht, wenn ein haftungsbefreiender Tatbestand vorliegt:

- i) betriebsfremde Umstände, die das betreibende Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen es nicht abwenden konnte;
- ii) Verschulden des Reisenden;
- iii) Verhalten eines Dritten, das das betreibende EVU trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen es nicht abwenden konnte.

Liegt eine der unter i) oder iii) genannten haftungsbefreienden Ursachen vor, kann sich der Beförderer hierauf jedoch nur berufen, wenn die Reisenden über die Ursache rechtzeitig unterrichtet wurden oder die Ursache offensichtlich war.

Die Unterrichtung erfolgt über einen oder mehrere der unter Nr. 2.1 dargestellten Wege. Der Betreiber der Eisenbahninfrastruktur, auf der die Beförderung erfolgt, ist im Verhältnis zum Eisenbahnverkehrsunternehmen nicht als Dritter anzusehen.

## 4. Grundsätze für Erstattungen und Entschädigungen im Verspätungsfall

### 4.1 Erstattung und Entschädigung

Der Fahrgast hat bei Ausfall oder Verspätung von Zügen sowie bei resultierenden Anschlussversäumnissen einen Anspruch

- i. auf Erstattung, wenn er die Reise aufgrund einer zu erwartenden Verspätung am Zielbahnhof von mehr als 60 Minuten vorzeitig beendet hat (Nr. 5) oder
- ii. auf Entschädigung, wenn er die Reise bis zum Zielbahnhof durchgeführt hat und dabei mindestens 60 Minuten verspätet an Zielbahnhof angekommen ist (Nr. 6)

Eine gleichzeitige Erstattung und Entschädigung für die gleiche Fahrt ist ausgeschlossen.

### 4.2 Erstattungs- und entschädigungsfähige Fahrausweise

Erstattungs- bzw. entschädigungsfähig sind Fahrausweise, die von einer Eisenbahn oder einem von ihr beauftragten „Fahrkartenverkäufer“ im Namen und auf Rechnung der Eisenbahn verkauft wurden. „Fahrkartenverkäufer“ im Sinne von Art. 3 Nr. 7 der Verordnung (EG) 1371 / 2007 ist jeder Vermittler von Eisenbahnverkehrsdiensten, der für ein Eisenbahnunternehmen oder für eigene Rechnung Beförderungsverträge schließt und Fahrkarten verkauft.



# Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

---

## 4.3 Erstattungs- und entschädigungsberechtigte Personen

Erstattungs- bzw. entschädigungsberechtigt ist, abgesehen von Nr. 4.4, der Fahrgast, sein Rechtsnachfolger, sein gesetzlicher Vertreter oder Derjenige, an den der Fahrgast seinen Anspruch abgetreten hat. Der entschädigungs- bzw. erstattungspflichtige vertragliche Beförderer, der Fahrkartenverkäufer oder das Servicecenter Fahrgastrechte der EVU können für die Abtretung einen Nachweis verlangen. Auch wenn ein Fahrausweis für mehrere Personen gilt, besteht der Anspruch nur einmal. Soweit es sich um einen personengebundenen Fahrausweis handelt, muss für die Erstattung oder Entschädigung grundsätzlich ein Identitätsnachweis mit einem gültigen amtlichen Lichtbildausweis erfolgen. Entschädigungen für relationslose Zeitfahrkarten (z.B. Schönes-Wochenende-Ticket, Länder-Tickets) erfolgen grundsätzlich durch das „Servicecenter Fahrgastrechte“ der EVU, soweit in Nr. 10.3 keine abweichende Regelung getroffen wurde.

### Erläuterungen:

- *Bereits heute wird bei den relationslosen Pauschalpreisangeboten im Nahverkehr sehr oft eine missbräuchliche Nutzung festgestellt. Daher wird bei diesen personengebundenen Fahrkarten (Eintrag des Namens vor Antritt der Reise!) grundsätzlich ein Identitätsnachweis oder aber eine Abtretungserklärung des berechtigten Reisenden zu Gunsten des Einreichenden verlangt.*

## 4.4 Entgeltliche und unentgeltliche Beförderung

Grundlage der Entschädigung ist der Fahrpreis, den der Reisende für die Fahrt tatsächlich entrichtet hat. Besteht ein Anspruch auf unentgeltliche Beförderung aufgrund gesetzlicher Regelungen oder wurde der Reisende aufgrund anderer Regelungen unentgeltlich befördert, besteht kein Anspruch auf eine Erstattung oder Entschädigung. Ist auf dem Fahrausweis kein Preis eingetragen, so ist durch den Reisenden ein Zahlungsbeleg über den gezahlten Fahrpreis beizubringen, ausgenommen bei der BahnCard 100.

### Erläuterungen:

- *Bei einer unentgeltlichen Beförderung wurde vom Reisenden an die Eisenbahn kein Beförderungsentgelt entrichtet. Daher kann eine prozentuale Entschädigung auf oder die Erstattung von „Null“ Euro ebenfalls nur zu dem Ergebnis „Null“ Euro führen.*

## 4.5 Definition „Zeitfahrkarten“

Eine „Zeitfahrkarte“ im Sinne dieser Fahrgastrechte ist eine für eine unbegrenzte Anzahl von Fahrten gültige Fahrkarte, die es dem berechtigten Inhaber erlaubt, auf einer bestimmten Strecke oder in einem bestimmten Netz während eines festgelegten Zeitraums mit der Eisenbahn zu reisen. Darunter fallen neben den Strecken- und Schülerzeitkarten sowie Netz- oder Teilnetzkartern auch Fahrausweise mit einer Geltungsdauer von weniger als sieben Tagen, wenn sie eine Fahrtberechtigung entsprechend Satz 1 beinhalten. Eine Fahrtberechtigung bis zum Betriebsschluss bzw. bis drei Uhr des Folgetages zählt zum Gültigkeitstag.

### Erläuterungen:

- *Die Verordnung (EG) 1371 / 2007 führt in Art. 3 Nr. 13 den neuen Begriff der „Zeitfahrkarte“ ein. Hierunter fallen alle Fahrkarten, die innerhalb eines festgelegten Zeitraums für eine bestimmte Strecke oder in einem bestimmten Netz für eine unbegrenzte Zahl von Fahrten genutzt werden kann.*

# Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

---

## 5. Fahrpreiserstattungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis

### 5.1 Umfang der Erstattung

Statt einer Fortsetzung der Fahrt oder einer Weiterreise mit geänderter Streckenführung nach Nr. 3 hat der Fahrgast unter der Voraussetzung, dass vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass seine Verspätung am Zielbahnhof seiner Reisekette gemäß Fahrausweis mehr als 60 Minuten betragen wird, die Möglichkeit, die Reise vor Erreichen des Zielbahnhofs zu beenden. In diesem Fall hat der Fahrgast einen Anspruch auf entgeltfreie Erstattung des für diese Fahrt entrichteten Fahrpreises, und zwar:

- i. für die nicht durchfahrene Strecke oder
- ii. für die nicht durchfahrene Strecke und für die bereits durchfahrene Strecke, wenn die Fahrt nach seinen ursprünglichen Reiseplänen sinnlos geworden ist oder
- iii. für die nicht durchfahrene Strecke und für die bereits durchfahrene Strecke, wenn die Fahrt nach seinen ursprünglichen Reiseplänen sinnlos geworden ist, sowie für die Rückfahrt zum ersten Ausgangsbahnhof seiner Reisekette bei nächster Gelegenheit.

### 5.2 Verantwortlichkeit für die Erstattung

Eine Erstattung wegen der vorgenannten Gründe ist nur möglich, wenn der Fahrgast belegen kann, dass er vernünftigerweise davon ausgehen musste, von der als Grund des Reiseabbruchs benannten Ursache (Zugausfall, Zugverspätung oder resultierendem Anschlussverlust) betroffen zu werden oder tatsächlich davon betroffen war. Erstattungen aufgrund von Zugverspätungen, Zugausfällen und Anschlussversäumnissen erfolgen:

- i. bei Nichtantritt der Reise durch das Unternehmen, das die Fahrkarte ausgegeben hat
- ii. bei Abbruch der Reise auf Antrag durch das Servicecenter Fahrgastrechte

#### Erläuterungen:

- *Die Regelung, dass bei Nichtantritt der Reise eine Erstattung durch das ausgebende Unternehmen erfolgt, gilt für Fahrkarten nach „Eisenbahntarifen“. Die Tarife von Verkehrsverbänden können für deren Fahrkarten abweichende Regelungen vorsehen.*

## 6. Fahrpreischädigungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis

### 6.1 Anspruch auf Fahrpreischädigung

Ohne den Anspruch auf Beförderung zu verlieren hat der Fahrgast einen Anspruch auf eine Fahrpreischädigung, wenn er aufgrund Ausfall oder Verspätung von Zügen oder einem resultierenden Anschlussversäumnis zwischen der auf seiner Fahrkarte eingetragenen Start- und Zielstation eine Verspätung von mindestens 60 Minuten erleidet.

### 6.2 Berechnung der Entschädigung für Fahrkarten zur einfachen Fahrt

Die Entschädigung beträgt bei relationsbezogenen Fahrausweisen für eine einfache Fahrt bei einer erlittenen Verspätung am Zielort des Fahrausweises

# **Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen**

---

- i. ab 60 Minuten: 25% des tatsächlich entrichteten Fahrpreises
- ii. ab 120 Minuten: 50% des tatsächlich entrichteten Fahrpreises

## **6.3 Berechnung der Entschädigung für Fahrkarten zur Hin- und Rückfahrt**

Bei Fahrausweisen für eine Hin- und Rückfahrt bildet je Fahrtrichtung der halbe tatsächlich entrichtete Fahrpreis die Berechnungsbasis, die Berechnung einer Fahrpreischädigung erfolgt gem. Nr. 6.2, Buchstaben i. und ii. entsprechend. Der Entschädigungsbetrag wird auf einen durch fünf Cent teilbaren Betrag aufgerundet. Der Entschädigungsanspruch kann pro Fahrausweis - bei Fahrausweisen für eine Hin- und Rückfahrt pro Fahrtrichtung - jeweils nur einmal geltend gemacht werden.

## **6.4 Entschädigungsbeträge unter 4,00 Euro**

Fahrpreischädigungen für relationsbezogene Fahrausweise für eine einfache Fahrt sowie für eine Hin- und Rückfahrt mit einem Auszahlungsbetrag von unter 4,00 Euro werden nicht ausgezahlt.

## **6.5 Berechnung der Entschädigung für Zeitfahrkarten**

Für Zeitfahrkarten finden die nachfolgenden Berechnungskriterien Anwendung:

Der Fahrgast hat einen Anspruch auf Entschädigung, wenn er im Gültigkeitszeitraum seiner Zeitfahrkarte am Fahrtziel innerhalb des Geltungsbereichs seines Fahrausweises wiederholt Verspätungen von mindestens 60 Minuten erlitten hat. Die Entschädigung beträgt dabei für Zeitfahrkarten des Schienenpersonennahverkehrs (außer Fahrrad-Zeitkarten):

- i. 1,50 Euro je Fall bei Zeitfahrkarten für die 2. Wagenklasse
- ii. 2,25 Euro je Fall bei Zeitfahrkarten für die 1. Wagenklasse

Auszahlungsbeträge für Entschädigungen von zusammen weniger als 4,00 Euro für eine Zeitfahrkarte werden nicht ausgezahlt. Eine Kumulation der Entschädigungsbeträge erfolgt nur, wenn die Entschädigungsforderungen gesammelt eingereicht werden, bei Wochen- und Monatskarten sowie Zeitfahrkarten mit einer kürzeren Geltungsdauer gesammelt für den Geltungszeitraum nach Ablauf der Geltungsdauer der Zeitfahrkarte.

Für Zeitfahrkarten mit einer Geltungsdauer von mehr als einem Monat erfolgen die Entschädigungszahlungen jeweils auf Antrag, wenn der Entschädigungsanspruch der gesammelt eingereichten Entschädigungsansprüche den Betrag von mindestens 4,00 Euro erreicht. Der Tarif eines Angebotes kann für bestimmte Zeitfahrkarten mit einer Geltungsdauer von mehr als einem Monat eine gesammelte Einreichung der Entschädigungsforderungen nach Ablauf der Gültigkeit des Fahrausweises vorsehen.

Bei Zeitfahrkarten werden insgesamt jedoch höchstens 25 % des tatsächlich gezahlten Zeitfahrkartenpreises entschädigt.

Fahrradtageskarten des Nahverkehrs sind Zeitfahrkarten. Der Fahrgast hat einen Anspruch auf einen Entschädigungsbetrag aus seiner Fahrradtageskarte, wenn er am Fahrtziel innerhalb des Geltungsbereichs seines eigenen Fahrausweises eine Verspätung von mindestens 60 Minuten erlitten hat. Die Entschädigung aus der Fahrradtageskarte beträgt dabei 0,40 Euro je mit mindestens 60 Minuten verspäteter Fahrt im Gültigkeitszeitraum seiner Fahrradtageskarte. Der Entschädigungsanspruch aus der Fahrradtageskarte wird zu dem Entschädigungsbetrag aus dem Fahrausweis des Reisenden selbst addiert. Auszahlungsbeträge für

# Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

---

Entschädigungen von zusammen weniger als 4,00 Euro werden nicht ausgezahlt. Die Fahrradtagesskarte muss im Original zusammen mit dem Fahrausweis oder der Fahrausweiskopie des Reisenden zur Entschädigung eingereicht werden.

## Erläuterungen:

- *Mit den Pauschalbeträgen im Nahverkehr werden 99,8% der Kunden mit Zeitkarten des Nahverkehrs besser gestellt, als wenn eine Spitzberechnung der Entschädigungsbeträge erfolgen würde. Grund hierfür ist, dass Zeitkarten zwar vielfach einen nominell hohen Preis haben, der resultierende tatsächliche Preis je Fahrt jedoch z.B. gegenüber dem gewöhnlichen Fahrpreis erheblich rabattiert ist. Aufgrund des Schwellwertes von 4,00 Euro für die Auszahlung der Entschädigungsbeträge ist es notwendig, die Entschädigungsanträge für eine Zeitfahrkarte jeweils gesammelt einzureichen.*
- *Bei Schüler- und Streckenzeitkarten für ICE und IC/EC-Züge ist die gesammelte Einreichung nicht notwendig, da die Entschädigungspauschalen über dem Schwellwert von 4,00 Euro liegen.*

## 6.6 Betroffensein von einem anspruchsbegründenden Ereignis

Insbesondere bei relationslosen Zeitfahrkarten ist eine Entschädigung aufgrund von Ausfall, Verspätung oder resultierenden Anschlussversäumnissen nur möglich, wenn der Fahrgast beweisen kann, dass er von der als Grund der verspäteten Ankunft am Zielort seiner Fahrt benannten Ursache tatsächlich betroffen war.

## 6.7 Ausnahmen von der Fahrpreischädigung

Ein Anspruch auf eine Fahrpreischädigung besteht nicht, wenn der Reisende bereits vor dem Kauf des Fahrausweises über eine Verspätung informiert wurde oder wenn seine Verspätung am vertragsgemäßen Zielort aufgrund der Fortsetzung der Reise auf einer anderen Strecke, mit einem anderen Zug oder mit einem von der Eisenbahn gestellten oder einem von ihm selbst gewählten alternativen Verkehrsmittel weniger als 60 Minuten beträgt.

## 7. Hilfeleistungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis

### 7.1 Übernachtungs- und Benachrichtigungskosten

Der vertragliche Beförderer, dessen Ausfall oder Verspätung dafür verantwortlich ist, dass der Reisende seine Fahrt nicht am selben Tag fortsetzen kann oder eine Fortsetzung am selben Tag nicht zumutbar ist, haftet dem Reisenden für den entstehenden Schaden.

Der Schadenersatz umfasst die dem Reisenden im Zusammenhang mit der Übernachtung und mit der Benachrichtigung ihn erwartender Personen entstandenen angemessenen Kosten. Der vertragliche Beförderer ist von einer Haftung befreit, wenn ein haftungsbefreiender Tatbestand gem. Nr. 3.6 vorliegt.

# Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

---

## 7.2 kostenlose Unterkunft

Sofern dies praktisch durchführbar ist, bietet der vertragliche Beförderer, dessen Ausfall oder Verspätung dafür verantwortlich ist, dass ein Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten notwendig wird, die kostenlose Unterbringung in einem Hotel oder einer anderweitigen Unterkunft an. Soweit praktisch durchführbar, kann auch ein kostenloser alternativer Beförderungsdienst an Stelle einer Übernachtung angeboten werden. Bietet der Beförderer dem Reisenden nicht nach Satz 1 die Unterbringung in einem Hotel oder einer anderweitigen Unterkunft an und ist es dem Reisenden aus vom Beförderer zu vertretenden Gründen nicht möglich, mit dem Beförderer in Kontakt zu treten und nutzt der Reisende daraufhin selbständig eine Übernachtungsmöglichkeit, so hat er einen Anspruch auf Ersatz der dafür entstandenen angemessenen Kosten.

### Erläuterungen:

- Auch hier gilt die „**Schadensminderungspflicht**“ des Reisenden, d.h. bietet der vertragliche Beförderer, der Verspätung oder Ausfall eines Zuges zu vertreten hat, eine kostenlose Unterbringung oder ggf. einen alternativen Beförderungsdienst an, werden maximal diejenigen Kosten erstattet, die für die vom Beförderer organisierten Leistungen angefallen sind bzw. wären.
- Wir empfehlen deshalb **dringend**, vor einer „**Selbstvornahme**“, mit dem die Verspätung verursachenden Eisenbahnverkehrsunternehmen **vor Ort Kontakt** aufzunehmen, d. h. mit einer **Informationsstelle** dieses Beförderers oder einem **Fahrkartenschalter** des Beförderers oder mit dem **Zugpersonal des genutzten Zuges** dieses Beförderers. So können Sie Ihrer „**Schadensminderungspflicht**“ nachkommen und böse Überraschungen vermeiden.

## 7.3 Organisation alternativer Beförderungsdienste

Ist ein Zug auf der Strecke blockiert oder besteht keine Möglichkeit zur Fortsetzung eines Verkehrsdienstes mehr, organisiert die Eisenbahn so rasch wie möglich einen kostenlosen alternativen Beförderungsdienst zum Bahnhof, zu einem alternativen Abfahrtort oder zum Zielort des Verkehrsdienstes, sofern dies praktisch durchführbar ist.

## 7.4 Verspätungsbestätigung

Die Eisenbahnunternehmen haben auf Anfrage des Fahrgastes auf dem Fahrausweis im jeweiligen Fall zu bestätigen, dass der Verkehrsdienst verspätet war, zum Verpassen eines Anschlusses geführt hat oder ausgefallen ist. Soweit dies aufgrund der Art oder Beschaffenheit des Fahrausweises nicht möglich oder nicht zweckmäßig ist, kann diese Bestätigung auch durch eine separate Verspätungsbescheinigung oder auf einem Vordruck erfolgen, der den Reisenden zur Geltendmachung seiner Ansprüche berechtigt. Kann das Zugbegleitpersonal zwar eine entstandene Verspätung, nicht jedoch das Verpassen eines Anschlusses aus eigener Kenntnis heraus bestätigen, hat es diese zu bescheinigen.

### Erläuterungen:

- Die Zugbegleitpersonale bestätigen jeweils nur die Verspätung des eigenen Zuges.

# **Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen**

---

## **8. Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität**

### **8.1 Rechtsgrundlage der unentgeltlichen Beförderung**

Die unentgeltliche Beförderung schwerbehinderter Menschen und ihrer Begleitpersonen erfolgt nach Maßgabe der §§ 145 ff. Sozialgesetzbuch - Neuntes Buch - (SGB IX).

### **8.2 Zugangsregeln nach der TSI PRM**

Orthopädische Hilfsmittel werden in den Zügen unter Berücksichtigung der technischen Voraussetzungen befördert. Rollstühle müssen dem internationalen Standard ISO 7193- Länge: 1.200 mm + 50 mm für die Füße, Breite: 700 mm + min. 100 mm für die Hände am Rad entsprechen. Informationen zu fahrzeuggebundenen oder mobilen Einstiegshilfen der sind erhältlich im Internet unter den Internetadressen der einzelnen Eisenbahnverkehrsunternehmen, deren Service-Rufnummern sowie bei vorhandenen zuggebundenen Einstiegshilfen in der Fahrplanauskunft unter **[www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info)**.

### **8.3 Hilfeleistungen**

Zur Gewährleistung von Hilfeleistungen vor, während oder nach der Beförderung, z. B. Ein- und Ausstiegshilfe, kann die Anmeldung für Hilfeleistungen durch die im Anhang 1 aufgeführten EVU 48 Stunden vor Reiseantritt über die auf der jeweiligen Internetseite diese EVU Kommunikationswege erfolgen. In besonderen Fällen, z. B. Hilfeleistungen durch Dritte, können abweichende Anmeldefristen gelten.

### **8.4 Erstattung / Entschädigung**

Für Erstattungen und Entschädigungen aufgrund von Ausfall oder Verspätung von Zügen gelten die Regelungen aus Nr. 4.4.

## **9. Beförderung von Reisegepäck**

### **9.1 Preise und Konditionen**

Konditionen und Preise für die Beförderung von Reisegepäck ergeben sich aus den Beförderungsbedingungen des bzw. der vertraglichen Beförderer/s.

### **9.2 Rechtsgrundlagen**

Auf die Beförderung von Reisegepäck und die Haftung sind die Vorschriften der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (ABl. EU Nr. L 315 S. 14) Kapitel III, Artikel 11 sowie Anhang I Titel IV Kapitel I, III und IV sowie Titel VI und Titel VII anzuwenden.

# Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

---

## 10. Beschwerden, Verfahren zur Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen

### 10.1 Kundeneingaben allgemeiner Art

Kundeneingaben, Anregungen und Beschwerden allgemeiner Art sind an den jeweils betroffenen vertraglichen Beförderer (Eisenbahnverkehrsunternehmen) zu richten, dieser bearbeitet bzw. beantwortet die an ihn gerichteten und ihn selbst betreffenden Eingaben.

### 10.2 Anträge auf Fahrpreiserstattung

Soll ein Fahrpreis gem. Nr. 5 erstattet werden, ist ein Erstattungsantrag bei demjenigen „Fahrkartenverkäufer“ zu stellen, bei dem der Fahrausweis erworben wurde, soweit die Reise aufgrund des Ausfalls oder der Verspätung eines Zuges nicht angetreten wurde. Wurde die Reise aufgrund eines Verspätungsereignisses abgebrochen, sind Erstattungsanträge mit einem vollständig ausgefüllten „Fahrgastrechte-Formular“ und den Originalunterlagen an das Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main zu richten.

### 10.3 Anträge auf Fahrpreiseschädigung / Gemeinsames Beschwerdeverfahren

Die unter [www.dieBefoerderer.de/Gemeinsames Beschwerdeverfahren](http://www.dieBefoerderer.de/Gemeinsames_Beschwerdeverfahren) sowie [www.bahn.de/fahrgastrechte](http://www.bahn.de/fahrgastrechte) genannten EVU haben sich für die Bearbeitung von nach den Nummern 3, 4 und 6 erhobenen Erstattungs-, Aufwendungsersatz- und Entschädigungsansprüchen auf die Durchführung eines gemeinsamen Beschwerdeverfahrens nach Maßgabe der Nummer 10 verständigt. Anträge auf eine Fahrpreiseschädigung gem. Nr. 6 aufgrund von Ausfall oder Verspätung von Zügen oder resultierendem Anschlussversäumnis sind zusammen mit einem vollständig ausgefüllten „Fahrgastrechte-Formular“ und beigefügten Originalbelegen bei folgender Stelle, die das gemeinsame Beschwerdeverfahren durchführt, einzureichen:

## **Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main**

Erstattungs- und Entschädigungsanträge müssen in deutscher Sprache mit einem „Fahrgastrechte-Formular“ und den die Fahrt sowie den Entschädigungs- bzw. Erstattungsanspruch begründenden Unterlagen (Fahrausweisen, Belege etc.) eingereicht werden. Statt der Originalbelege können Kopien der Belege beigefügt werden, wenn die Originale vom Reisenden noch benötigt werden (z.B. Strecken- / Schülerzeitkarte, BahnCard 100). Zur Prüfung der Richtigkeit der Originale bleibt die Verpflichtung zur Vorlage der Originalbelege auf Anforderung des vertraglichen Beförderers davon unberührt. Bei Erstattungen nach Nr. 3.2, 3.4 und 3.5 müssen die Originalbelege eingereicht werden.

#### Erläuterungen:

- *Das Fahrgastrechte-Formular dient der Unterstützung der Reisenden, weil mit einem Vordruck alle Forderungen aus einem Beförderungsvertrag beantragt werden können. Eine formlose Geltendmachung mit Briefpost ist aber ebenfalls möglich.*
- *Das Servicecenter Fahrgastrechte bearbeitet ausschließlich Forderungen aufgrund von Ausfall und Verspätung von Zügen sowie hieraus resultierender Anschlussversäumnisse im Namen und im Auftrag des jeweiligen Eisenbahnverkehrsunternehmens.*
- *Andere Anfragen und Beschwerden sollen deshalb nur an das Eisenbahnverkehrsunternehmen gerichtet werden, mit dem der Reisende in Kontakt treten möchte, aber nicht an das Servicecenter Fahrgastrechte.*

# Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

- *Die meisten, aber leider nicht alle Eisenbahnverkehrsunternehmen nehmen an dem „Gemeinsamen Beschwerdeverfahren“ (Servicecenter Fahrgastrechte) teil. **WICHTIG:***
- *Nimmt der für das anspruchsbegründende Ereignis verantwortliche vertragliche Beförderer **NICHT an dem gemeinsame Beschwerdeverfahren (Servicecenter Fahrgastrechte) gem. Nr. 10.3 teil, kann das Servicecenter NICHT tätig werden, weil es von dem verursachenden Beförderer nicht beauftragt wurde und deshalb zur Durchführung des Beschwerdeverfahrens für dieses Eisenbahnunternehmen nicht berechtigt ist.;***
- ***Beteiligt sich also ein Eisenbahnverkehrsunternehmen NICHT am Servicecenter Fahrgastrechte, empfehlen wir betroffenen Kunden dringend, Forderungen DIREKT an den verursachenden Beförderer zu richten, weil das Servicecenter Fahrgastrechte diese Vorgänge nicht bearbeiten darf!***
- *Eine Liste der am Gemeinschaftsverfahren (Servicecenter Fahrgastrechte) teilnehmenden Bahnen ist im Internet unter **www.dieBefoerderer.de/Gemeinsames Beschwerdeverfahren** veröffentlicht.*

## 10.4 Wahl der Art einer Erstattung / Entschädigung

Eine Auszahlung von Erstattungs- und Entschädigungsansprüchen erfolgt entsprechend dem Wunsch des Reisenden per Überweisung, als Gutschein oder in Bargeld. Eine Barauszahlung ist nur bei stationären personalbedienten Verkaufsstellen der an dem Beförderungsvertrag beteiligten vertraglichen Beförderer mit einem vollständig ausgefüllten und mit bestätigter Verspätung versehenen Fahrgastrechte-Formulars und Abgabe der Originalbelege möglich. Eine Verspätungsentschädigung kann dort nur für Fälle gem. Nr. 6.2 und 6.3 erfolgen. Soweit es sich um einen personengebundenen Fahrausweis handelt, ist ein Identitätsnachweis erforderlich. Stimmen Identität des Einreichenden und des berechtigten Inhabers eines personengebundenen Fahrausweises nicht überein, ist eine Abtretungserklärung des berechtigten Inhabers beizufügen.

## 10.5 Informationen zu den Fahrgastrechten und Fahrgastrechte-Formular im Internet

Weitergehende Informationen zu den Fahrgastrechten und dem Entschädigungsverfahren sind u.a. im Internet unter **www.fahrgastrechte.info** verfügbar. Dort ist auch der Vordruck „Fahrgastrechte-Formular“ als Download bzw. zum Ausdrucken abrufbar.

## 10.6 Auszahlung von Entschädigungsansprüchen

Bei Abgabe des vom Reisenden ausgefüllten und mit Zangen- oder Stempelabdruck der ausgebenden Stelle bestätigten Fahrgastrechte-Formulars und dem dazugehörigen Originalfahrausweis bei einer stationären personalbedienten Verkaufsstelle der an dem Beförderungsvertrag beteiligten vertraglichen Beförderers erhält der Reisende auf Wunsch den Entschädigungsbetrag ausgezahlt, soweit die Verkaufsstelle zur technischen Abwicklung in der Lage ist und ausreichende Bargeldmittel vorhanden sind. Ein vertraglicher Beförderer kann eine Auszahlung auch bei anderen Stellen als eigenen Verkaufsstellen vorsehen. In den übrigen Fällen wird der Entschädigungsanspruch unter Beifügung des Fahrgastrechte-Formulars und des Fahrausweises bzw. einer Fahrausweiskopie beim Servicecenter Fahrgastrechte bearbeitet. Entschädigungen für Zeitkarten der Produktklassen ICE und IC/EC sowie die BahnCard 100 nach den Beförderungsbedingungen der Deutschen Bahn AG



# Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

---

werden ausschließlich beim Servicecenter Fahrgastrechte bearbeitet. Der Anspruch muss innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Geltungsdauer des Fahrausweises geltend gemacht werden.

## 11. Schlichtung und nationale Durchsetzungsstellen

### 11.1 Schlichtung

Im Falle von Streitigkeiten aus der Beförderung durch Eisenbahnverkehrsunternehmen kann der Reisende eine geeignete Schlichtungsstelle anrufen. Streitigkeiten liegen z.B. vor, wenn zuvor einer schriftlichen Beschwerde des Reisenden vom vertraglichen Beförderer nicht binnen eines Monats abgeholfen wurde.

#### Erläuterungen:

- Die Möglichkeit der **Schlichtung dient der außergerichtlichen Streitbeilegung** und spart allen Beteiligten sowohl hohe Kosten als auch viel Zeit. Es existieren sowohl regionale als auch eine bundesweite Schlichtungsstelle. Es ist empfehlenswert, für Fahrten im Nahbereich eine regionale Schlichtungsstelle einzuschalten, weil dort auch regionale Besonderheiten in die Bewertung eines Sachverhaltes einfließen können.
- Für überregionale Fahrten und Fahrten mit mehreren Unternehmen **empfehlen wir die verkehrsträgerübergreifende und bundesweit tätige „Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.“** ([www.soep-online.de](http://www.soep-online.de)). Während der Begriff der „Schlichtungsstelle“ nicht geschützt ist und von jedermann verwendet werden kann, ist die „söp“ eine **zertifizierte Streitschlichtungsstelle im Sinne des Verbraucher-Streitbeilegungsgesetzes**.
- Das EVU soll nach § 37 EVO bei der Beantwortung von Beschwerden auf die Möglichkeit der Schlichtung hinweisen und die Adressen geeigneter Schlichtungsstellen mitteilen. In diesem Zusammenhang bitte beachten, dass die bundesweite und verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle „söp“ durch die Verkehrsunternehmen finanziert wird – ein konkreter Hinweis auf die söp macht deshalb nur dann Sinn, wenn das EVU auch an der Finanzierung der Schlichtungsstelle über den Trägerverein beteiligt ist.

### 11.2 nationale Durchsetzungsstellen / Eisenbahnbundesamt

Den Eisenbahnaufsichtsbehörden nach § 5 Abs. 1 a AEG (Allgemeines Eisenbahngesetz) obliegt die Bearbeitung von Beschwerden über mutmaßliche Verstöße von Eisenbahnen, Reiseveranstaltern und „Fahrkartenverkäufern“ gegen die gesetzlich normierten Fahrgastrechte. Beschwerden können auch an das Eisenbahn-Bundesamt gerichtet werden.

#### Erläuterungen:

- Das Eisenbahnbundesamt wird absehbar den überwiegenden Teil von Beschwerden aus den Fahrgastrechten bearbeiten. Daher ist eine Adressierung von Beschwerden an das Eisenbahnbundesamt zweckmäßig. Sollte das Eisenbahnbundesamt für die Bearbeitung nicht zuständig sein, leitet es die Unterlagen an die zuständige Stelle weiter.