



MEHR RECHTE FÜR BAHNREISENDE

Seit dem **3. Dezember 2009** haben sich die Rechte Bahnreisender mit Inkrafttreten der europäischen Verordnung Nr. 1371/2007 verbessert:

Die Verordnung gilt für:

- Fahrten innerhalb der EU;
- Fahrten in ein oder aus einem Drittland, sofern die EU ein Abkommen über den Eisenbahnverkehr mit diesem Land abgeschlossen hat;
- Fahrten im Nahverkehr, falls ein Mitgliedstaat dies wünscht.

INFORMATIONSPFLICHTEN

Das Eisenbahnunternehmen muß dem Reisenden einschlägige Informationen erteilen, und zwar vor Fahrtantritt (z.B. Fahrpläne und Bedingungen der Fahrt mit der kürzesten Fahrzeit und zu den günstigsten Fahrpreisen), während der Fahrt (z.B. Dienstleistungen im Zug, Verspätungen) und nach der Fahrt (z.B. Verfahren und Meldestellen bei Gepäckverlust und Beschwerdeverfahren).

HAFTUNG DES EISENBAHNUNTERNEHMENS

Verspätungen, verpasste Anschlüsse und Zugausfälle

Das Eisenbahnunternehmen haftet dem Reisenden für den Schaden, der dadurch entsteht, dass die Reise aufgrund von Verspätungen (einschließlich Verspätungen, die zum Verpassen von Anschlüssen führen) oder Zugausfällen nicht am selben Tag fortgesetzt werden kann, sofern dies nicht Folge außergewöhnlicher Umstände (Wetterbedingungen, Naturkatastrophen oder Kriegs- und Terrorakte) ist oder durch Verschulden des Reisenden verursacht wurde.

Verspätungen

Bei Verspätungen, die auf der ursprünglich geplanten Strecke eingetreten sind, oder die durch eine geänderte Streckenführung verursacht wurden und für die keine Fahrpreiserstattung erfolgt ist, kann der Fahrgast eine Entschädigung verlangen, die innerhalb eines Monats ausgezahlt wird und folgendermaßen berechnet wird :

- 25 % des Fahrpreises bei einer Verspätung von 60 bis 119 Minuten;
- 50 % des Fahrpreises ab einer Verspätung von 120 Minuten.

Verpasste Anschlüsse und Zugausfälle

Der Fahrgast hat die Wahl zwischen

- der Erstattung des vollen oder teilweisen Fahrpreises und ggf. einer Rückfahrt zum ersten Ausgangspunkt;
- der Fortsetzung der Fahrt oder der Weiterreise bis zum Zielort.

Der Europäische Gerichtshof hat kürzlich entschieden, dass eine Verspätung die auf höhere Gewalt zurückzuführen ist, das Eisenbahnunternehmen nicht von der Verpflichtung zur teilweisen Erstattung des Ticketpreises befreit. (Urteil des Europäischen Gerichtshofes vom 26. September 2013 in der Rechtssache C-509/11)

Außerdem hat der Fahrgast bei Verspätungen von mehr als 60 Minuten, verpassten Anschlüssen oder Zugausfall Anspruch auf Betreuungsleistungen, wie z. B., sofern angemessen, Mahlzeiten, Unterbringung und, falls ein Zug auf der Strecke blockiert ist, auf alternative Beförderungsmöglichkeiten.

Achtung: Das Eisenbahnunternehmen haftet nicht für sogenannte Folgeschäden, die aufgrund von Verspätungen, verpassten Anschlüssen oder Zugausfällen entstehen (z.B. nutzlos gewordene Hotelreservierung, verpasster Flug).

Gesamt- oder Teilverlust oder Beschädigung von Gepäck

Das Eisenbahnunternehmen haftet für sich in seiner Obhut befindliches Gepäck. Es haftet nicht für Verlust oder Beschädigung von Gegenständen in der Obhut des Fahrgastes, wenn der Verlust oder die Beschädigung nicht durch Verschulden des Eisenbahnunternehmens verursacht wurde.

Die Entschädigung beträgt max. 1.300 € oder 1.800 € je nach Fall.

Haftung bei Tod oder Beeinträchtigungen der Gesundheit

Das Eisenbahnunternehmen haftet bei Tod oder Beeinträchtigungen der (körperlichen oder seelischen) Gesundheit eines Fahrgastes, wenn sich der dazu führende Unfall während des Aufenthaltes des Fahrgastes im Zug oder beim Ein- oder Aussteigen ereignete.

PERSONEN MIT EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

Personen mit Behinderungen oder mit eingeschränkter Mobilität haben ein Recht auf alle erforderlichen Informationen über die Verfügbarkeit von Eisenbahndienstleistungen und über die Zugänglichkeit von Bahnhöfen, Bahnsteigen, Fahrzeugen und anderen Einrichtungen. Außerdem muss der Bahnhofsbetreiber Betreuungsleistungen beim Einsteigen, Umsteigen in einen Anschlusszug und Aussteigen sicherstellen. Die Betreuungsleistungen sind kostenlos, wenn der Betreuungsbedarf im Voraus mitgeteilt wurde.

ANWENDUNG DER VERORDNUNG NR. 1371/2007 IN LUXEMBURG

Die Anwendung der vorbezeichneten Regelungen wird in Luxemburg, für Reisen innerhalb von Luxemburg oder auch für Reisen zwischen einem Bahnhof in Luxemburg und einem Bahnhof der Großregion (zur Großregion gehören das Saarland und Rheinland-Pfalz, die belgischen Provinzen Lüttich und Luxemburg sowie Lothringen), durch eine großherzogliche Verordnung eingeschränkt. Dementsprechend können Sie keine Entschädigung von 50 % des Ticketpreises verlangen, wenn zum Beispiel Ihr Zug von Luxemburg nach Nancy mit einer Verspätung von 2 Stunden ankommt.

Für alle anderen Reisen, beispielsweise internationale Reisen, gelten die Vorschriften der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 jedoch uneingeschränkt.

BESCHWERDEVERFAHREN

Beschwerden betreffend die Haftung des Eisenbahnunternehmens müssen gegenüber diesem schriftlich und sobald als möglich geltend gemacht werden (Achtung: Überprüfen Sie die vorgegebenen, relativ kurzen Fristen).

Bei grenzüberschreitenden Fahrten mit verschiedenen nacheinander benutzten Eisenbahnunternehmen kann der Fahrgast seine Ansprüche bei einem Unternehmen seiner Wahl geltend machen. Die beteiligten Eisenbahnunternehmen haften dabei gesamtschuldnerisch.

Zusätzliche Informationen

Sofern Sie selbst Ihre Ansprüche nicht durchsetzen können oder zusätzliche Informationen benötigen, können Sie das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg bzw. das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren kontaktieren.

Informationen hält auch die Internetseite <http://ec.europa.eu/passenger-rights> bereit, die die Europäische Kommission im Juni 2010 im Rahmen einer EU-weiten Informationskampagne über Rechte von Bahn- und Flugreisenden eingerichtet hat.

Europäisches Verbraucherzentrum Luxemburg
2A, rue Kalchesbrück • L-1852 Luxembourg
Tél.: +352 26 84 64-1 • Fax : +352 26 84 57 61
info@cecluxembourg.lu • www.cecluxembourg.lu



Co-funded by
the European Union

Dieses Informationsblatt wurde mit großer Sorgfalt verfasst. Sollten nichtsdestotrotz Auslassungen oder Irrtümer festgestellt werden, kann der Verfasser des Informationsblattes hierfür nicht haftbar gemacht werden. Weder die Europäische Kommission noch irgendeine andere in ihrem Namen handelnde Person sind für eine mögliche Verwendung von Informationen, die dieser Veröffentlichung zu entnehmen sind, verantwortlich.

Das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg ist Teil eines Netzwerkes Europäischer Verbraucherzentren in der Europäischen Union sowie in Island und Norwegen. Das Zentrum wird u.a. von der Europäischen Kommission finanziert.