



Europäische  
Kommission



**Ihre  
Rechte  
als  
Reisende**



immer dabei



# Die Rechte Bahnreisender

WAS SIE WISSEN MÜSSEN

*Mobilität und  
Verkehr*

# Enorme Verspätungen? Zugausfall? Probleme beim Fahrkartenkauf?

Die Europäische Union bemüht sich, sicherzustellen, dass die Millionen Bürger, die mit dem Zug durch Europa fahren, sicher und bequem reisen. Es gibt eine Reihe von Gesetzen für einen verlässlichen und qualitativ hochwertigen Zugverkehr.

Diese Rechte gelten für **alle internationalen Eisenbahnverkehrsdienste innerhalb der Europäischen Union**. Je nach den jeweiligen Bestimmungen der nationalen Regierungen kann sich ihr Anwendungsbereich auch auf den Stadtbahn- und U-Bahn-Verkehr sowie die regionalen und sonstigen inländischen Bahndienste ausweiten.

## NICHTDISKRIMINIERUNG

Sie sind sowohl beim Fahrkartenkauf als auch während der Fahrt gegen Diskriminierung aufgrund Ihrer Nationalität, Ihres Wohnsitzes oder einer möglichen Behinderung geschützt.

## MENSCHEN MIT BEHINDERUNGEN ODER EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

Sie genießen die gleichen Reiserechte wie andere Reisende und sollten die Fahrt ohne Schwierigkeiten und ohne zusätzliche Kosten antreten können.





Auf Nachfrage können Ihnen die Bahnunternehmen, die Fahrkartenverkaufsstellen und die Reiseveranstalter Informationen zur Barrierefreiheit von Eisenbahndienstleistungen, die Zugangsbedingungen und die Ausstattung an Bord geben.

Bahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber helfen Ihnen auf den Bahnhöfen und beim Ein- und Aussteigen am Zug an Ihrem Zielort und auch an den Umsteigebahnhöfen. Sie sollten die Bahngesellschaft, die Fahrkartenverkaufsstelle oder den Reiseveranstalter mindestens 48 Stunden vor Reiseantritt über Ihre Bedürfnisse unterrichten.

Sollte Ihre Mobilitätsausrüstung oder sonstige spezielle Geräte aufgrund eines Fehlers der Bahngesellschaft verlorengehen oder beschädigt werden, haben Sie Anspruch auf Entschädigung.

## **AUSKUNFTSRECHTE**

Bahnunternehmen, Reiseveranstalter und Bahnhofsbetreiber müssen Sie über Ihre Rechte informieren.

Weiterhin erhalten Sie von den Bahnunternehmen Auskunft über deren Angebote und Fahrkarten sowie über mögliche Verspätungen und Unterbrechungen der Eisenbahnverkehrsleistungen. Diese Informationen werden so weit wie möglich auch Reisenden mit Behinderung zugänglich gemacht.

## **UNTERSTÜTZUNG IM FALL VON VERSPÄTUNGEN ODER ZUGAUSFALL**

Sie sollten über Verspätungen sowie voraussichtliche Abfahrts- und Ankunftszeiten informiert werden, sobald diese Auskünfte verfügbar sind.

Bei Verspätungen von mehr als einer Stunde werden Ihnen Mahlzeiten und Getränke (falls diese auf angemessene Weise bereitgestellt werden können), Unterbringung (falls nötig) sowie die Beförderung von und zu Ihrer Unterkunft zur Verfügung gestellt. Dies soll kostenfrei geschehen.

Sollte der Zug auf den Gleisen blockiert sein, wird die Beförderung vom Zug zum Bahnhof oder Ihrem Zielort bereitgestellt, wo und wenn es praktisch durchführbar ist.

Sollte der Zugverkehr nicht fortgesetzt werden können, muss das Bahnunternehmen Ihnen so bald wie möglich eine alternative Beförderungsmöglichkeit anbieten.

## **BEFÖRDERUNGALTERNATIVEN ODER RÜCKERSTATTUNG BEI VERSPÄTETER ANKUNFT**

Wenn sich die Ankunft an Ihrem Zielort gemäß dem Beförderungsvertrag voraussichtlich um mehr als 60 Minuten verzögert, haben Sie die Wahl zwischen folgenden Möglichkeiten:

- Rückerstattung des vollen Fahrkartenpreises, wenn Sie sich gegen die Fortsetzung Ihrer Reise und gegebenenfalls für eine Rückfahrt zu Ihrem Abfahrtsort entscheiden;
- Fortsetzung der Reise oder Nutzung einer alternativen Beförderungsmöglichkeit zu Ihrem Zielort zum frühestmöglichen Zeitpunkt;
- Umbuchung der Reise an den Zielort zu einem späteren Zeitpunkt gemäß Ihren Wünschen.

## **ENTSCHÄDIGUNG BEI VERSPÄTUNG ODER ZUGAUSFALL**

Sie haben Anspruch auf eine Entschädigung in Höhe von 25% des Fahrkartenpreises bei Verspätungen am Zielort zwischen einer und zwei Stunden. Bei längeren Verspätungen sollten Sie 50% des Fahrkartenpreises als Entschädigung erhalten.

Die Zahlung sollte innerhalb von einem Monat nach Geltendmachung des Anspruchs in Form von Gutscheinen oder bar (auf Anfrage) erfolgen. Entschädigungen werden erst bei Beträgen ab 4 EUR gezahlt; bei Fahrkarten wie InterRail, Eurail usw. sowie bei Saisonfahrkarten kommen Sonderregelungen zur Anwendung.

## **HAFTUNG GEGENÜBER DEM REISENDEN UND SEINEM GEPÄCK**

Bahnunternehmen können haftbar gemacht werden und müssen entsprechend versichert sein, um im Verletzungs- oder Todesfall als Folge eines Unfalls (gemäß bestimmten Kriterien), bei Verlust oder Beschädigung von Gepäck abgedeckt zu sein.

Sie oder Ihre Angehörigen haben Anspruch auf eine Entschädigung für den Verlust oder die Beschädigung als Folge eines Todes- oder Verletzungsfalls, es sei denn, die Gründe dafür liegen außerhalb des Einflussbereichs des Eisenbahnbetriebs.

Eine Vorauszahlung zur Abdeckung der Kosten für die unmittelbaren Bedürfnisse der betroffenen Reisenden oder ihrer Angehörigen wird vom Bahnunternehmen vorgenommen. Der Geldbetrag beläuft sich bei einem Todesfall eines Reisenden auf mindestens 21.000 EUR.

## NATIONALE DURCHSETZUNGSSTELLEN

### Belgien

Service Public Fédéral Mobilité et Transports –  
Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer  
(Föderaler öffentlicher Dienst für Mobilität und Transport)  
Tel.: +32 2 277 48 91 (FR)  
+32 2 277 48 90 (NL)  
[www.mobilite.fgov.be](http://www.mobilite.fgov.be)

### Bulgarien

Изпълнителна агенция "Железопътна администрация" (Eisenbahnverwaltungsagentur)  
Tel.: +359 2 9 409 428  
+359 2 9 409 506  
[www.iaja.government.bg](http://www.iaja.government.bg)

### Dänemark

Sekretariatet for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro  
(Beschwerdeinstanz für Bus, Zug und Metro)  
Tel.: +45 36 13 18 91  
[www.abtm.dk](http://www.abtm.dk)

### Deutschland

Eisenbahn-Bundesamt  
Tel.: +49 228 30 795 400  
[www.eisenbahn-bundesamt.de](http://www.eisenbahn-bundesamt.de)

### Estland

Tarbijakaitseamet  
(Verbraucherschutzamt)  
Tel.: +372 6 201 700  
[www.tka.riik.ee](http://www.tka.riik.ee)

### Finnland

Kuluttajariitalautakunta  
(Verbraucherbeschwerdestelle)  
Tel.: +358 29 56 65 200  
[www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)

### Frankreich

Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes – D.G.C.C.R.F.  
(Generaldirektion für Wettbewerb, Verbrauch und Betrugsbekämpfung)  
Tel.: +33 144 871 717  
[www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)

### Griechenland

Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων  
(Bahnregulierungsbehörde)  
Tel.: +30 210 65 08 488  
[www.yme.gr](http://www.yme.gr)

### Irland

Department of Transport  
(Verkehrsministerium)  
Tel.: +353 1 67 07 444  
[www.transport.ie](http://www.transport.ie)

### Italien

Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti  
(Ministerium für Infrastruktur und Verkehr)  
Direzione Generale del trasporto ferroviario  
(Generaldirektion für Eisenbahnverkehr)  
Tel.: +39 06 41 58 35 70  
[www.mit.gov.it](http://www.mit.gov.it)

### Lettland

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija  
(Kommission für Versorgungswirtschaft)  
Tel.: +371 670 97 200  
[www.sprk.gov.lv](http://www.sprk.gov.lv)

### Litauen

Susisiekimo Ministerija (Verkehrsministerium)  
Tel.: +370 5 239 38 65  
[www.transp.lt](http://www.transp.lt)

### Luxemburg

Communauté des Transports  
(Regulierungsbehörde für Verkehr)  
Tel.: +352 26 86 57 1  
[www.verkeiersverbond.lu](http://www.verkeiersverbond.lu)

### Niederlande

Inspectie verkeer en Waterstaat  
(Aufsichtsbehörde für Verkehr und Wasserwirtschaft)  
Tel.: +31 88 489 00 00  
+31 70 456 41 50  
[www.ivw.nl](http://www.ivw.nl)

### Österreich

Schienen-Control GmbH  
(Bahnregulierungsbehörde)  
Tel.: +43 1 505 07 07  
[www.schienencontrol.gv.at](http://www.schienencontrol.gv.at)

### Polen

Urząd Transportu Kolejowego  
(Büro für Eisenbahnverkehr)  
Tel.: +48 22 630 18 30  
+48 22 630 18 44  
[www.utk.gov.pl](http://www.utk.gov.pl)

### Portugal

Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres  
(Institut für Mobilität und Landverkehr)  
Tel.: +351 217 949 000  
[www.imtt.pt](http://www.imtt.pt)

### Rumänien

Autoritatea Feroviară Română  
(Rumänische Eisenbahnbehörde)  
Tel.: +40 21 307 79 00  
[www.afsr.ro](http://www.afsr.ro)

### Schweden

Konsumentverket  
(Schwedische Verbraucherbehörde)  
Tel.: +46 771 42 33 00  
[www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se)

### Slowakei

Úrad pre reguláciu železničnej dopravy  
(Eisenbahnregulierungsbehörde)  
Tel.: +42 12 50 255 202  
[www.urzd.sk](http://www.urzd.sk)

### Slowenien

Ministrstvo za promet, Direktorat za železnice in žičnice  
(Ministerium für Verkehr, Direktion für Eisenbahn- und Seilbahnverkehr)  
Tel.: +386 1 478 82 18  
[www.mzp.gov.si/en/areas\\_of\\_work/railways\\_and\\_cableways](http://www.mzp.gov.si/en/areas_of_work/railways_and_cableways)

### Spanien

Ministerio de Fomento (Ministerium für öffentliche Arbeiten)  
[www.fomento.es](http://www.fomento.es)

### Tschechische Republik

Drážní úřad (Bahnbehörde)  
Tel.: +420 224 229 937  
[www.ducr.cz](http://www.ducr.cz)

### Ungarn

Nemzeti Közlekedési Hatóság  
(Nationale Verkehrsbehörde)  
Tel.: +36 1 815 96 79  
[www.nkh.hu](http://www.nkh.hu)

### Vereinigtes Königreich

Office of Rail Regulation (Bahnregulierungsbehörde)  
Tel.: +44 20 72 82 20 00  
[www.rail-reg.gov.uk](http://www.rail-reg.gov.uk)

### Vereinigtes Königreich (Nordirland)

Department for Regional Development  
(Ministerium für Regionalentwicklung)  
Tel.: +353 28 90 54 05 40  
[www.drndi.gov.uk](http://www.drndi.gov.uk)



## UNZUFRIEDEN MIT DER GELTENDMACHUNG IHRER RECHTE?

1. Nehmen Sie zuerst Kontakt mit dem Bahnunternehmen auf, das die Fahrkarte ausgestellt hat (Sie können Ihren Anspruch auch gegenüber einem anderen Bahnunternehmen geltend machen, das an der Beförderung beteiligt war).
2. Fassen Sie Ihre Beschwerde kurz zusammen – vergessen Sie dabei nicht, das Datum, die Buchungsnummern sowie Angaben zu den Personen, mit denen Sie gesprochen haben, und relevante Dokumente mit aufzuführen.
3. Heben Sie eine Kopie Ihrer Unterlagen auf und gewähren Sie einen angemessenen Zeitraum für die Untersuchung der Angelegenheit.

Sollten Sie mit der Antwort des Bahnunternehmens nicht zufrieden sein, können Sie sich bei der nationalen Durchsetzungsstelle des EU-Landes beschweren, in dem das Unternehmen, das die Fahrkarte ausgestellt hat, angesiedelt ist. Behalten Sie eine Kopie für Ihre Unterlagen.

Für weitere Informationen zu Ihren Rechten in Bezug auf nationale Langstreckenverbindungen, regionale, Stadtbahn- oder U-Bahndienste setzen Sie sich mit Ihrem Bahnunternehmen, dem Reiseveranstalter oder der Fahrkartenverkaufsstelle in Verbindung oder wenden Sie sich an die nationale Durchsetzungsstelle in Ihrem Land.



### → Mehr Informationen:

Besuchen Sie die Website

[ec.europa.eu/passenger-rights](http://ec.europa.eu/passenger-rights), laden Sie die App für

Fahrgastrechte herunter oder rufen Sie Europe Direct an,

unter 00 800 6 7 8 9 10 11 (\*).

Europäische Verbraucherzentren können Ihnen ebenfalls weiterhelfen:

[ec.europa.eu/consumers/ecc/](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/).

(\* ) Einige Mobilfunkanbieter gewähren keinen Zugang zu 00 800-Nummern oder berechnen eine Gebühr.