



**Mit der Bahn
durch Europa**

Ihre Rechte kurz und knapp

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit
und Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union



Mit der Bahn durch Europa	1
Barcelona, Rom, Brüssel oder Paris?	4
Grenzüberschreitende Fahrten in der EU	6
Durchgangsfahrkarte	13
Fahrten innerhalb Deutschlands	14
Fahrrad-Mitnahme	16
Eingeschränkte Mobilität & Behinderung	17
Beschädigtes, verlorenes und verspätetes Gepäck	18
Personenschäden	20
So kommen Sie zu Ihrem Recht	20
Fristen	22
Weitere Hilfe erhalten Sie hier	23



Abonnieren Sie unseren
kostenlosen Podcast
„Hilfe, mein Toaster brennt!“,
und verpassen Sie
keine Folgen mehr.



Impressum

Herausgeber: Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. | Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl · Tel.: + 49 (0) 78 51.991 48 0 · **E-Mail:** info@cec-zev.eu · **Web:** www.cec-zev.eu · **Stand:** 09/2023 · **Bildnachweise:** Umschlag: © Pexels.com | S. 3, 10 © evz.de · S. 5, 12 © Shutterstock.com · S. 7, 8, 18, 21 © AdobeStock

Registergericht: Amtsgericht Freiburg | **Registernummer:** VR 370391; **1. Vorstand:** Christian Tiriou, **stellv. Vorstand:** Jakob Thevis · © Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Diese Broschüre erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern gibt einen Überblick über wesentliche Problem- und Themenfelder. Für die Richtigkeit, der in dieser Broschüre enthaltenen Angaben, können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.

Finanziert durch die Europäische Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die des Autors / der Autoren und spiegeln nicht unbedingt die der Europäischen Union oder des Europäischen Innovationsrates und der Exekutivagentur für kleine und mittlere Unternehmen (EISMEA) wider. Weder die Europäische Union noch die Bewilligungsbehörde können dafür zur Verantwortung gezogen werden.



Barcelona, Rom, Brüssel oder Paris?

Egal, ob Sie mit der Bahn quer durch die EU reisen oder Sie in Deutschland unterwegs sind: Dank Europa haben Sie Rechte, wenn Ihr Zug ausfällt, Verspätung hat, das Gepäck beschädigt wurde oder verloren ging.

Wir erklären Ihnen welche und wie Sie diese durchsetzen.



Grenzüberschreitende Fahrten in der EU

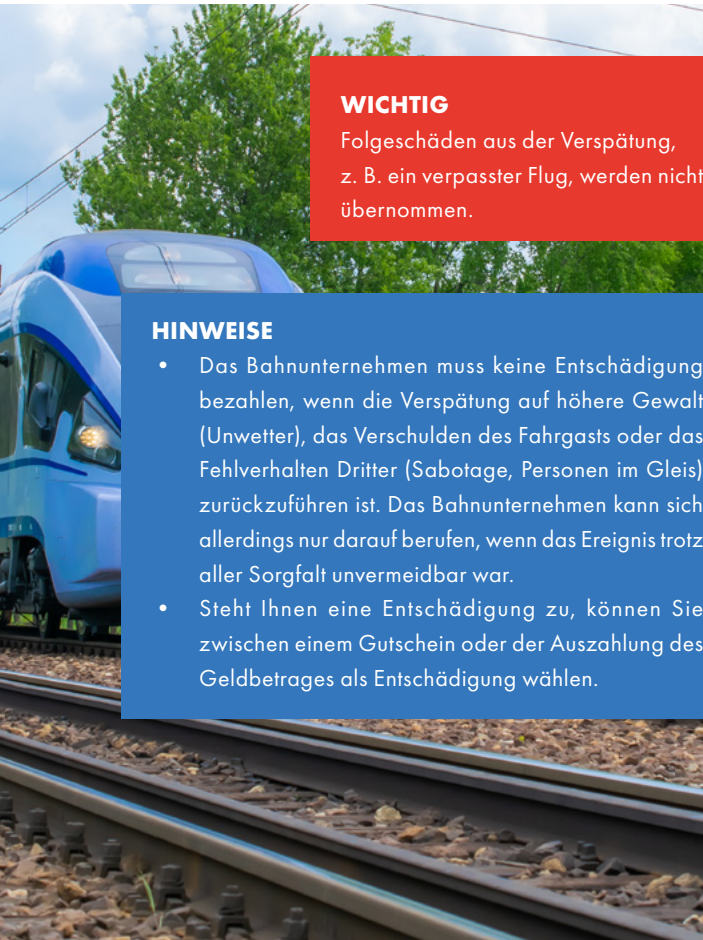
Ihre Rechte* bei Fahrten im **Fernverkehr** von einem EU-Land
in ein anderes:

Verspätung

ENTSCHÄDIGUNG

- Einfache Fahrt: Kommt der Zug mit 60 bis 119 Minuten Verspätung am Ziel an, können Sie 25 % des Fahrpreises zurückverlangen; ab 120 Minuten sogar 50 %.
- Haben Sie ein Hin- & Rückfahrt-Ticket gebucht, wird für die Entschädigung der halbe Fahrpreis zugrunde gelegt.

* Verordnung (EU) Nr. 2021/782 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29.04.2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr



WICHTIG

Folgeschäden aus der Verspätung, z. B. ein verpasster Flug, werden nicht übernommen.

HINWEISE

- Das Bahnunternehmen muss keine Entschädigung bezahlen, wenn die Verspätung auf höhere Gewalt (Unwetter), das Verschulden des Fahrgasts oder das Fehlverhalten Dritter (Sabotage, Personen im Gleis) zurückzuführen ist. Das Bahnunternehmen kann sich allerdings nur darauf berufen, wenn das Ereignis trotz aller Sorgfalt unvermeidbar war.
- Steht Ihnen eine Entschädigung zu, können Sie zwischen einem Gutschein oder der Auszahlung des Geldbetrages als Entschädigung wählen.

HILFELEISTUNGEN

Bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten muss das Bahnunternehmen ...

- Sie mit Speisen und Getränken versorgen, falls diese im Zug oder Bahnhof verfügbar oder vernünftigerweise lieferbar sind.
- Ihnen eine Übernachtung sowie die Fahrt zum Hotel und wieder zurück anbieten, sofern eine Unterbringung erforderlich und dies praktisch möglich ist. Wenn die Verspätung durch höhere Gewalt, das Verschulden des Fahrgasts oder das Fehlverhalten Dritter verursacht wurde, kann das Bahnunternehmen die Hotelunterbringung auf 3 Nächte beschränken.

WICHTIG

Falls die Bahn Ihnen die Hilfeleistungen verweigert, Sie also Hotel, Speisen und Getränke aus eigener Tasche bezahlen müssen: Bewahren Sie Quittungen auf, um den Betrag von der Bahn zurückzuverlangen.



UMBUCHUNG ODER ERSTATTUNG DES FAHRPREISES

Bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten können Sie, wenn Sie bereits unterwegs sind ...

- die Fahrt abbrechen, sich kostenlos zum Startbahnhof zurückbringen lassen **und**
 - den Betrag für die nicht gefahrene Teilstrecke zurückverlangen oder
 - den vollen Fahrpreis zurückfordern, wenn die Reise sinnlos geworden ist.
- sich kostenlos von der Bahn auf einen späteren Zug umbuchen lassen. Hierbei darf Sie das Bahnunternehmen auch auf den Zug eines anderen Bahnunternehmens umbuchen.
- die Weiterreise auch selbst organisieren und dem Bahnunternehmen die Kosten dafür in Rechnung stellen. Dies gilt allerdings nur, wenn sich das Bahnunternehmen damit einverstanden erklärt hat oder Sie nicht innerhalb von 100 Minuten nach der planmäßigen Abfahrt des Zuges auf einen anderen Zug oder auf ein anderes Verkehrsmittel umgebucht worden sind. In diesem Fall können Sie die Fahrt auch mit einem Bus fortsetzen.

Zeichnet sich schon vor Antritt der Fahrt eine Verspätung von mehr als 60 Minuten ab, können Sie ...

- auf die Fahrt verzichten und den Ticketpreis zurückfordern.
- sich kostenlos von der Bahn auf einen späteren Zug umbuchen lassen. Hierbei darf Sie das Bahnunternehmen auch auf den Zug eines anderen Bahnunternehmens umbuchen.
- die Weiterreise auch selbst organisieren und dem Bahnunternehmen die Kosten dafür in Rechnung stellen. Dies gilt allerdings nur, wenn sich das Bahnunternehmen damit einverstanden erklärt hat oder Sie nicht innerhalb von 100 Minuten nach der planmäßigen Abfahrt des Zuges auf einen anderen Zug oder auf ein anderes Verkehrsmittel umgebucht worden sind. In diesem Fall können Sie die Fahrt auch mit einem Bus fortsetzen.



Zugausfall

UMBUCHUNG ODER ERSTATTUNG DES FAHRPREISES

Fällt Ihr Zug aus, können Sie ...

- sich kostenlos von der Bahn auf einen späteren Zug umbuchen lassen. Hierbei darf Sie das Bahnunternehmen auch auf den Zug eines anderen Bahnunternehmens umbuchen.
- den vollen Fahrpreis zurückverlangen, wenn Sie mit einer alternativen Verbindung später als 60 Minuten nach der geplanten Ankunftszeit am Zielbahnhof eintreffen würden.
- die Weiterreise auch selbst organisieren und dem Bahnunternehmen die Kosten dafür in Rechnung stellen. Dies gilt allerdings nur, wenn sich das Bahnunternehmen damit einverstanden erklärt hat oder Sie nicht innerhalb von 100 Minuten nach der planmäßigen Abfahrt des Zuges auf einen anderen Zug oder auf ein anderes Verkehrsmittel umgebucht worden sind. In diesem Fall können Sie die Fahrt auch mit einem Bus fortsetzen.

Kommen Sie trotz Umbuchung mit 60 bis 119 Minuten Verspätung am Zielbahnhof an, steht Ihnen 25 % des Fahrpreises zu; ab 120 Minuten 50 %. Das Bahnunternehmen muss keine Entschädigung bezahlen, wenn die Verspätung durch höhere Gewalt, das Verschulden des Fahrgasts oder das Fehlverhalten Dritter verursacht wurde.

HILFELEISTUNG

Bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten, bedingt durch den Zugausfall, muss das Bahnunternehmen ...

- Sie mit Speisen und Getränken versorgen, falls diese im Zug oder Bahnhof verfügbar oder vernünftigerweise lieferbar sind.
- Ihnen eine Übernachtung sowie die Fahrt zum Hotel und wieder zurück anbieten, sofern eine Unterbringung erforderlich und dies praktisch möglich ist. Wenn die Verspätung durch höhere Gewalt, das Verschulden des Fahrgasts oder das Fehlverhalten Dritter verursacht wurde, kann das Bahnunternehmen die Hotelunterbringung auf 3 Nächte beschränken.



Durchgangsfahrkarte

- Wenn Sie am Ende Ihrer Reise mit einer Verspätung von mehr als 60 bzw. 119 Minuten ankommen, gilt Ihr Recht auf Fahrpreiserstattung nur dann, wenn Sie Ihre Reise als ein einziges Ticket für die gesamte Strecke gebucht haben, z. B. von Hamburg nach Madrid.
- Falls Sie einzelne Fahrkarten für Teilstrecken gekauft haben, z. B. ein Ticket von Hamburg nach Paris und später ein weiteres von Paris nach Madrid, können Sie wegen einer verpassten Anschlussverbindung keine Rechte geltend machen.
- Wenn Sie Ihre Fahrkarte von einem Fahrkartenverkäufer erworben haben:

Wenn Sie die Fahrkarte bei einem Fahrkartenverkäufer wie einer Buchungsplattform, einem Reisebüro oder einem Reiseveranstalter erworben haben und Sie wegen einer Verspätung den Anschluss verpassen, dann muss der Fahrkartenverkäufer oder der Reiseveranstalter den gesamten Ticketpreis erstatten. Und darüber hinaus noch 75 % des Ticketpreises als Entschädigung bezahlen. Diese Rechte haben Sie nicht, wenn Sie bereits bei der Buchung darauf hingewiesen wurden, dass Sie mehrere voneinander unabhängige Beförderungsverträge abschließen. Diese Information muss sich auch auf der Fahrkarte, in der Buchungsbestätigung oder in einer gesonderten Nachricht befinden.

Fahrten innerhalb Deutschlands

Fernverkehr

Sie haben im innerdeutschen **Fernverkehr** (z. B. ICE, IC, EC) die gleichen Rechte wie bei Fahrten von einem EU-Land in ein anderes. Hier können Sie bereits ab einer absehbaren Verspätung von 20 Minuten einen anderen Zug nutzen. Die Zugbindung der Fahrkarte wird aufgehoben. Nur bei reservierungspflichtigen Zügen müssen Sie sich mit der Deutsche Bahn AG zwecks einer Umbuchung in Verbindung setzen.

Nahverkehr

Im Nahverkehr gelten die Rechte aus der europäischen Fahrgastrechte-Verordnung (EU) 2021/782 nur eingeschränkt. So bleibt beispielsweise die Entschädigung bei Verspätung und Zugausfall bestehen, das Bahnunternehmen muss jedoch keine Speisen und Getränke zur Verfügung stellen.

Dafür haben Sie folgende, zusätzlichen Rechte im Nahverkehr:

Ist zu erwarten, dass Sie mit mindestens ...

- **20 Minuten Verspätung** am Zielbahnhof eintreffen, können Sie mit einem anderen, auch höherwertigeren Zug fahren, sofern hierfür keine Reservierung nötig ist. Möchten Sie einen höherwertigen Zug nutzen (IC, EC, ICE), dann müssen Sie das Fernverkehrsticket bzw. den Produktübergang (Wechsel von Nah- auf Fernverkehr) zunächst bezahlen und können

später die Erstattung verlangen. Achtung: Dies gilt nicht für stark ermäßigte Fahrkarten wie das Deutschland-Ticket oder das Schöne-Wochenende-Ticket.

- **60 Minuten Verspätung** am Zielbahnhof ankommen und die planmäßige Ankunftszeit zwischen 0 und 5 Uhr liegt, können Sie ein anderes Verkehrsmittel nehmen. Bis zu 120 € werden erstattet. Das gilt auch, wenn Sie die letzte Zugverbindung des Tages gebucht haben, der Zug ausfällt und Sie Ihr Ziel nicht vor 24 Uhr erreichen.
- **Zeifahrkarten der Deutschen Bahn AG:** Kommt der Zug mit mindestens 60 Minuten Verspätung am Zielbahnhof an, gibt es pro Fahrt als Entschädigung.

Zeitkarte	2. Klasse	1. Klasse
Nahverkehr	1,50 €	2,25 €
Fernverkehr	5,00 €	7,50 €
BahnCard 100	10,00 €	15,00 €

GUT ZU WISSEN

Nicht in allen EU-Ländern gelten die Rechte aus der europäischen Fahrgastrechteverordnung (EU) 2021/782 im Nahverkehr.

WICHTIG

- Diese Rechte gelten für alle Züge und S-Bahnen.
- Entschädigungen unter 4 € werden nicht ausbezahlt. Zeitfahrkarteninhaber müssen die Beträge bis Ablauf der Fahrkarte sammeln. Es wird max. 25 % erstattet.
- Sie können als Entschädigung zwischen einem Gutschein oder der Auszahlung des Geldbetrages wählen.
- Im Nahverkehr braucht die Bahn Ihnen keine Speisen und Getränke anzubieten.

Fahrrad-Mitnahme

- Sie haben in der Regel einen Anspruch darauf, Ihr Fahrrad im Nah- und im Fernverkehr mitzunehmen. Sei es kostenlos oder gegen ein zumutbares Entgelt.
- Allerdings kann die Mitnahme von Fahrrädern aus Sicherheits- bzw. Kapazitätsgründen beschränkt werden.
- Wenn Sie ein Ticket für Ihr Rad haben und die Mitnahme verweigert wird, können Sie bei einer Verspätung von mindestens 60 Minuten folgende Rechte geltend machen:
 - Erstattung des Fahrpreises bei Verzicht auf die Fahrt. Das gilt bereits dann, wenn die Verspätung absehbar ist.
 - Umbuchung auf einen anderen Zug. Das gilt bereits dann, wenn die Verspätung absehbar ist.
 - Hilfeleistungen, z. B. Speisen und Getränke (nicht im Nahverkehr), Hotelübernachtung.
 - Entschädigung, wenn die Fahrt angetreten wurde.

Eingeschränkte Mobilität & Behinderung

Das sind Ihre Rechte:

- Kostenlose Hilfe beim Ein-, Aus- und Umsteigen an Bahnhöfen, an denen Personal vorhanden ist.
- An Bahnhöfen ohne Personal: Informationen darüber,
 - welches die nächsten Bahnhöfe mit Personal sind,
 - welche Hilfeleistungen vor Ort direkt verfügbar sind.
- Kostenerstattung für den Ersatz oder die Reparatur von Mobilitätshilfen oder Hilfsmitteln, die durch die Schuld des Bahnunternehmens oder des Bahnhofsbetreibers verloren gingen oder beschädigt wurden.
- Persönliche Begleiter können zu einem Sondertarif oder ggf. kostenlos reisen. Wenn möglich mit einem Sitzplatz neben der Person mit Behinderung.

Sollten Sie Hilfe benötigen, müssen Sie dies spätestens 24 Stunden vorher anmelden. In einigen EU-Ländern sind es sogar 30 Stunden. Ihre Ansprechpartner: Das Bahnunternehmen, der Fahrkartenverkäufer, Bahnhofsbetreiber oder Reiseveranstalter, der Ihnen das Ticket verkauft hat.

Den Mobilitätsservice der Deutschen Bahn AG erreichen Sie z. B. unter Tel.: 030-65 21 28 88 oder unter www.bahn.de.

Beschädigtes, verlorenes und verspätetes Gepäck

Sobald Sie Ihr Gepäck aufgegeben haben, haftet das Bahnunternehmen bei Beschädigung, Verspätung oder Verlust. Kontrollieren Sie daher Ihr erhaltenes Gepäck, und lassen Sie sich Schäden ggfs. bestätigen.

Für Ihr Handgepäck sind Sie selbst verantwortlich. Das Bahnunternehmen haftet bei Beschädigungen nur, wenn es diese verursacht hat.

Anders bei Personenschäden. Hat das Bahnunternehmen den Personenschaden verursacht und wurde in diesem Zusammenhang das Handgepäck beschädigt, haftet das Bahnunternehmen.



Das steht Ihnen zu

verlorenes aufgegebenes Gepäck

- Höhe des Schadens nachgewiesen: max. 80 RE* je kg oder max. 1.200 RE je Gepäckstück
 - Höhe des Schadens nicht nachgewiesen: 20 RE je kg oder 300 RE je Gepäckstück
-

beschädigtes aufgegebenes Gepäck

- Wertverlust des Gepäcks
 - Bei Totalschaden: siehe verlorenes aufgegebenes Gepäck
-

verspätetes aufgegebenes Gepäck

- Zu zahlen: **max. 14 Tage lang, pro Tag, seit dem Verlangen der Auslieferung**
 - Höhe des Schadens nachgewiesen: max. 0,80 RE je kg oder max. 14 RE je Gepäckstück
 - Höhe des Schadens nicht nachgewiesen: 0,14 RE je kg oder 2,80 RE je Gepäckstück
-

beschädigtes Handgepäck

- Das Bahnunternehmen haftet in Höhe des Zeitwerts.
-

beschädigtes Handgepäck in Zusammenhang mit Personenschäden

- max. 1.400 RE pro Person

* 1 RE (Rechnungseinheit) entspricht 1,23 €. Stand 08/2023

Personenschäden

Falls Sie durch die Schuld des Bahnunternehmens verletzt werden, so muss dieses Ihnen innerhalb von 15 Tagen einen Vorschuss zahlen, der Ihre unmittelbaren wirtschaftlichen Bedürfnisse deckt.

Außerdem hat das Unternehmen für den Schaden aufzukommen, der durch die notwendige medizinische Behandlung entstanden ist, z. B. Arzt- und Pflegekosten sowie für finanzielle Einbußen durch Ihre Arbeitsunfähigkeit.

So kommen Sie zu Ihrem Recht

Bei Verspätung und Zugausfall:

- Dokumentieren Sie die Verspätung (Foto Anzeigetafel) und notieren Sie die Zugnummern.
- Lassen Sie sich die Verspätung bzw. der Zugausfall, wenn möglich, bestätigen (sei es im Zug, am Info-Schalter oder im Reisezentrum).
- Sammeln Sie Belege, z. B. Fahrkarten, Quittungen für Speisen, Getränke, Hotels.



Falls Sie ...

- **mit der Deutschen Bahn AG gefahren sind:** Füllen Sie das Fahrgastrechte-Formular aus, und senden Sie es mit den Belegen an das Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt.
- **mit einem Unternehmen gefahren sind, das dem Servicecenter Fahrgastrechte angeschlossen ist:** Füllen Sie das Fahrgastrechte-Formular aus. Senden Sie es mit den Belegen an das Servicecenter Fahrgastrechte. Die Liste der teilnehmenden Unternehmen finden Sie unter www.fahrgastrechte.info.
- **mit einem anderen EU-Bahnunternehmen gefahren sind:** Kontaktieren Sie das Unternehmen, das Ihnen die Fahrkarte verkauft hat, z. B. per Brief oder Online-Formular.

Fristen

Beachten Sie folgende Fristen zur Geltendmachung Ihrer Rechte:

Frist

**Verspätung, Zugausfall
Fahrrad, eingeschränkte
Mobilität und Behinderung** Sie haben 3 Monate nach dem Vorfall Zeit,
zu reklamieren.

**Verspätetes
aufgegebenes Gepäck** Sie haben 21 Tage Zeit zu reklamieren.

**Beschädigtes
aufgegebenes Gepäck**

- bei sofort sichtbaren Schäden:
unverzüglich nach Annahme des
Gepäcks
- bei nicht sofort sichtbaren Schäden:
unverzüglich nach Bemerken
des Schadens. Sie haben nach
Gepäckerhalt max. 3 Tage Zeit zu
reklamieren

**Beschädigtes
Handgepäck** Wir empfehlen, sofort Schadensersatz zu
verlangen. Ihr Anspruch verjährt nach 3
Jahren.

**Personenschaden
und beschädigtes
Handgepäck durch
Personenschaden** 12 Monate, nachdem der Schaden bemerkt
wurde. Sonst ist der Anspruch erloschen.

Weitere Hilfe erhalten Sie hier

Sollten Sie mit der Entscheidung des Bahnunternehmens nicht einverstanden sein, helfen folgende Stellen weiter:


Bei Problemen ...

- **mit einem Bahnunternehmen aus dem EU-Ausland, Island oder Norwegen:** Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland | www.evz.de
- **im Fernverkehr:** Nationale Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte – sofern es sich um eine Eisenbahn des Bundes handelt – www.eba.bund.de/fahrgastrechte
- **Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. (söp)** - sofern das Unternehmen Mitglied der söp ist. Eine Liste der Unternehmen finden Sie unter www.soep-online.de.
- **im Nahverkehr:**
 - [Nationale Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte](#)
 - [söp](#)
 - SNUB - die Nahverkehrsschlichtungsstelle e. V. www.nahverkehr-snub.de
 - Schlichtungsstelle Nahverkehr Nordrhein-Westfalen e. V. www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de

Europäisches
Verbraucherzentrum
Deutschland



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

 Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl

Wir sind für Sie vor Ort
erreichbar. Dienstag bis Donnerstag
von 9 bis 12 und von 13 bis 17 Uhr.

 **KOSTENLOSE
HILFE**

Und rund um die Uhr
über unser Beschwerde-
formular. Nutzen Sie den
Button kostenlose Hilfe
auf unserer Website
www.evz.de

 Standorte des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren



Unter dem Dach des

Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

 **Klimaneutral**
Druckprodukt
ClimatePartner.com/12518-1907-1001