

VERBRAUCHERSCHUTZ



Reisezeit – Ihre Rechte



Bundesministerium
der Justiz



Bundesministerium
der Justiz

Reisezeit – Ihre Rechte

Vorwort



Lange schienen in der Corona-Pandemie diejenigen Kommentatoren offene Türen einzurennen, die voraussagten: Alles wird anders! Nun deutet sich längst an, dass doch vieles so bleibt, wie es war, und auch, dass wir vieles zurückhaben wollen, weil es gut und richtig war. Dazu gehören zahlreiche Freiheiten, die eingeschränkt waren – darunter nicht zuletzt die Bewegungs- und Reisefreiheit. Das Reisen mag sich verändern; aber dass wir reisen, diesen Drang kann eine Pandemie allein nicht ersticken. Die Sehnsucht mag vielmehr gestiegen sein.

Was sich allerdings wohl auch nicht verändern wird auf Reisen, das sind enttäuschte Erwartungen und böse Überraschungen. Mancher wird den zeitlosen Sketch von Loriot in Erinnerung haben, in dem eine Familie mit sperrigen Badeutensilien auf der Suche nach dem Strand durch eine glühend heiße Hochhauslandschaft irrt. Die Liste dessen, was schiefgehen oder anders sein kann als versprochen, ist lang. Aber in vielen Fällen haben Sie dann starke Rechte. Diese Broschüre gibt Ihnen einen Überblick, was Ihnen zusteht, und zwar anhand zahlreicher Beispiele.

Manchmal scheitert die Reise schon daran, dass man einfach nicht wegkommt, etwa wenn Verbindungen gestrichen werden. Europäische Regelungen sorgen heute aber dafür, dass Bahnreisende und Fluggäste in solchen Fällen und auch bei erheblichen Verspätungen Entschädigungen verlangen können. Und wenn am Urlaubsort die Hotelanlage nicht den angepriesenen Swimmingpool hat oder an einer Autobahn statt wie verheißen am Strand liegt – auch dann bieten die Gesetze, so es sich um eine Pauschalreise handelt, einen speziellen Schutz. Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, den Reisenden die Reise frei von Reise­mängeln zu verschaffen. Dafür müssen gebuchte Reiseleistungen so erbracht werden, wie sie in den Prospekten oder

auf den Webseiten der Veranstalter beschrieben sind. Geschützt sind Sie auch bei einer Insolvenz des Veranstalters.

Nur wer sein Recht kennt, kann es durchsetzen. Wir hoffen, dass Ihnen diese Broschüre dabei hilft. *Eine* drohende Enttäuschung des Reisens allerdings kann kein Gesetz verhindern. So sehr wir es manchmal hoffen mögen: Uns selbst entfliehen wir auf keiner Reise!



Dr. Marco Buschmann, MdB
Bundesminister der Justiz

Inhalt

<i>Vorwort</i>	4
<i>1 Pauschalreisen – Welche Rechte haben Reisende?</i>	8
Rechte von Reisenden bei Reismängeln	
Recht auf Benennung von Ersatzreisenden	
Schutz vor Insolvenz des Reiseveranstaltungsunternehmens	
Schutz durch Reiseversicherungen	
<i>2 Rechte für Flugreisende</i>	14
Überbuchung, Annullierung, Verspätung oder Vorverlegung	
Gepäckschäden im Luftverkehr	
Qualitätsmanagement, Beschwerdestellen und Schlichtung für Flugreisende	
<i>3 Fahrgastrechte im Bahnverkehr</i>	17
Informationspflichten der Eisenbahnunternehmen	
Ausfall oder Verspätung	
Qualitätsmanagement, Beschwerdestellen und Schlichtung im Bahnverkehr	

<i>4 Fahrgastrechte im Fernbusverkehr</i>	22
Informationspflichten	
Überbuchung, Annullierung oder Verspätung	
Unfall und Haftung bei Personen oder Gepäckschäden	
Geltendmachung der Rechte, Beschwerdestellen und Schlichtung im Fernbusverkehr	
<i>5 Rechte von Passagieren bei Schiffsreisen</i>	26
Informationspflichten	
Annullierung oder Verspätung	
Gepäckschäden	
Geltendmachung der Rechte, Beschwerdestellen und Schlichtung bei Schiffsreisen	
<i>6 Rechte von Personen mit Behinderungen oder mit eingeschränkter Mobilität..</i>	<i>30</i>
Pauschalreise	
Flugreise	
Bahnreise	
Linienverkehr mit Bussen	
Schiffsreisen	
<i>7 Mit dem Auto ins Ausland</i>	<i>36</i>
Das Problem	
Die Lösung	
Hilfeleistungen	
<i>Impressum</i>	<i>38</i>

1 Pauschalreisen – Welche Rechte haben Reisende?



Sie werden als „schönste Wochen im Jahr“ bezeichnet, ...



... doch manchmal geht einiges schief: Die Reise beginnt mit Verspätung, das Hotel ist überbucht oder der Baulärm übertönt das versprochene Meeressrauschen. Möglicherweise beantragt das Reiseveranstaltungsunternehmen kurz vor Reiseantritt die Eröffnung des Insolvenzverfahrens und die Reise findet nicht statt – obwohl der Reisepreis schon bezahlt ist. Welche Rechte haben dann Urlauberinnen und Urlauber, die ihre Reise pauschal im Reisebüro oder online gebucht haben?

Haben Reisende eine Pauschalreise gebucht, bietet ihnen das Bürgerliche Gesetzbuch einen besonderen Schutz. Die Vorschriften wurden im Jahr 2018 vollständig reformiert und im Jahr 2021 teilweise noch einmal an die aktuelle Entwicklung auf dem Reisemarkt angepasst.

Einen umfassenden Überblick über die Rechtslage bei Pauschalreisen und bei den sogenannten „verbundenen Reiseleistungen“ gibt die vom Bundesministerium der Justiz herausgegebene Bro-

schüre „Pauschalreiserecht“. Die nachfolgenden Ausführungen beschränken sich auf eine kurze Zusammenfassung der Rechte von Pauschalreisenden.

Eine Pauschalreise liegt dann vor, wenn mindestens zwei verschiedene Arten von Reiseleistungen, etwa Flug und Hotelunterkunft, als Gesamtheit für den Zweck derselben Reise erbracht werden. Der oder die Reisende schließt hier keine Verträge mit der Fluggesellschaft oder dem Hotel ab, sondern mit einem Reiseveranstaltungsunternehmen, das diese Leistungen zu der Pauschalreise verbunden hat.

Rechte von Reisenden bei Reisemängeln

Ein Reiseveranstaltungsunternehmen ist verpflichtet, die bei ihm gebuchte Pauschalreise frei von Reisemängeln zu erbringen. Für die Frage, ob ein Reisemangel vorliegt, kommt es zunächst darauf an, welche Vereinbarungen der oder die Reisende mit dem Reiseveranstaltungsunternehmen getroffen hat. Neben individuellen Vereinbarungen ist hier insbesondere auch wichtig, welche vorvertraglichen Informationen das Veranstaltungsunternehmen, z. B. im Reiseprospekt oder auf der Webseite, erteilt hat. Weichen die tatsächlichen Ge-



Ein Reiseveranstaltungsunternehmen ist verpflichtet, die bei ihm gebuchte Pauschalreise frei von Reisemängeln zu erbringen.

gebenheiten der Unterkunft wesentlich von den im Reiseprospekt abgebildeten Fotos ab, ist regelmäßig von einem Reisemangel auszugehen. Aber auch ganz allgemein hat das Reiseveranstaltungsunternehmen dafür zu sorgen, dass die vor Ort üblichen Standards eingehalten und sämtliche Reiseleistungen pünktlich und vollständig wie versprochen erbracht werden.

Lediglich bei bloßen Unannehmlichkeiten wie kleineren Flugverspätungen oder Beeinträchtigungen, mit denen auch im privaten Alltagsleben vernünftigerweise gerechnet werden muss, können Reisende keine Gewährleistungsrechte geltend machen. Dann fehlt es an einem Reisemangel. Zu beachten ist außerdem, dass die wirkliche Durchsetzung von Gewährleistungsrechten an eine Verjährungsfrist von zwei Jahren gebunden ist. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem Tag, an dem die Pauschalreise nach dem Vertrag enden sollte.



Hinweis

- *Um Ihre Rechte vollständig zu wahren, sollten Sie einen festgestellten Reisemangel unverzüglich dem Reiseveranstaltungsunternehmen anzeigen und Abhilfe verlangen.*
- *Melden Sie Ihre Ansprüche außerdem sobald als möglich nach der Rückkehr aus dem Urlaub gegenüber dem Reiseveranstaltungsunternehmen an, um Beweisprobleme zu vermeiden und schnell eine sichere Rechtslage für alle Beteiligten herbeizuführen.*

Liegt ein Reisemangel vor, so stehen Reisenden folgende Ansprüche zu:

- **Abhilfe verlangen:** Reisende können innerhalb einer angemessenen Frist vor Ort von dem Reiseveranstaltungsunternehmen Abhilfe, also eine Beseitigung des Reisemangels verlangen. Dies geschieht in der Regel durch eine Anzeige des Reisemangels bei der Repräsentantin oder dem Repräsentanten des Veranstaltungsunternehmens am Urlaubsort. Darüber hinaus kann die Mängelanzeige auch gegenüber dem Unternehmen, das

die Pauschalreise vermittelt hat (z. B. Reisebüro oder Online-Vermittlungsplattform), vorgenommen werden.

Wenn eine Abhilfe unmöglich oder nur mit unverhältnismäßig hohem Aufwand möglich ist, kann das Veranstaltungsunternehmen sie verweigern. Es kann dann aber verpflichtet sein, dem oder der Reisenden eine angemessene Ersatzleistung zur Verfügung zu stellen. Voraussetzung ist, dass ein erheblicher Teil der Pauschalreise mangelhaft ist.

Ist dies der Fall, hat das Veranstaltungsunternehmen beispielsweise dafür zu sorgen, dass der oder die Reisende in einem anderen, gleichwertigen Hotel untergebracht wird. Bietet das Veranstaltungsunternehmen dem oder der Reisenden eine nicht gleichwertige Alternative an, ist zumindest eine angemessene Herabsetzung des Reisepreises anzubieten – andernfalls braucht der oder die Reisende ein solches Angebot nicht anzunehmen. Reisende können die Ersatzleistung auch dann ablehnen, wenn sie nicht mehr mit der gebuchten Leistung vergleichbar ist, z. B. wenn sich das Ausweichquartier in einem ganz anderen Urlaubsort befindet. Wenn Reisende die Ersatzleistung berechtigterweise ablehnen

oder das Reiseveranstaltungsunternehmen keine Ersatzleistung anbieten kann, tritt die Wirkung einer Kündigung des Pauschalreisevertrags ein (siehe Seite 11/12).

- **Selbst Abhilfe schaffen und Aufwendungsersatz verlangen:** Bleibt das Reiseveranstaltungsunternehmen innerhalb der gesetzten angemessenen Frist untätig, obwohl es zur Abhilfe verpflichtet ist, haben Reisende die Möglichkeit, selbst für Abhilfe zu sorgen und von dem Veranstaltungsunternehmen Ersatz der dafür erforderlichen Aufwendungen zu verlangen. Verweigert das Reiseveranstaltungsunternehmen eine Abhilfe unberechtigterweise oder ist sofortige Abhilfe notwendig, besteht ebenfalls ein solches Recht zur Selbstabhilfe und Kostenerstattung.
- **Kostentragung für eine notwendige Beherbergung verlangen:** Können Reisende ihren zur Pauschalreise gehörenden Rückflug nicht wie geplant antreten, entstehen dadurch regelmäßig weitere Übernachtungskosten. Hat das Reiseveranstaltungsunternehmen diese Probleme zu verantworten, kommt insoweit ein Schadensersatzanspruch in Betracht. Daneben hat das Reiseveranstaltungsunternehmen die Kosten für
- weitere notwendige Übernachtungen auch dann zu tragen, wenn der Störung unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände wie z. B. Naturereignisse zugrunde liegen.
- **Reisepreis teilweise zurückfordern:** Ist eine Reiseleistung mangelhaft, wird der Reisepreis für die Dauer der Beeinträchtigung automatisch so weit herabgesetzt, wie es dem tatsächlichen Wert der Leistung entspricht (Minderung des Reisepreises). Wenn der Reisepreis – wie in der Regel üblich – vor Reiseantritt bereits vollständig bezahlt wurde, kann der oder die Reisende einen entsprechenden Teilbetrag vom Veranstaltungsunternehmen zurückfordern.
- **Pauschalreisevertrag kündigen:** Handelt es sich um einen Reise-mangel, der die Pauschalreise erheblich beeinträchtigt und dem vom Reiseveranstaltungsunternehmen innerhalb der gesetzten Frist nicht abgeholfen wurde bzw. werden kann, haben Reisende die Möglichkeit, den Vertrag zu kündigen. Die Fristsetzung ist entbehrlich, sofern das Reiseveranstaltungsunternehmen die Abhilfe verweigert oder eine sofortige Abhilfe notwendig ist. Umfasste der gekündigte Vertrag die

Rückreise, bleiben Reisende nicht auf sich gestellt. Das Veranstaltungsunternehmen muss auch nach der Kündigung für den Rücktransport sorgen – ohne zusätzliche Kosten für die Reisenden. Für Reiseleistungen, die aufgrund der Beendigung des Vertrages nicht mehr zu erbringen sind, hat das Veranstaltungsunternehmen keinen Anspruch mehr auf den Reisepreis; insoweit bereits geleistete Zahlungen sind den Reisenden zu erstatten. Daneben können sich Reisende wegen Leistungen, die zwar erbracht wurden, aber mangelhaft waren, auf eine Minderung des Reisepreises berufen.

- **Schadensersatz verlangen:** Unabhängig hiervon können Reisende von dem Veranstaltungsunternehmen Schadensersatz für eingetretene Schäden verlangen. Eine Schadensersatzpflicht besteht immer dann, wenn der Reisemangel von dem Veranstaltungsunternehmen zu verantworten ist. In schwerwiegenden Fällen, etwa bei einer erheblichen Beeinträchtigung der Pauschalreise, sieht das Gesetz außerdem eine Entschädigung der Reisenden wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit vor.

Recht auf Benennung von Ersatzreisenden

Manchmal kommt es vor, dass man aus bestimmten Gründen die lange geplante Reise nicht antreten kann. Ein Rücktritt ist oft ärgerlich, denn er ist mit hohen Kosten verbunden. Eine Alternative hierzu ist die Benennung von Ersatzreisenden. Wer eine Pauschalreise gebucht hat, kann innerhalb einer angemessenen Frist vor Reisebeginn erklären, dass an ihrer oder seiner Stelle eine dritte Person (Ersatzreisende oder Ersatzreisender) an der Reise teilnimmt (§ 651e BGB). Die Erklärung ist in jedem Falle rechtzeitig, wenn sie dem Reiseveranstaltungsunternehmen nicht später als sieben Tage vor Reisebeginn zugeht.

Schutz vor Insolvenz des Reiseveranstaltungsunternehmens

Auch bei einer Insolvenz des Reiseveranstaltungsunternehmens sind Reisende geschützt: Das Reiseveranstaltungsunternehmen hat insbesondere sicherzustellen, dass dem oder der Reisenden der gezahlte Reisepreis erstattet wird, wenn die Reise wegen der Zahlungsunfähigkeit des Veranstaltungsunternehmens ausfällt. Für den Fall, dass die Insolvenz erst nach Reiseantritt eintritt, ist bei einer Pauschalreise, die die Beförderung

von Reisenden umfasst (z. B. Flug und Hotelunterkunft), auch die vereinbarte Rückbeförderung und die Beherbergung bis zu diesem Zeitpunkt sicherzustellen. In der Praxis schließt das Reiseveranstaltungsunternehmen einen Vertrag mit einem Unternehmen ab, das die Erfüllung dieser Pflichten im Fall der Insolvenz des Reiseveranstaltungsunternehmens übernimmt. Den Reisenden ist hierbei ein unmittelbarer Anspruch gegen das absichernde Unternehmen zu verschaffen und zum Nachweis ein Sicherungsschein zu übermitteln. Damit verfügen Reisende über die relevanten Informationen, um im Sicherungsfall ihre Ansprüche gegenüber dem Absicherungsunternehmen geltend zu machen.

Reiseveranstaltungsunternehmen dürfen Zahlungen von Reisenden auf den Reisepreis vor Beendigung der Pauschalreise nur fordern oder annehmen, wenn tatsächlich eine wirksame Insolvenzsicherung besteht und den Reisenden klar, verständlich und in hervorgehobener Weise der Name und die Kontaktdaten des Absicherungsunternehmens zur Verfügung gestellt wurden, ansonsten drohen ihnen empfindliche Geldbußen.

Wenn der oder die Reisende die Pauschalreise bei einem Reisevermittlungsunternehmen, also z. B. online oder offline über ein Reisebüro bucht, muss das

Unternehmen, dass die Pauschalreise vermittelt, vor Vertragsschluss über die Insolvenzsicherung des Reiseveranstaltungsunternehmens informieren (sofern der oder die Reisende diese Informationen nicht schon von dem Reiseveranstaltungsunternehmen erhalten hat). Andernfalls droht auch dem Reisevermittlungsunternehmen im Falle der Forderung oder Annahme von Zahlungen auf den Reisepreis ein Bußgeld.



Schutz durch Reiseversicherungen

Alle Reiseveranstaltungs- und Reisevermittlungsunternehmen sind bei der Erbringung von vorvertraglichen Informationen zudem verpflichtet, über den möglichen Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung oder einer Versicherung zur Deckung der Kosten einer Unterstützung einschließlich einer Rückbeförderung bei Unfall, Krankheit oder Tod zu informieren.

2 Rechte für Flugreisende



Unabhängig davon, ob der oder die Reisende eine Pauschalreise gebucht hat oder nur eine Beförderung, ist er oder sie bei einer Flugreise rechtlich geschützt.



*Überbuchung, Annullierung,
Verspätung oder Vorverlegung*

Durch eine Nichtbeförderung (insb. Überbuchung), eine Annullierung, eine Verspätung oder eine erhebliche Vorverlegung von Flügen entstehen den Fluggästen Unannehmlichkeiten und Kosten. Die Rechte der Fluggäste sind für diese Fälle vor

allem im europäischen Recht, d. h. in der Fluggastrechteverordnung (EG) Nr. 261/2004 geregelt. Reisende haben danach Anspruch auf Betreuungsleistungen wie Verpflegung, Hotel oder Transfer, auf Erstattung des Reisepreises und zum Teil auch auf Rückbeförderung oder anderweitige Beförderung. Zudem stehen ihnen bei Nichtbeförderung und Annullie-

zung Ausgleichsleistungen zwischen 250 Euro und 600 Euro zu, je nach Länge des betroffenen Fluges.

Nach der Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs haben Reisende Anspruch auf Ausgleichsleistung auch bei Ankunftsverspätungen von drei Stunden und mehr am Endziel des Fluges und bei der Vorverlegung eines Fluges um mehr als eine Stunde. Sind Annullierung oder Ankunftsverspätung auf „außergewöhnliche Umstände“, wie etwa schlechte Wetterbedingungen oder politische Instabilität, zurückzuführen, muss die Fluggesellschaft allerdings keine Ausgleichsleistungen zahlen.

Sind höhere Schäden entstanden, können diese im Einzelfall nach nationalem Recht ersetzt werden – regelmäßig aber nur unter Anrechnung der Ausgleichsleistung.

Gepäckschäden im Luftverkehr

Luftfahrtunternehmen müssen grundsätzlich den Schaden ersetzen, der durch Zerstörung, Verlust, Beschädigung oder durch Verspätung von Reisegepäck entsteht. Dies folgt aus dem Montrealer Übereinkommen – bei internationalen Luftbeförderungen –

oder aus der EU-Verordnung (EG) Nr. 2027/97 – bei Luftbeförderungen durch ein Luftfahrtunternehmen der EU. Für aufgegebenes Reisegepäck haften die Luftfahrtunternehmen verschuldensunabhängig – für Sachen, die der oder die Reisende an sich trägt oder mit sich führt verschuldensabhängig – bis zu einer Haftungshöchstgrenze von 1.288 Sonderziehungsrechten (entspricht umgerechnet 1.601 Euro; Stand: 25. Februar 2022), wenn der oder die Reisende keine Wertdeklaration abgegeben hat, andernfalls in Höhe der Wertdeklaration. Reisende müssen Gepäckschäden innerhalb von sieben Tagen schriftlich bei der Fluggesellschaft melden. Bei verspätetem Gepäck muss die Meldung innerhalb von 21 Tagen nach Erhalt des Gepäcks erfolgen. Das Gepäckstück gilt spätestens dann als verloren, wenn es 21 Tage, nachdem es hätte eintreffen sollen, nicht eingetroffen ist. Nur für wenige außereuropäische Luftbeförderungen gilt noch das alte Warschauer Abkommenssystem, welches geringere Ansprüche gewährt. Sind das Montrealer Übereinkommen oder das Warschauer Abkommen anwendbar, können diese Ansprüche bei Gepäckschäden auch gegen den Flugreiseveranstalter und gegen das Luftfahrtunternehmen geltend gemacht werden, dass die Luftbeförderung im Wege des Code-sharing durchführen lässt.

Qualitätsmanagement, Beschwerdestellen und Schlichtung für Fluggreisende

Bei Streitigkeiten über Zahlungsansprüche aus der Fluggastrechteverordnung Nr. 261/2004, wegen Gepäckschäden oder wegen Beschädigung von Sachen, die der oder die Reisende bei sich trägt oder mit sich führt, sowie wegen Pflichtverletzungen bei der Beförderung von behinderten Fluggästen und Fluggästen mit eingeschränkter Mobilität besteht für Verbraucher die Möglichkeit, Schlichtungsstellen zur außergerichtlichen Streitschlichtung anzurufen. Voraussetzung dafür ist, dass der Anspruch zuvor bei der Fluggesellschaft vergeblich geltend gemacht worden ist oder nach der Geltendmachung eine zweimonatige Wartefrist eingehalten wurde. Die Inanspruchnahme der Schlichtungsstellen ist für die oder den Reisende/n grundsätzlich kostenlos.

Die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. („söp“) ist im Luftverkehrsbereich für Streitigkeiten von Reisenden und solchen Fluggesellschaften zuständig, die Mitglieder der söp sind. Für Streitigkeiten zwischen Reisenden und anderen Fluggesellschaften ist die behördliche Auffangschlichtungsstelle „Schlichtungsstelle Luftverkehr“ des Bundesamts für Justiz zuständig.

Informationen zur *Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.* erhalten Sie unter www.soep-online.de und telefonisch unter 030 644 99 33 0. Informationen zur *Schlichtungsstelle Luftverkehr des Bundesamts für Justiz* erhalten Sie unter www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Luftverkehr/Schlichtungsstelle_node.html und telefonisch unter 0228 99 410 6120.

Über Verstöße gegen die Pflichten der Luftfahrtunternehmen nach der Fluggastrechteverordnung Nr. 261/2004 können sich die Fluggäste beim Luftfahrt-Bundesamt beschweren. Das Luftfahrt-Bundesamt kann aber nicht bei der Klärung und Verfolgung zivilrechtlicher Ansprüche Unterstützung leisten.

3 Fahrgastrechte im Bahnverkehr



Informationspflichten der Eisenbahnunternehmen

Die Eisenbahnunternehmen sind gesetzlich verpflichtet, die Fahrgäste beim Fahrkartenverkauf bzw. während der Fahrt gut zu informieren. Dabei müssen die speziellen Bedürfnisse von Menschen mit einer Gehör- und/oder Sehbeeinträchtigung berücksichtigt werden. Folgende Informationen muss das

Eisenbahnunternehmen auf Nachfrage vor Fahrtantritt z. B. geben:



Welche Verbindung ist die kürzeste und preisgünstigste? Sind Störungen oder Verspätungen absehbar? Wie lauten die Allgemeinen Beförderungsbedingungen? Welche Einrichtungen gibt es für Personen mit eingeschränkter Mobilität, insbesondere zum Einstieg in den Zug wie

auch im Zug? Welche Einrichtungen gibt es für Fahrgäste mit Fahrrädern?

Während der Fahrt muss das Eisenbahnunternehmen z. B. folgende Informationen geben:

Gibt es eine Verspätung und wenn ja, wie lang ist diese? Welche wichtigsten Anschlusszüge kann der Fahrgast erreichen? Welche Serviceleistungen werden im Zug angeboten?

Im Nahverkehr sind die Informationspflichten aus Praktikabilitätsgründen allerdings weniger umfangreich. Zum Beispiel können die Informationen über die Anschlussverbindungen während der Fahrt entfallen.

Ausfall oder Verspätung

Unpünktlichkeit und Ausfall von Zügen im **Fern- und Nahverkehr** – Fahrgäste erhalten grundsätzlich eine Entschädigung in Geld, wenn der Zug ausfällt oder sich verspätet und die Bahnfahlerin oder der Bahnfahrer etwa wegen eines Anschlussversäumnisses mit erheblicher



Ab 60 Minuten Verspätung

am Zielort besteht ein Anspruch auf Erstattung von 25 % des Fahrpreises.

Verspätung am Zielort ankommt. Im Einzelnen gilt¹:

- Ab 60 Minuten Verspätung am Zielort besteht ein Anspruch auf Erstattung von 25 % des Fahrpreises.
- Ab 120 Minuten Verspätung am Zielort besteht ein Anspruch auf Erstattung von 50 % des Fahrpreises.
- Der zu erstattende Betrag muss dem Fahrgast auf Wunsch ausgezahlt werden. Ein Gutschein reicht dann nicht aus.
- Wird wegen einer Verspätung von mehr als 60 Minuten eine Übernachtung erforderlich, muss das Eisenbahnunternehmen dem Fahrgast eine kostenlose Hotelunterkunft anbieten.

¹ Die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr werden in der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr geregelt und durch die deutsche Eisenbahn-Verkehrsordnung ergänzt.

Das Eisenbahnunternehmen kann von einer Zahlung absehen, wenn der zu erstattende Betrag unter 4 Euro liegt. Sonderregeln gelten für Zeitfahrkarten (z. B. die Bahncard 100). Hier greifen die Entschädigungspauschalen nicht. Das Eisenbahnunternehmen muss aber eine angemessene Entschädigung zahlen, wenn der Fahrgast wiederholt Verspätungen erleidet.

In jedem Falle können Bahnfahrerinnen und Bahnfahrer auch von der Zugfahrt absehen, wenn sich eine Verspätung von mehr als 60 Minuten abzeichnet. Sie erhalten dann entweder den Fahrpreis

zurück oder können die Fahrt später durchführen (auch mit geänderter Streckenführung).

Im **Nahverkehr** soll der Fahrgast vor allem so schnell wie möglich sein Ziel erreichen. Wenn er mit Ausfall oder Unpünktlichkeit seines Nahverkehrszuges rechnen muss, hat er **zusätzlich folgende Rechte**:

- Bei einer absehbaren Verspätung von mindestens 20 Minuten am Zielort kann er jeden beliebigen anderen Zug nutzen, auch einen Zug des Fernverkehrs. Ausgenommen sind nur



Sonderfahrten sowie Züge mit umfassender Reservierungspflicht, wie z. B. der ICE Sprinter.

- Bei Nachtfahrten kann er bei absehbaren Verspätungen von mindestens 60 Minuten am Zielort jedes andere Verkehrsmittel, also auch ein Taxi, nehmen. Letzteres gilt allerdings nur, wenn es überhaupt keine oder keine preisgünstigeren Verkehrsmittel mehr gibt, um den Zielbahnhof zu erreichen. Das Eisenbahnunternehmen muss die Kosten für die Fahrt erstatten, allerdings nur bis zu 80 Euro. Als Nachtfahrt sind Fahrten anzusehen, die fahrplanmäßig in der Zeit zwischen 0:00 und 5:00 Uhr enden.
- Die gleiche Regelung wie für Nachtfahrten gilt, wenn der fahrplanmäßig letzte Zug des Tages ausfällt und der Fahrgast den Zielbahnhof ohne Nutzung eines anderen Verkehrsmittels nicht mehr bis 24:00 Uhr erreichen kann.

Qualitätsmanagement, Beschwerdestellen und Schlichtung im Bahnverkehr

Eisenbahnunternehmen im Fernverkehr müssen Qualitätsstandards festlegen und überprüfen – z. B. in Bezug auf

Pünktlichkeit, Zugausfälle, Sauberkeit, Fahrkarten sowie Hilfeleistungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität.

Alle Eisenbahnunternehmen haben ein Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden eingerichtet und müssen auf die Kontaktdaten ihrer Beschwerdestelle deutlich hinweisen. Die Beschwerden müssen innerhalb eines Monats beantwortet werden. Sofern das Eisenbahnunternehmen diese Frist in einem begründeten Fall nicht einhalten kann, muss es den Fahrgast mit einer Zwischennachricht hierüber unterrichten und ihm mitteilen, wann mit einer Antwort gerechnet werden kann. Der Zeitraum für das Übermitteln dieser Antwort darf jedoch nicht länger als drei Monate betragen.

Beim *Eisenbahn-Bundesamt* ist zusätzlich eine Beschwerdestelle eingerichtet, an die sich der Fahrgast wenden kann, wenn sie oder er von einem Eisenbahnunternehmen nicht zufriedenstellend behandelt wurde.

Im Übrigen hat der Fahrgast die Möglichkeit, eine Schlichtungsstelle anzurufen, wenn es zu Differenzen mit einem Eisenbahnverkehrsunternehmen kommt und der Anspruch zuvor erfolglos bei dem Eisenbahnunternehmen geltend gemacht worden ist. Die



Hinweis

Was sollten Sie tun, wenn der Zug ausfällt oder Verspätung hat?

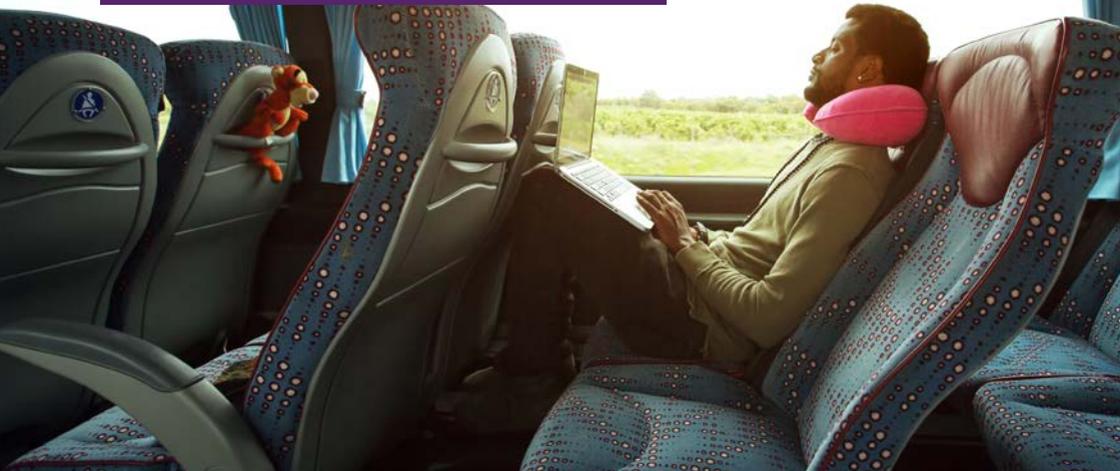
- Lassen Sie sich schon im verspäteten Zug oder im Bahnhof die Verspätung oder den Ausfall des Zuges schriftlich bestätigen.
- Wenden Sie sich mit Ihrer Fahrkarte, auf der die Strecke unter Angabe des Abfahrts- und Zielorts vermerkt ist, und der Bestätigung über die Verspätung oder den Ausfall des Zuges an das Eisenbahnunternehmen, bei dem Sie die Fahrkarte gekauft haben.
- Teilen Sie dem Eisenbahnunternehmen mit, ob Sie die Entschädigung in Geld haben wollen. Das Eisenbahnunternehmen muss Ihnen innerhalb eines Monats nach Einreichung Ihres Antrags die Entschädigung zahlen, wenn der Anspruch berechtigt ist. Die Entschädigung kann, wenn Sie nicht Auszahlung in bar verlangt haben, auch in Form von Gutscheinen oder anderen Leistungen erfolgen.
- Bei Fahrkarten der Deutschen Bahn AG und vieler privater Eisenbahnen können Sie sich auch an das Servicecenter Fahrgastrechte (www.fahrgastrechte.info) wenden.

Inanspruchnahme der Schlichtungsstellen ist kostenlos. Hierfür steht zum Beispiel die *Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr* (söp – www.soenp-online.de) zur Verfügung,

eine bundesweit tätige unabhängige *Schlichtungsstelle der Verkehrsunternehmen*. Daneben gibt es verschiedene regionale Schlichtungsstellen für den Nahverkehr².

² Eine Auflistung weiterer im Bereich Fernreisen und Nahverkehr tätiger Schlichtungsstellen findet sich auf der Webseite des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland unter: <http://www.evz.de/de/schlichtung-und-online-streitbeilegung/beratung-zur-schlichtung/schlichtungsstellen-in-deutschland/>

4 Fahrgastrechte im Fernbusverkehr



Die Rechte der Fahrgäste im Fernbusverkehr, insbesondere im Linienfernverkehr (ab 250 km), sind vor allem im europäischen Recht³ geregelt. Europaweit einheitlich gelten insoweit Fahrgastrechte bei Verspätung der Abfahrt oder Annullierung der Fahrt, bei der Mitnahme von behinderten Menschen und mobilitätseingeschränkten Personen, bei den Mindestanforderungen an Reiseinformationen sowie über die

Entschädigung und Hilfeleistung bei Unfällen.



Informationspflichten

Beförderer und auch Busbahnhofbetreiber müssen die Fahrgäste spätestens bei der Abfahrt über ihre Rechte und über die Kontaktdaten der nationalen Durchsetzungsstelle (Eisen-

³ Seit 2013 gelten durch die EU-Verordnung Nr. 181/2011 insbesondere im Linienfernverkehr (ab 250 km) europaweit einheitliche Fahrgastrechte.

bahn-Bundesamt) informieren. Außerdem müssen sie die Fahrgäste, die von einem Busbahnhof abfahren, bei Annullierungen und Verspätungen der Abfahrt so rasch wie möglich über die Lage und die voraussichtliche Abfahrtszeit informieren. An Bushaltestellen müssen diese Informationen – sofern machbar (Funkloch!) – auf elektronischem Wege (z. B. SMS oder E-Mail) bereitgestellt werden, wenn der Fahrgast dies verlangt. Beförderer und Busbahnhofbetreiber müssen darüber hinaus während der gesamten Fahrt für eine angemessene Information der Fahrgäste sorgen.

Überbuchung, Annullierung oder Verspätung

Verspätet sich die Abfahrt des Busses um mehr als 120 Minuten, darf der Fahrgast wählen, ob er den Fahrpreis erstattet haben möchte oder die Fahrt unter vergleichbaren Bedingungen und ohne Aufpreis fortsetzen will. Gleiches gilt für den Fall, dass der Bus überbucht ist oder ganz ausfällt. Auf diese Möglichkeiten muss der Beförderer den Fahrgast aktiv hinweisen. Tut er das nicht, hat der Fahrgast zusätzlich zur Fahrpreiserstattung Anspruch auf eine Entschädigung in Höhe von 50 % des Fahrpreises.

Bei einer geplanten Fahrt von mehr als drei Stunden muss der Beförderer darüber hinaus kostenlos angemessene Hilfeleistungen erbringen (Bereitstellung von Mahlzeiten oder Getränken, evtl. Hotelunterbringung), wenn die Fahrt annulliert wird oder sich die Abfahrt von einem Busbahnhof um mehr als 90 Minuten verzögert. Die Kosten der Unterbringung kann der Beförderer allerdings auf 80 Euro pro Fahrgast und Nacht und auf zwei Nächte begrenzen.

Unfall und Haftung bei Personen oder Gepäckschäden

Sollte der Bus in einen Unfall verwickelt werden, muss der Beförderer den Fahrgästen angemessene Hilfe leisten. Das heißt, er muss nicht nur medizinische erste Hilfe bereitstellen, sondern auch für Verpflegung, Unterbringung, Kleidung und Beförderung sorgen, wenn dies erforderlich ist. Die Kosten der Unterbringung kann der Beförderer allerdings auf 80 Euro pro Fahrgast und Nacht und auf zwei Nächte begrenzen.

Im Übrigen richtet sich die Haftung nach dem jeweils anwendbaren Recht des Mitgliedstaates. Nach deutschem Recht haftet das Busunternehmen für Personen- und Sachschäden, die



beim Betrieb eines Kraftfahrzeugs entstehen, verschuldensunabhängig, jedoch nicht für höhere Gewalt. Die Haftung ist allerdings grundsätzlich beschränkt. So gilt für Personenschäden grundsätzlich ein Haftungshöchstbetrag von 5 Mio. Euro, bei Personenschäden von mehr als acht Fahrgästen zusätzlich ein Betrag von 600.000 Euro für jeden weiteren geschädigten Fahrgast. Für Sachschäden wie z. B. Gepäckschäden gibt es eine gesetzliche Haftungshöchstgrenze von einer Million Euro. Hat das Busunternehmen seine Haftung vertraglich beschränkt, so ist dies grundsätzlich nur dann zulässig, wenn der Betrag mindestens 1.000 Euro oder – im Fernbusverkehr – 1.200 Euro beträgt. Für Rollstühle und vergleichbare Mobilitätshilfen muss stets voller Wertersatz geleistet werden.

Geltendmachung der Rechte, Beschwerdestellen und Schlichtung im Fernbusverkehr

Erstattungsansprüche und Ansprüche auf Entschädigung wegen Verspätung oder Annullierung müssen gegenüber dem Beförderer geltend gemacht werden, bevor der Fahrgast eine Schlichtungsstelle anruft.

Weitere Voraussetzung für die Anrufung einer Schlichtungsstelle ist, dass der Beförderer den Anspruch ablehnt oder nicht innerhalb von 30 Tagen reagiert. Für die Schlichtung steht insbesondere *die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp)* zur Verfügung, wenn der Beförderer Mitglied der söp ist. Das Recht, die Gerichte anzuru-

fen und die Ansprüche in einem Zivilprozess geltend zu machen, bleibt durch die Schlichtung unberührt.

Zusätzlich besteht die Möglichkeit, nach einer erfolglosen Beschwerde beim Beförderer eine Beschwerde beim **Eisenbahn-Bundesamt** einzureichen, welches über die Einhaltung der Fahr-

gastrechte auch im Busverkehr in Deutschland wacht. Dieses prüft, ob und inwieweit das Unternehmen gegen seine Verpflichtungen verstoßen hat, ergreift Maßnahmen, damit solche Verstöße abgestellt werden und künftig nicht mehr vorkommen, und erlässt – wenn nötig – Bußgeldbescheide gegen das Unternehmen.



Hinweis

- *Lassen Sie sich eine Überbuchung, Annullierung oder verspätete Abfahrt des Busses am Busbahnhof oder vom Busfahrer bzw. von der Busfahrerin schriftlich bestätigen.*
- *Sind Sie mit den Leistungen des Busunternehmens unzufrieden oder wollen Sie Ansprüche geltend machen, wenden Sie sich zunächst innerhalb von drei Monaten möglichst schriftlich an das Busunternehmen. Erstattungsansprüche muss das Busunternehmen innerhalb von 14 Tagen begleichen.*
- *Reagiert das Unternehmen nicht zu Ihrer Zufriedenheit, können Sie sich an das Eisenbahn-Bundesamt oder die Schlichtungsstelle wenden.*
- *Für die Bearbeitung Ihres Anliegens ist es wichtig, dass Sie den Sachverhalt möglichst genau schildern und relevante Unterlagen wie beispielsweise Fahr-scheine, andere Reisedokumente oder Schriftwechsel vorlegen.*

5 Rechte von Passagieren bei Schiffsreisen



Die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr sind in jedem Mitgliedstaat der Europäischen Union für Schiffsreisende einheitlich im europäischen Recht⁴ geregelt. Außerdem gibt es europäische und international einheitliche Regelungen⁵ über

die Entschädigung von Schiffsreisenden bei Unfällen auf See. Die Fahrgastrechte umfassen vor allem Ansprüche gegen den Beförderer auf Unterstützungs- und Entschädigungsleistungen bei Fahrt-



⁴ Seit 2012 gelten nach der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 über Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr in jedem Mitgliedstaat der Europäischen Union für Schiffsreisende einheitliche Bestimmungen zu den Rechten von Fahrgästen im See- und Binnenschiffsverkehr.

⁵ Die Verordnung (EG) Nr. 392/2009 zur Unfallhaftung von Beförderern von Reisenden auf See regelt europaweit die Entschädigung von Schiffsreisenden bei Unfällen auf See. Sie inkorporiert das Athener Übereinkommen von 2002 über die Beförderung von Reisenden und ihrem Gepäck auf See.

unterbrechungen und Verspätungen. Sie gelten für Schiffsreisen im Linienverkehr und auf Kreuzfahrten, die in der Europäischen Union beginnen oder enden. Die Regelungen über die Entschädigung von Schiffsreisenden bei Unfällen auf See betreffen Schadensersatzansprüche von Passagieren, die infolge einer Havarie einen Schaden erleiden oder deren Gepäck verlorengeht bzw. beschädigt wird. Nach europäischem Recht gelten die Regelungen nicht nur für internationale Seebeförderungen, sondern auch für innerstaatliche Seebeförderungen in EU-Mitgliedstaaten.

Informationspflichten

Die Beförderer und Terminalbetreiber haben die Fahrgäste angemessen zu informieren. Insbesondere haben sie dafür zu sorgen, dass Informationen über die Rechte der Fahrgäste zugänglich sind. Im Fall einer Annullierung oder Abfahrtsverspätung muss der Beförderer oder der Terminalbetreiber die Fahrgäste außerdem spätestens 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit über die Lage und bei einer Verspätung der Abfahrt über die voraussichtliche Abfahrts- und Ankunftszeit informieren.

Annullierung oder Verspätung

Wird die Abfahrt annulliert oder verzögert sie sich um voraussichtlich mehr als 90 Minuten, steht den Fahrgästen entweder eine anderweitige Beförderung oder eine Erstattung des Fahrpreises und gegebenenfalls eine kostenlose Rückfahrt zum Abfahrtsort zu.

Den Fahrgästen sind in der Regel kostenlos Imbisse, Mahlzeiten oder Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit anzubieten.

Falls notwendig und durchführbar, muss der Beförderer den Fahrgästen auch eine Übernachtung anbieten. Die Kosten der Unterbringung kann der Beförderer allerdings auf 80 Euro pro Fahrgast und Nacht für höchstens drei Nächte begrenzen.

Darüber hinaus haben Fahrgäste bei einer Ankunftsverspätung einen Anspruch auf Entschädigung. Diese beläuft sich auf 25 % des Fahrpreises. Voraussetzung ist eine Verspätung von

- ↗ einer Stunde bei einer planmäßigen Fahrtdauer von maximal vier Stunden,
- ↗ zwei Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als vier bis maximal acht Stunden,

- drei Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als acht bis maximal 24 Stunden oder
- sechs Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als 24 Stunden.

Beträgt die Verspätung mehr als das Doppelte, verdoppelt sich auch die Entschädigung.

Gepäckschäden

Hat der oder die Reisende bei der Schiffsreise Gepäck verloren oder ist dieses bei der Reise beschädigt worden, so kann er oder sie vom Beförderer Schadensersatz bis maximal rund 4.280 Euro oder bei Kabinengepäck bis rund 2.850 Euro verlangen. Für Mobilitätshilfen (etwa Rollstühle) ist jedoch grundsätzlich voller Wertersatz zu leisten.

Geltendmachung der Rechte, Beschwerdestellen und Schlichtung bei Schiffsreisen

Entschädigungsansprüche müssen gegenüber dem Beförderer geltend gemacht werden.

Lehnt dieser die Zahlung ab oder reagiert er nicht innerhalb von 30 Tagen,

so kann sich der Fahrgast an eine *Schlichtungsstelle (zum Beispiel die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr [söp])* wenden, wenn das betreffende Unternehmen Mitglied der Schlichtungsstelle ist. Diese überprüft die Ansprüche der Passagierin oder des Passagiers und spricht Empfehlungen zur Schlichtung aus. Das Recht, die ordentlichen Gerichte anzurufen und die Ansprüche in einem Zivilprozess geltend zu machen, bleibt durch die Anrufung der Schlichtungsstelle unberührt.

Zusätzlich besteht die Möglichkeit, sich an die nationale Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte beim *Eisenbahn-Bundesamt* zu wenden. Das Eisenbahn-Bundesamt, welches unter anderem über die Einhaltung der Fahrgastrechte im Schiffsverkehr in Deutschland wacht, überprüft, ob gegen Verpflichtungen aus der EU-Verordnung (EG) Nr. 1177/2010 verstoßen wurde. Voraussetzung für eine Beschwerde beim Eisenbahn-Bundesamt ist, dass eine zuvor eingereichte Beschwerde beim Unternehmen erfolglos verlief. Letztere ist nach der Verordnung Nr. 1177/2010 innerhalb von zwei Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung des Verkehrsdienstes an den Beförderer oder den Terminalbetreiber zu richten.

Das betroffene Unternehmen muss dem Fahrgast innerhalb eines Monats nach Eingang der Beschwerde wenig-

tens einen Zwischenbescheid erteilen; die endgültige Beantwortung muss innerhalb von zwei Monaten erfolgen.



Hinweis

Sind Sie mit den Leistungen des Beförderers oder des Terminalbetreibers unzufrieden oder wollen Sie Ansprüche geltend machen, wenden Sie sich möglichst schriftlich an den Beförderer oder Terminalbetreiber. Beachten Sie, dass Beschwerden nach der EU-Verordnung Nr. 1177/2010 innerhalb von zwei Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung des Verkehrsdienstes an den Beförderer oder den Terminalbetreiber zu richten sind.

↗ *Lassen Sie sich eine Annullierung oder Verspätung schriftlich vor Ort bestätigen.*

↗ *Bewahren Sie möglichst alle Belege auf.*

↗ *Prüfen Sie Ihr Gepäck umgehend nach Ausschiffung oder Aushändigung und reklamieren Sie etwaige Schäden oder einen etwaigen Verlust zu diesem Zeitpunkt. Stellen Sie erst zu einem späteren Zeitpunkt Schäden oder einen Verlust fest, zeigen Sie dies spätestens 15 Tage nach der Ausschiffung oder Aushändigung des Gepäcks dem Beförderer an.*

6 Rechte von Personen mit Behinderungen oder mit eingeschränkter Mobilität





Wegen einer Behinderung oder wegen des Alters dürfen Reiseveranstaltungs- oder Verkehrsunternehmen die Buchung einer Reise oder die Beförderung von Personen im Grundsatz nicht ablehnen. Eng begrenzte Ausnahmen zu diesem Grundsatz werden in den maßgeblichen europarechtlichen Regelungen ausdrücklich genannt. Außerdem sind Reiseveranstaltungs- und Verkehrsunternehmen zu bestimmten Unterstützungs- und Informationsleistungen verpflichtet.

Pauschalreise

Bei der Buchung sowie der Durchführung einer Pauschalreise werden Personen mit eingeschränkter Mobilität in zweierlei Hinsicht besonders geschützt:

Bereits vor der Buchung ist anzugeben, ob die Pauschalreise im Allgemeinen für Personen mit eingeschränkter Mo-

bilität geeignet ist, und auf Verlangen des Reisenden sind genaue Informationen über eine solche Eignung unter Berücksichtigung der Bedürfnisse des oder der Reisenden zu machen.

Kann die Kostentragung für eine notwendige Beherbergung verlangt werden, weil die Rückbeförderung wegen unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände nicht möglich ist (*siehe Seite 11*), kann sich das Reiseveranstaltungsunternehmen unter anderem gegenüber Personen mit eingeschränkter Mobilität nicht auf eine zeitliche Begrenzung der Leistungsdauer berufen, sofern es rechtzeitig über deren besondere Bedürfnisse in Kenntnis gesetzt wurde.

Im Übrigen finden auf die einzelnen Reiseleistungen einer Pauschalreise die europarechtlichen Regelungen zu Rechten von Personen mit Behinderungen oder mit eingeschränkter Mobilität Anwendung (*siehe dazu die folgenden Ausführungen*).

Flugreise

Luftfahrtunternehmen und Flugreiseveranstalter dürfen bei Flügen von oder zu einem europäischen Flughafen grundsätzlich nur dann eine Buchung oder eine Beförderung verweigern, wenn geltende Sicherheitsbestimmungen dies erfordern oder technische Hindernisse, z. B. aufgrund der Größe der Flugkabine oder der Türen, entgegenstehen. Die durchgehende Betreuung in ihrer Mobilität eingeschränkter Fluggäste ist von der Ankunft am Flughafen bis zum Abflug ohne zusätzliche Kosten für die Betroffenen sicherzustellen. Die Luftfahrtunternehmen sind grundsätzlich verpflichtet, bei Flügen, die in der EU beginnen oder enden, kostenlos Mobilitätshilfen – einschließlich elektrischer Rollstühle mit auslaufsicherer Batterie – oder Begleithunde zu befördern.

Um diese Betreuung zu gewährleisten und damit die Luftbeförderung ohne unnötige Unannehmlichkeiten und Zeitverlust durchgeführt werden kann, sollten sich mobilitätseingeschränkte Fluggäste bis spätestens 48 Stunden vor Abflug bei dem Luftfahrtunternehmen oder beim Flugreiseveranstalter anmelden. Es ist zudem erforderlich, dass sie sich rechtzeitig zum vorgegebenen Zeit-

punkt am Flughafen an den dort ausgewiesenen Kontaktpunkten einfinden.

Wurde gegen die Betreuungspflichten verstoßen, müssen sich Betroffene zunächst an das Luftfahrtunternehmen oder den Flughafen wenden. Sollte keine Einigung erzielt werden, kann Beschwerde beim Luftfahrt-Bundesamt eingereicht werden.

Bahnreise

Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer und Reiseveranstaltungsunternehmen müssen auf Anfrage über die Zugänglichkeit von Eisenbahnverkehrsdiensten für behinderte oder mobilitätseingeschränkte Personen informieren.

Sie dürfen eine Buchung oder die Ausstellung einer Fahrkarte für eine behinderte oder mobilitätseingeschränkte Person nur dann ablehnen, wenn dies aufgrund der Zugangsregeln der Eisenbahnunternehmen bzw. Bahnhofsbetreiber unbedingt erforderlich ist. Auch die Begleitung durch eine andere Person darf von den o.g. Unternehmen nur in diesem Fall verlangt werden. Im Falle der Ablehnung einer Buchung oder Ausstellung einer Fahrkarte müssen die Gründe auf Anfrage der betroffenen Person in-

nerhalb von fünf Werktagen nach Ablehnung schriftlich mitgeteilt werden.

Ist der oder die Reisende schwerbehindert im Sinne des Sozialgesetzbuchs Neuntes Buch, so darf er in Deutschland kostenfrei eine Begleitperson im Nah- und Fernverkehr mitnehmen, wenn die Berechtigung zur Mitnahme einer Begleitperson nachgewiesen und im Schwerbehindertenausweis eingetragen ist.⁶

Der Bahnhofsbetreiber bzw. das Eisenbahnunternehmen muss dafür sorgen, dass behinderten oder in ihrer Mobilität eingeschränkten Personen sowohl an Bahnhöfen, die mit Personal ausgestattet sind, als auch im Zug kostenlos Hilfe beim Ein-, Aus- und Umsteigen sowie während der Fahrt geleistet wird. Voraussetzung ist allerdings, dass der Hilfsbedarf rechtzeitig vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfe benötigt wird, angemeldet wird. Nach der EG-Verordnung 1371/2007 beträgt die Frist 48 Stunden im Voraus. Eisenbahnunternehmen akzeptieren aber mitunter auch deutlich kurzfristige Anmeldungen, beispielsweise die Deutsche Bahn AG. Daher empfiehlt es sich, bei dem Unternehmen

nachzufragen, das für die Fahrt genutzt werden soll. Außerdem muss sich die betroffene Person rechtzeitig zum vorgegebenen Zeitpunkt oder, wenn kein Zeitpunkt vorgegeben ist, spätestens 30 Minuten vor der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit am vorgegebenen Ort einfinden.

Behinderte oder mobilitätseingeschränkte Personen, die der Auffassung sind, dass ihre Rechte aus der EG-Verordnung 1371/2007 nicht beachtet wurden, können sich an das *Eisenbahn-Bundesamt* wenden und Beschwerde einlegen.



⁶Weitere Informationen betreffend die Mitnahme einer Begleitperson finden Sie auf der Webseite des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales unter: http://www.budget.bmas.de/DE/StdS/Mobilitaet/Schwerbehinderung/Begleitpersonen/begleitpersonen_node.html

Linienverkehr mit Bussen

Die Beförderung von behinderten oder mobilitätseingeschränkten Personen darf nur dann abgelehnt werden, wenn dies notwendig ist, um geltenden Sicherheitsanforderungen nachzukommen, oder wenn die Bauart des Fahrzeugs, des Busbahnhofs oder der Bushaltestelle einen sicheren Ein- oder Ausstieg oder eine sichere und operationell durchführbare Beförderung nicht zulässt. Im Fall der Ablehnung müssen die Gründe der betroffenen Person unverzüglich – und auf Verlangen schriftlich innerhalb von fünf Werktagen nach Antrag – mitgeteilt werden.

Die betroffene Person kann kostenlos eine Begleitperson mitnehmen, wenn hierdurch Sicherheitsvorschriften erfüllt oder Barrieren beim Fahrzeug oder an den Haltestellen überwunden werden können, die ansonsten den Beförderer berechtigt hätten, die Beförderung zu verweigern.

In Bussen des Linienfernverkehrs (ab 250 km) und an besonders ausgestatteten Busbahnhöfen (aktuell sind dies der

ZOB Hamburg und der ZOB Mannheim⁷) haben behinderte und mobilitätseingeschränkte Fahrgäste Anspruch auf kostenlose Hilfeleistung, insbesondere beim Ein-, Aus- und Umsteigen. Der Hilfsbedarf sollte spätestens 36 Stunden vorher beim Beförderer bzw. Busbahnhofbetreiber angemeldet werden.

Fahrgäste, die der Auffassung sind, dass diese Rechte nicht beachtet wurden, können beim *Eisenbahn-Bundesamt* (EBA), das auch über die Fahrgastrechte im Busverkehr wacht, Beschwerde einlegen. Richtet sich die Beschwerde gegen den Beförderer, ist Voraussetzung, dass mit ihm keine Lösung gefunden wurde.

Schiffsreisen

Schiffahrtsunternehmen, die Liniendienste oder Kreuzfahrten anbieten, sowie alle Reisevermittlungs- und Reiseveranstaltungsunternehmen können die Beförderung einer behinderten oder in der Mobilität eingeschränkten Person mit einem Schiff grundsätzlich nur dann ablehnen, wenn einer Beförderung Sicherheitsanforderungen oder die Bau-

⁷ Die jeweils aktuellste Liste der gegenüber der Europäischen Kommission benannten Busbahnhöfe finden Sie unter: http://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/road/doc/designated_bus_terminals.pdf

art des Schiffes oder die Infrastruktur und Einrichtung des Hafens entgegenstehen. Die Gründe sind der betreffenden Person mitzuteilen.

Diese kann, wenn hierdurch die Gründe für die Ablehnung der Beförderung ausgeräumt werden, kostenlos eine Begleitperson mitnehmen. Gegebenenfalls kann sogar eine Begleitung verlangt werden.

Liegen weiterhin Ablehnungsgründe vor, muss das Schifffahrts-, das Reisevermittlungs- oder das Reiseveranstaltungsunternehmen alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um der betreffenden Person eine Beförderungsalternative anzubieten.

Schifffahrtsunternehmen sowie Terminalbetreiber müssen eine kostenlose bedarfsgerechte Hilfe für Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität sowohl an den Hafenterminals als auch an Bord der Schiffe sicherstellen. Voraussetzung ist allerdings, dass der Hilfsbedarf spätestens 48 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfe benötigt wird, mitgeteilt wird. Außerdem muss sich der oder die behinderte oder mobilitätseingeschränkte Passagier/in rechtzeitig zum vorgegebenen Zeitpunkt, möglichst 60 Minuten vor der Einschiffungs- oder Abfahrtszeit, an dem ausgewiesenen Kontaktpunkt einfinden.

Kommt das Schifffahrts-, das Reisevermittlungs- oder das Reiseveranstaltungsunternehmen oder auch der Terminalbetreiber seinen Verpflichtungen aus der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 nicht nach, besteht die Möglichkeit, das **Eisenbahn-Bundesamt**, welches auch über die Einhaltung der Fahrgastrechte im Schiffsverkehr in Deutschland wacht, einzuschalten. Dieses überprüft, ob und inwieweit das betreffende Unternehmen gegen seine Verpflichtungen verstoßen hat. Voraussetzung ist jedoch, dass zuvor eine Beschwerde bei dem Unternehmen eingereicht wurde und erfolglos blieb.



Weitere Informationen

Weitere Informationen zum Thema *barrierefreies Reisen für Personen mit Behinderungen oder mit eingeschränkter Mobilität* können auf dem Internetangebot „einfach teilhaben“ des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (www.einfach-teilhaben.de/DE/AS/Themen/MobilitaetReisen/BarrierefreiesReisen/barrierefreieresreisen_node.html) abgerufen werden.

7 Mit dem Auto ins Ausland



Rechte und Tipps für unterwegs



Das Problem

Urlaubszeit ist Reisezeit – gerne auch mit dem Auto ins benachbarte Ausland. Aber wer hat schon Zeit, sich bei der Vorbereitung durch die unterschiedlichsten Quellen im Internet zu klicken? Und wer hilft eigentlich unterwegs, wenn tatsächlich einmal etwas schiefgeht? Kann man keine praktische Hilfe „to go“ bekommen – ganz ohne Mitgliedschaft, umständliches Surfen und Roaming-Gebühren?

Die Lösung

Die App „Mit dem Auto ins Ausland“ des Europäischen Verbraucherzentrums bietet Verbraucherinnen und Verbrauchern eine verlässliche Hilfestellung für unterwegs rund um alle Fragen der Autonutzung in allen EU-Staaten und für die Länder Schweiz, Island und Norwegen.

Die Inhalte richten sich speziell an Verbraucherinnen und Verbraucher: Von den Themen Maut, Mietwagen und Mitfahrgelegenheit über Unfall,

Panne und Diebstahl bis hin zu Kauf und Zulassung von Autos im Ausland gibt es sachkundige Hinweise für viele Situationen. Darüber hinaus bietet sie nützliche Checklisten und Tipps für die Urlaubsvorbereitung, damit wichtige Dokumente wie die Krankenversicherungskarte nicht zu Hause liegen und die Verkehrsregeln im Ausland nicht unbekannt bleiben.

Die kostenlose App kann über die App-Stores auf allen iOS- oder Android-Geräten installiert werden. Sie funktioniert auch offline, so dass dafür im Ausland keine Roaming-Gebühren anfallen und die praktischen Informationen unabhängig von der Netzqualität abrufbar sind.

Ferner bietet die ebenfalls kostenlose App „ECC-Net Travel“ eine mobile Hilfe bei sonstigen typischen Reise-problemen im Ausland: Rückflug verspätet oder gebuchtes Hotelzimmer vergeben? Für derart schwierige Situationen hat das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) diese barrierefreie App für Reisende in Europa entwickelt: Die „Travel App“ informiert Verbraucherinnen und Verbraucher nicht nur über ihre Rechte unterwegs, sondern hilft ihnen ganz konkret, diese Ansprüche in stressigen Situationen auch geltend zu machen –



Die App „ECC-Net Travel“ bietet mobile Hilfe bei Reiseproblemen im Ausland.

und zwar in der jeweiligen Landessprache. Die App ist in allen und für alle 28 EU-Staaten sowie Island und Norwegen verfügbar und funktioniert in 25 europäischen Sprachen.

Hilfeleistungen

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Deutschland wird vom BMJ gefördert, um Verbraucherinnen und Verbraucher in grenzüberschreitenden Fragen zu informieren und dabei praktische Hilfe zu bieten.

Weitergehende Hilfestellung – auch bei sonstigen grenzüberschreitenden Fragen rund um das Einkaufen (auch online), Reisen und Bezahlen im EU-Ausland oder bei der Vermittlung von geeigneten Schlichtungsstellen und -möglichkeiten – bietet das Europäische Verbraucherzentrum: www.evz.de

Es ist Teil eines Netzwerkes Europäischer Verbraucherzentren in allen EU-Mitgliedstaaten sowie in Norwegen und Island, mit denen es eng zusammenarbeitet.

Impressum

Diese Druckschrift wird vom Bundesministerium der Justiz im Rahmen seiner Öffentlichkeitsarbeit herausgegeben. Sie ist kostenlos erhältlich und nicht zum Verkauf bestimmt.

Herausgeber:

Bundesministerium der Justiz
Referat Öffentlichkeitsarbeit und Bürgerdialog
11015 Berlin
www.bmj.de

Gestaltung:

neues handeln AG

Bildnachweis:

Titel: Robert Kneschke/Shutterstock; Seite 4: Steffen Kugler/BPA; Seite 8: Mariia Boiko/Shutterstock; Seite 13: fizkes/Shutterstock; Seite 14: Rawpixel.com/Shutterstock; Seite 17: Maria Sbytova/Shutterstock; Seite 19: franz12/Shutterstock; Seite 22: AnnaTamila/Shutterstock; Seite 24: Monkey Business/Adobe Stock; Seite 26: Andy Dean Photography; Seite 30: wernimages/Shutterstock; Seite 33: Halfpoint/Shutterstock; Seite 36: Soloviova Liudmyla/Shutterstock

Druck:

Druck- und Verlagshaus Zarbock GmbH & Co. KG
Sontraer Straße 6
60386 Frankfurt a. M.

Stand:

Juni 2022

Publikationsbestellung:

www.bmj.de

Publikationsversand der Bundesregierung:

Postfach 481009
18132 Rostock
Telefon: (030) 18 272 272 1
Fax: (030) 18 10 272 272 1



www.bmj.de

- [f facebook.com/bundesjustizministerium](https://www.facebook.com/bundesjustizministerium)
- [t twitter.com/bmj_bund](https://twitter.com/bmj_bund)
- [y youtube.com/BMJustiz](https://www.youtube.com/BMJustiz)
- [@ instagram/bundesjustizministerium](https://www.instagram.com/bundesjustizministerium)