

Sturm: Ihre Rechte als Bahnkunde

Wenn der Sturm übers Land zieht und der Zug zu spät oder gar nicht kommt, kann man sich still ärgern oder seine Rechte wahrnehmen. Welche das sind, haben wir für Sie übersichtlich zusammengestellt.



© Deutsche Bahn AG / Volker Seidel

Stand: 14.02.2021

Immer wieder bringen Sturmtiefs den Zugverkehr in Deutschland großflächig zum Erliegen. Wir erklären Ihnen, welche Rechte Sie haben, wenn Ihre Bahn gar nicht fährt oder Ihr Zug zu spät kommt.

Wenn der Zug nicht fährt

Wenn aufgrund eines Sturms der Bahnverkehr gesperrt ist und Sie frühestens am nächsten Tag weiterfahren können, muss Ihnen die Bahn entweder eine Ersatzbeförderung – beispielsweise per Bus oder Sammeltaxi – anbieten oder für eine kostenfreie Übernachtungsunterkunft sorgen.

Kümmern Sie sich in Eigenregie um eine Ersatzbeförderung oder Unterkunft, so muss die Bahn Ihnen nur dann die angemessenen Kosten erstatten, wenn es Ihnen aus Gründen, die die Bahn zu vertreten hat, nicht möglich war, mit dieser Kontakt aufzunehmen. Die Kosten für eine Ersatzbeförderung sind dabei nur bis zu einer Höhe von 80 Euro zu erstatten.

Wenn sich der Zug verspätet

Bei einer zu erwartenden **Verspätung von mindestens 20 Minuten am Zielort** Ihrer Fahrkarte können Sie

- einen anderen, nicht reservierungspflichtigen Zug nutzen. Diese Regelung gilt nicht bei stark ermäßigten Fahrkarten (z.B. Schönes-Wochenende-Ticket, Länder-Tickets).

Bei einer zu erwartenden **Verspätung am Zielbahnhof von mehr als 60 Minuten** können Sie

- vor Fahrtantritt von Ihrer Reise zurücktreten und sich den vollen Fahrpreis erstatten lassen.
- die Reise abrechnen und zum Startbahnhof zurückkehren, wenn die Fahrt sinnlos geworden ist. In diesem Fall erfolgt eine Erstattung des vollen Fahrpreises.
- die Reise abrechnen und sich den nicht genutzten Anteil erstatten lassen.

Alternativ erhalten Sie bei Durchführung der Reise

- ab 60 Minuten Verspätung an Ihrem Zielbahnhof eine Entschädigung von 25 Prozent des gezahlten Fahrpreises für die einfache Fahrt,
- ab 120 Minuten Verspätung eine Entschädigung in Höhe 50 Prozent des gezahlten Fahrpreises.

Bei Fahrkarten für die Hin- und Rückfahrt wird die Entschädigung auf der Grundlage des halben entrichteten Fahrpreises berechnet. Der Aufpreis für den ICE-Sprinter wird ab 30

Minuten Verspätung des Expresszuges erstattet. Als Kunde haben Sie die Wahl, ob Ihnen die Entschädigung ausgezahlt werden soll oder Sie einen Gutschein erhalten.

Streckenzeitkarten des Nah- und Fernverkehrs werden pauschal je Verspätung ab 60 Minuten entschädigt. Die Entschädigung liegt zwischen 1,50 Euro (Zeitkarte Nahverkehr; 2. Klasse) und 15 Euro (BahnCard 100; 1. Klasse)

UNSER RAT

Verlangen Sie schon im Zug ein Fahrgastrechte-Formular und lassen Sie sich den Zugausfall bzw. die Verspätung bestätigen. Bewahren Sie Ihre Fahrkarten gut auf.

Gibt es Streit um die Entschädigung können Sie sich an die Schlichtungsstelle für öffentlichen Personenverkehr wenden.

Warum ist die Bahn in der Pflicht, wenn sie nichts für den Sturm kann?

Alle oben genannten Ansprüche sind nicht von einem eigenen Verschulden der Bahn abhängig. Mit seiner Entscheidung vom 26. September 2013 hat der Europäische Gerichtshof (C-509/11) klar gestellt, dass die vorgesehene Entschädigung, da sie auf der Grundlage des Fahrkartenpreises berechnet wird, die Unkosten des Fahrgastes kompensieren soll. Schließlich ist dieser schon bezahlte Fahrkartenpreis die Gegenleistung für eine Dienstleistung, die letztlich nicht im Einklang mit dem Beförderungsvertrag erbracht wurde.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/urlaubs-reiseaerger/sturm-ihre-rechte-als-bahnkunde>