verbraucherzentrale Hamburg

Bahnstreik: Das sind Ihre Rechte!

Wenn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bahn streiken und Züge zu spät oder gar nicht kommen, kann man sich still ärgern oder seine Rechte wahrnehmen. Welche das sind, haben wir übersichtlich für Sie zusammengefasst.

© iStock.com/Zbynek Pospisil

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Verbraucherinnen und Verbraucher haben umfangreiche Rechte bei Zugausfällen und Verspätungen.
2. Kommt ein Zug 60 Minuten zu spät, gibt es den vollen Fahrpreis zurück.

3. Erstattungsansprüche gelten auch dann, wenn ein Streik bei der Bahn die Ursache für die Verspätung ist.

Stand: 14.04.2025

Die Bahn bringt Sie im besten Fall schnell und komfortabel ans gewünschte Ziel. Doch hin und wieder kommen Züge zu spät. Manchmal fallen sie auch ganz aus, wenn es beispielsweise zu einem groß angelegten Streik kommt. Darüber können Sie sich ärgern oder einfach Schadensersatz fordern. Das sind Ihre Rechte.

Rechte bei Verspätung von mindestens 20 Minuten

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).

Rechte bei Verspätung von mehr als 60 Minuten

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 abbrechen und zum Startbahnhof zurückkehren, wenn die Fahrt sinnlos geworden ist. In diesem Fall erfolgt eine Erstattung des vollen Fahrpreises.
- die Reise abbrechen und sich den nicht genutzten Anteil erstatten lassen.

GUT ZU WISSEN

Die Bahn muss keine Entschädigung zahlen, wenn „außergewöhnliche Umstände“ der Grund für eine Verspätung oder den Ausfall eines Zuges sind. Als außergewöhnliche Umstände gelten zum Beispiel Naturkatastrophen, betriebsfremde Personen auf den Gleisen oder Kabeldiebstahl. Ein Streik des Bahnpersonals zählt hingegen ausdrücklich nicht als „außergewöhnlicher Umstand“ bzw. „höhere Gewalt“. Das heißt, in dem Fall können Sie Erstattungsansprüche geltend machen.

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 von 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 Ihnen ab einer 30-minütigen Verspätung des Sprinters erstattet. Sie haben dann die Wahl zwischen der Auszahlung des Betrags und einem Gutschein.

Als Besitzer einer Streckenzeitkarte des Nah- und Fernverkehrs werden Sie 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).

Rechte im Öffentlichen Nahverkehr in Hamburg

Auch als Kundin oder Kunde des HVV haben Sie bei einer durch einen Streik verursachten Verspätung einen Anspruch auf Entschädigung. Die entsprechenden Regelungen sind in den Fahrgastrechten des HVV erläutert.

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.
- Seit Juni 2021 können Sie Entschädigungen auch endlich online über Ihr Kundenkonto bei der Deutschen Bahn beantragen.
- Gibt es Streit um die Entschädigung, können Sie sich an die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr wenden.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/urlaub-reise/bahnstreik-das-sind-ihre-rechte