



Ausgabe 03 | 2024

HAMBURGER VERBRAUCHERSCHUTZ-PEGEL

Erstattungsansprüche im Bahn- und Flugverkehr – setzen Verbraucher und Verbraucherinnen Ihre Rechte durch?

13. Dezember 2024

Durchgeführt von



Veröffentlicht im Auftrag der
Freien und Hansestadt Hamburg, Behörde für Justiz und Verbraucherschutz



Impressum

Verbraucherzentrale
Hamburg e.V.

Kirchenallee 22
20099 Hamburg

www.vzh.de

Inhalt

1.	Zusammenfassung.....	4
2.	Anlass und Hintergrund der Umfrage	5
3.	Methodik	5
4.	Ergebnisse	6
4.1	Nutzung Verkehrsmittel	6
4.2	Erstattungsansprüche Flugreisen	8
4.3	Erstattungsansprüche Bahnreisen.....	13
5.	Fazit	19

Abbildungen

Abb. 1:	Repräsentative Quotierung von Alter und Geschlecht nach amtlicher Statistik ...	6
Abb. 2:	Genutzte Verkehrsmittel der letzten zwei Jahre (inkl. Screenouts)	7
Abb. 3:	Genutzte Verkehrsmittel der letzten zwei Jahre (inkl. Screenouts nach Alter)	7
Abb. 4:	Flugreisen: Erfahrungen in den letzten zwei Jahren (nach Alter)	8
Abb. 5:	Flugreisen: Erfahrungen in den letzten zwei Jahren (nach Einkommen).....	8
Abb. 6:	Flugreisen: Geltendmachung von Entschädigungsansprüchen und Durchsetzungswege	9
Abb. 7:	Flugreisen: Geltendmachung von Entschädigungsansprüchen (nach Alter)	10
Abb. 8:	Flugreisen: Durchsetzungswege bei Entschädigungsansprüchen (nach Alter) .	10
Abb. 9:	Flugreisen: Kontaktwege bei Entschädigungsansprüchen.....	11
Abb. 10:	Flugreisen: Bewertung der Geltendmachung.....	11
Abb. 11:	Flugreisen: Ausgang der Geltendmachung	12
Abb. 12:	Flugreisen: Rechtsdurchsetzung erfolgreich.....	13
Abb. 13:	Flugreisen: Hemmnisse der Geltendmachung.....	13
Abb. 14:	Bahnreisen: Erfahrungen in den letzten zwei Jahren (nach Alter).....	14
Abb. 15:	Bahnreisen: Erfahrungen in den letzten zwei Jahren (nach Einkommen)	14
Abb. 16:	Bahnreisen: Geltendmachung von Entschädigungsansprüchen und Durchsetzungswege	15
Abb. 17:	Bahnreisen: Geltendmachung von Entschädigungsansprüchen (nach Alter)....	15
Abb. 18:	Bahnreisen: Durchsetzungswege bei Entschädigungsansprüchen (nach Alter)	16
Abb. 19:	Bahnreisen: Kontaktwege bei Entschädigungsansprüchen	16
Abb. 20:	Bahnreisen: Bewertung der Geltendmachung	17
Abb. 21:	Bahnreisen: Ausgang der Geltendmachung (nach Alter und Einkommen)	17
Abb. 22:	Bahnreisen: Rechtsdurchsetzung erfolgreich	18
Abb. 23:	Bahnreisen: Hemmnisse der Geltendmachung	18

Illustration auf Seite 1: istock.com / Iullia Maidaniuk

1. Zusammenfassung

Nutzung von Bahn und Flugzeug:

Die Bahn im Fernverkehr und das Flugzeug haben 55 Prozent bzw. 52 Prozent der Hamburgerinnen und Hamburger im abgefragten Zweijahreszeitraum in Anspruch genommen.

Erstattungsansprüche Flugreisen:

Fast die Hälfte (47 Prozent) der befragten Hamburgerinnen und Hamburger erlebte bei Flugreisen eine Verspätung von mehr als drei Stunden oder sogar einen Flugausfall. Dabei waren ältere Flugreisende weniger betroffen als jüngere Menschen.

72 Prozent der Reisenden haben nach Verspätungen oder Flugausfällen Entschädigungen geltend gemacht. Als besonders Streitbar erweist sich die mittlere Altersgruppe. 81 Prozent dieser Altersgruppe machten Entschädigungen nach Ausfällen oder großen Verspätungen geltend, bei den über 50-Jährigen waren es nur 66 Prozent, bei den jüngeren Menschen 68 Prozent.

Jüngere Hamburger und Hamburgerinnen nutzen häufiger als die Älteren Online-Tools oder Apps, um ihre Ansprüche eigenständig geltend zu machen.

Nur 37 Prozent fanden die Geltendmachung der Entschädigungsansprüche einfach, viele schätzten sie als umständlich und/oder zeitaufwändig ein.

In 83 Prozent der Fälle, in denen Ansprüche geltend gemacht wurden, war der Ausgang für die Verbraucher und Verbraucherinnen erfolgreich.

Erstattungsansprüche Bahnreisen:

69 Prozent der befragten Hamburgerinnen und Hamburger erlebte im abgefragten Zweijahreszeitraum bei Bahnreisen im Fernverkehr eine Verspätung von mehr als einer Stunde und 51 Prozent einen Zugausfall.

64 Prozent der Reisenden haben nach Verspätungen oder Ausfällen im Fernverkehr der Bahn Entschädigungen geltend gemacht – 91 Prozent der Betroffenen bedienten sich online oder in Papierform ausgefüllter Formulare des Bahnunternehmens.

Jüngere Befragte nutzen neben Bahnformularen eher auch Inkasso- bzw. Rechtsdienstleister und die Verbraucherzentralen, um ihre Ansprüche geltend zu machen. Wie bei den Flugreisen nutzen ältere Personen besonders gern Formulare (online oder Papierform).

Die Geltendmachung von Ansprüchen bei Bahnreisen wird von gut jedem Zweiten (53 Prozent) als einfach wahrgenommen – deutlich mehr als bei Flugreisen.

In 93 Prozent der Fälle war die Geltendmachung von Ansprüchen im Zusammenhang mit Bahnreisen direkt erfolgreich.

2. Anlass und Hintergrund der Umfrage

Auf längeren Strecken und Urlaubsreisen sind Verbraucher und Verbraucherinnen häufig mit dem Flugzeug oder Fernverkehrszügen unterwegs. Gerade hier führen Ausfälle und größere Verspätungen zu Verdross, verpassten Terminen und Stress im Urlaub.

Um das berechtigte Interesse von Verbrauchern und Verbraucherinnen an Verlässlichkeit und Pünktlichkeit zu unterstützen, hat der Gesetzgeber Erstattungsansprüche für Bahn und Fluggesellschaften im Fall von Verspätung und Ausfall vorgesehen.

Wichtig ist aber, dass diese Rechte nicht nur auf dem Papier bestehen, sondern die Reisenden diese auch kennen und durchsetzen.

Die Durchsetzbarkeit sollte dabei unkompliziert und mit wenig Zeitaufwand möglich sein. Ansonsten werden viele Bürger und Bürgerinnen ihre Ansprüche nicht verfolgen.

Ob Hamburger und Hamburgerinnen ihre Rechte wahrnehmen und die Durchsetzung als kundenfreundlich eingeschätzt wird, hat die vorliegende Umfrage beleuchtet:

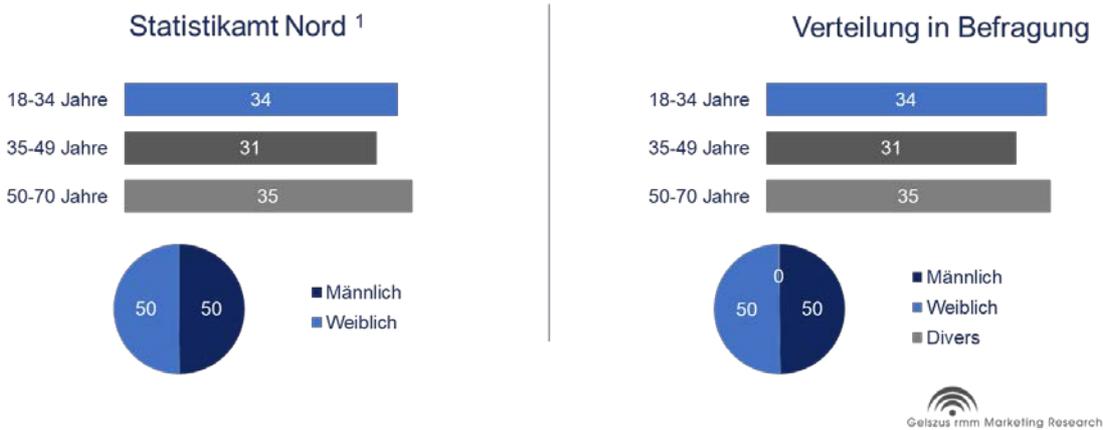
- Wird Flug- und Fahrgästen regelhaft ein einfaches und unkompliziertes Verfahren zur Geltendmachung ihrer Entschädigungsansprüche durch die Unternehmen angeboten?
(Beispiele für derartige webbasierte Anwendungen sind die Erstattungsverfahren der DB Fernverkehr AG in der DB Navigator App, Deutsche Lufthansa AG und Eurowings GmbH.)
- Werden die Erstattungsansprüche durch die Unternehmen befriedigt?
- Sind den Verbraucherinnen und Verbrauchern die anerkannten Schlichtungsstellen hinreichend bekannt? Haben sie ein Schlichtungsverfahren in Anspruch genommen?

3. Methodik

Die Untersuchung wurde als repräsentative Befragung von der Gelszus rmm Marketing Research GmbH, Hamburg als Online-Befragung (CAWI¹) durchgeführt. Sie lief vom 6. bis zum 15. November 2024 und richtete sich an Personen im Alter von 18 bis 70 Jahren aus Hamburg, die in den letzten zwei Jahren das Flugzeug oder die Bahn im Fernverkehr genutzt hatten. Die Stichprobe umfasst 1.212 Personen, die diese Kriterien erfüllten. Dazu mussten 1.770 Personen befragt werden. Die durchschnittliche Interviewdauer betrug fünf Minuten.

Von der Stichprobe umfasst waren etwa gleich viele Frauen (607 oder 50,1 Prozent) wie Männer (603 oder 49,8 Prozent), zwei teilnehmende Personen (unter 0,2 Prozent) gaben divers an. In die Gruppe der Jüngeren ab 18 bis unter 34 Jahren fielen insgesamt 417 der Befragten, weitere 372 gaben ein Alter zwischen 35 und unter 50 Jahren an und die übrigen 423 fielen in die Gruppe der ab 50- bis 70-Jährigen.

¹ *Computer-Assisted Web Interviews.*

Abb. 1: Repräsentative Quotierung von Alter und Geschlecht nach amtlicher Statistik

Angaben in %

1 Die Bevölkerung in Hamburg nach Alter und Geschlecht 2023, Statistisches Amt für Hamburg und Schleswig-Holstein, Quelle: <https://www.statistik-nord.de/zahlen-fakten/bevoelkerung/bevoelkerungsstand-und-entwicklung/dokumentenansicht/product/6153/bevoelkerung-in-hamburg-167>

Basis: Alle Befragten der repräsentativen Stichprobe: n= 1.212

F20: Wie alt sind Sie?; F10: Sind Sie ...?

Die Stichprobe ist damit, soweit nicht anders vermerkt, repräsentativ im Hinblick auf das Alter und das Geschlecht. Für die vorliegende Stichprobe werden Fallzahlen bis höchstens n=100 zuverlässig ausgewiesen, Fallzahlen zwischen n=50-99 sind als Trend anzusehen und sind jeweils farblich (Orange) gekennzeichnet. Fallzahlen geringer als n=50 werden aufgrund der erhöhten Schwankungsbreite nicht dargestellt.

4. Ergebnisse

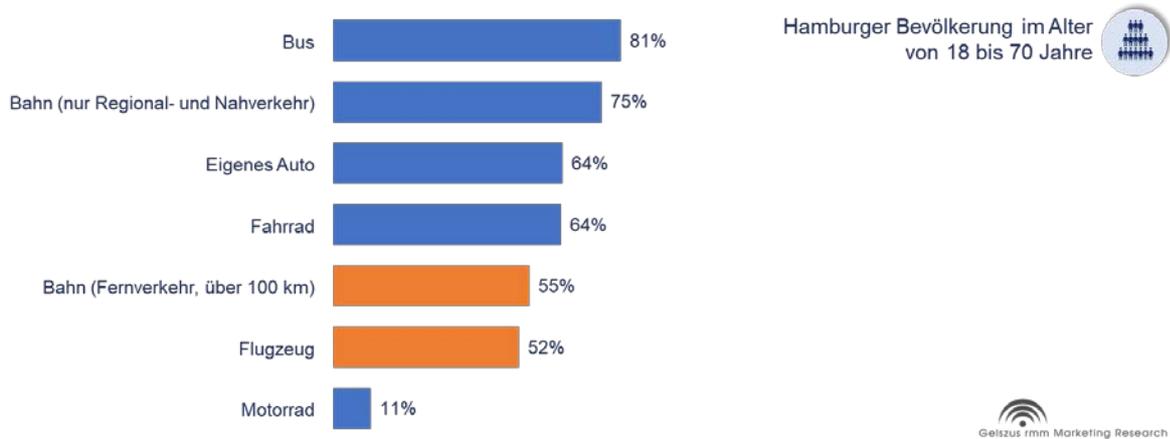
Die Ergebnisse der Umfrage werden nachfolgend dargestellt. Das Kapitel 4.1. „Nutzung Verkehrsmittel“ beruht auf der Analyse aller Befragten inklusive der nicht in die Zielgruppe fallenden (also auch solcher, die in den vergangenen zwei Jahren weder das Flugzeug noch die Bahn im Fernverkehr genutzt hatten).

Die sich daran anschließenden Kapitel 4.2 „Erstattungsansprüche Flugreisen“ und 4.3 „Erstattungsansprüche Bahnreisen“ zeigen Auswertungen der Zielgruppe.

4.1 Nutzung Verkehrsmittel

Bus und Bahn im Nahverkehr wurde von 81 bzw. 75 Prozent der Befragten in den vergangenen zwei Jahren zumindest einmal genutzt, erst danach folgen das eigene Auto und Fahrrad (jeweils 64 Prozent). Die Bahn im Fernverkehr und das Flugzeug hatten 55 Prozent bzw. 52 Prozent der Hamburgerinnen und Hamburger in Anspruch genommen; zumindest eines dieser letztgenannten Verkehrsmittel 68 Prozent.

Abb. 2: Genutzte Verkehrsmittel der letzten zwei Jahre (inkl. Screenouts)



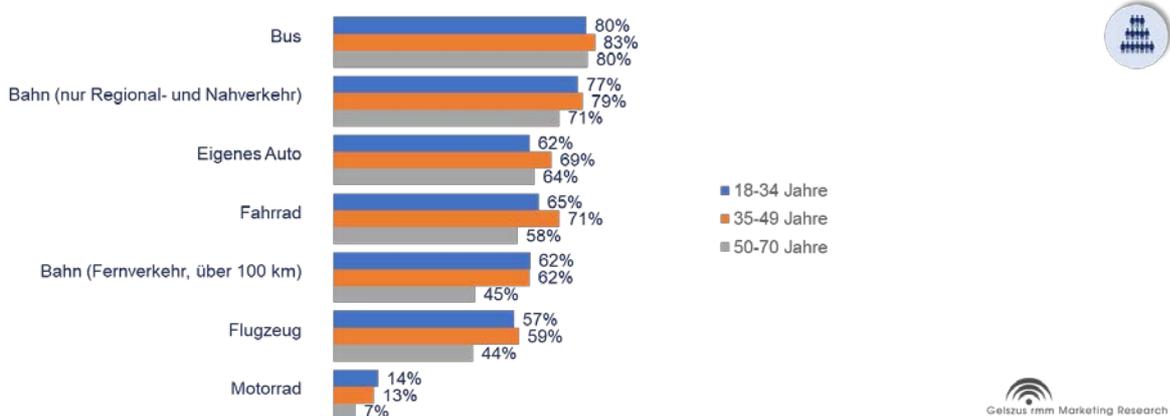
Angaben in %; Basis: Alle Befragten inkl. Screenouts, n = 1.770

F040: Haben Sie in den letzten zwei Jahren eines der folgenden Verkehrsmittel zu privaten Zwecken genutzt?

Dem öffentlichen Personennahverkehr kommt in der Hansestadt damit eine bedeutende Rolle zu. Ebenso nutzen viele Hamburgerinnen und Hamburger das Fahrrad als Verkehrsmittel.

Ein Vergleich nach Alter zeigt keine großen Unterschiede zwischen den Gruppen hinsichtlich der Nutzung von Bus, Bahn und Auto. Bei den übrigen Transportmitteln ist jedoch eine teilweise deutlich geringere Nutzung seitens der Gruppe der Älteren ab 50 Jahren festzustellen.

Abb. 3: Genutzte Verkehrsmittel der letzten zwei Jahre (inkl. Screenouts nach Alter)



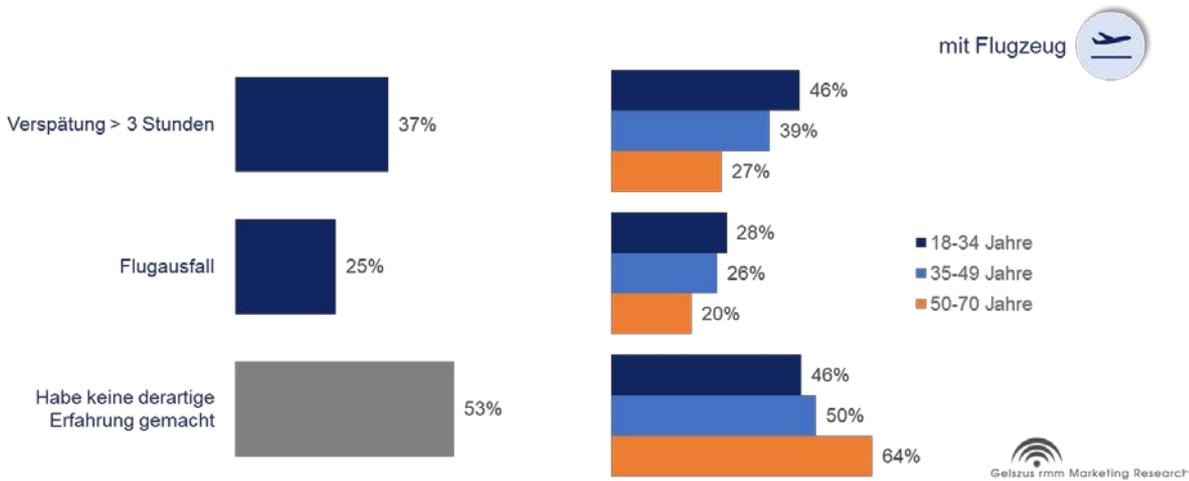
Angaben in %; Basis: Alle Befragten inkl. Screenouts, n = 1.770; 570 / 494 / 706

F040: Haben Sie in den letzten zwei Jahren eines der folgenden Verkehrsmittel zu privaten Zwecken genutzt?

4.2 Erstattungsansprüche Flugreisen

Fast die Hälfte (47 Prozent) der befragten Hamburgerinnen und Hamburger erlebte bei Flugreisen eine Verspätung von mehr als drei Stunden oder sogar einen Flugausfall. Dabei waren ältere Flugreisende weniger betroffen als jüngere Menschen.

Abb. 4: Flugreisen: Erfahrungen in den letzten zwei Jahren (nach Alter)

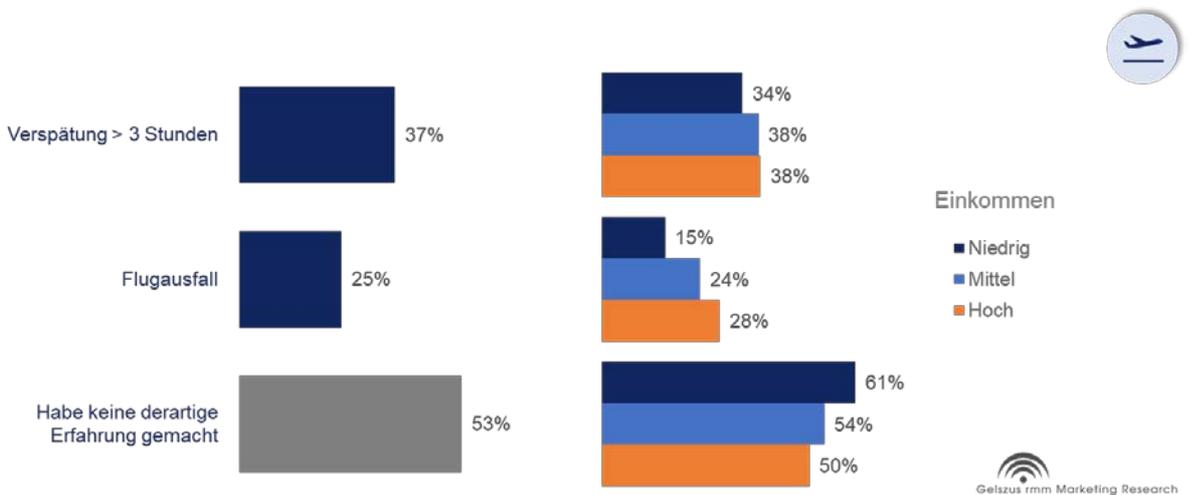


Angaben in %, Mehrfachnennung möglich. Basis: Befragte mit Flugreisen, n = 924 / 325, 289, 310

F100: Haben Sie bei Ihren Flugreisen in den letzten zwei Jahren eine der folgenden Erfahrungen gemacht?

So hat fast die Hälfte der jüngeren Hamburgerinnen und Hamburger in den letzten zwei Jahren Flugverspätungen von über drei Stunden mitgemacht.

Abb. 5: Flugreisen: Erfahrungen in den letzten zwei Jahren (nach Einkommen)



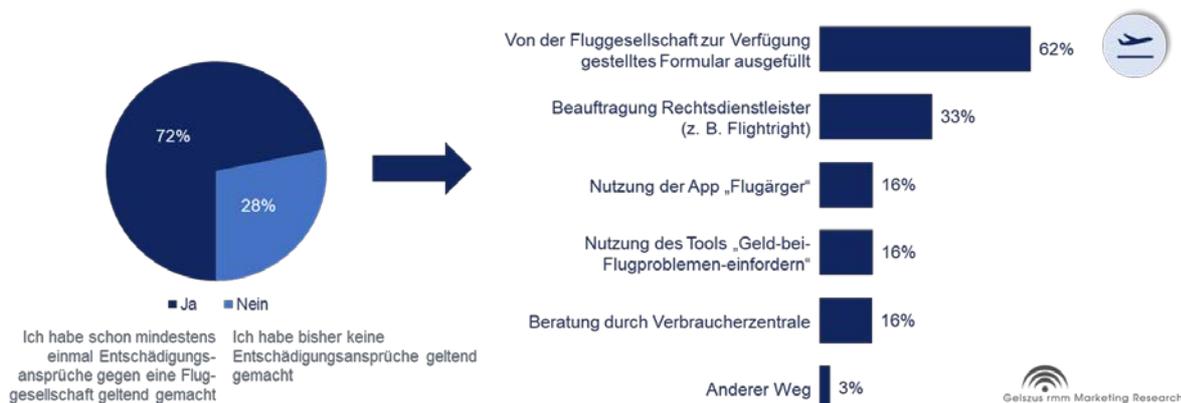
Angaben in %, Mehrfachnennung möglich. Basis: Befragte mit Flugreisen, n = 924 / 118, 347, 384

F100: Haben Sie bei Ihren Flugreisen in den letzten zwei Jahren eine der folgenden Erfahrungen gemacht?

Der Anteil mit Verspätungs- oder Flugausfallerfahrung ist bei den Personen mit niedrigem Einkommen seltener, wie die Abb. 5 zeigt. Personen mit höheren Einkommen reisen häufiger mit dem Flugzeug.²

430 Befragte, entsprechend 72 Prozent, haben nach Verspätungen oder Ausfällen ihrer Flugreisen eine Entschädigung geltend gemacht. Die Geltendmachung erfolgte überwiegend direkt bei der Fluggesellschaft. Jede dritte Person nahm die Dienste eines Rechts- bzw. Inkassodienstleisters wie beispielsweise Ersatz-Pilot, EUFlight, Fairplane oder Flightright in Anspruch.

Abb. 6: Flugreisen: Geltendmachung von Entschädigungsansprüchen und Durchsetzungswege

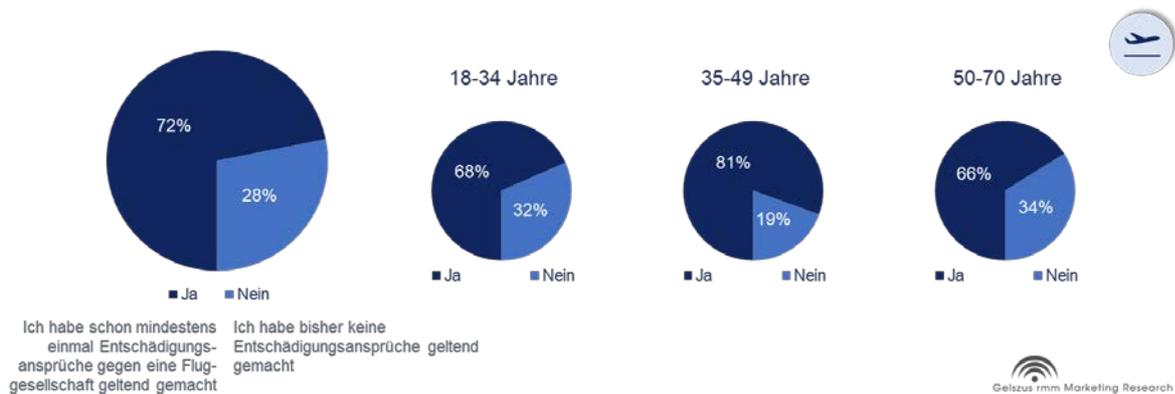


Angaben in %; Mehrfachnennung möglich. Basis: Befragte mit Erstattungsansprüchen bei Flugreisen, n = 430; Befragte, die Entschädigungsansprüche bei Flugreisen geltend gemacht haben, n = 309. F110: Welche Aussagen trifft auf Sie zu? F120: Wie sind Sie beim letzten Fall vorgegangen, um Ihre Ansprüche geltend zu machen?

Insbesondere die mittlere Altersgruppe verfolgt überproportional häufig ihre Ansprüche. 81 Prozent dieser Altersgruppe machten Entschädigungen nach Ausfällen oder großen Verspätungen geltend, bei den über 50-Jährigen waren es nur 66 Prozent, bei den jüngeren Menschen 68 Prozent (Abb. 7).

² Nach der bundesweiten Befragung Mobilität in Deutschland (MiD) 2017 wurde das Reisen in Abhängigkeit des ökonomischen Status des Haushalts erhoben. Je höher dieser Status war, desto häufiger war das Flugzeug das gewählte Hauptverkehrsmittel. Siehe hierzu MiD 2017, Tabellenband, Tabelle Reisen V1 B R4, Download unter <https://www.mobilitaet-in-deutschland.de/archive/publikationen2017.html>.

Abb. 7: Flugreisen: Geltendmachung von Entschädigungsansprüchen (nach Alter)

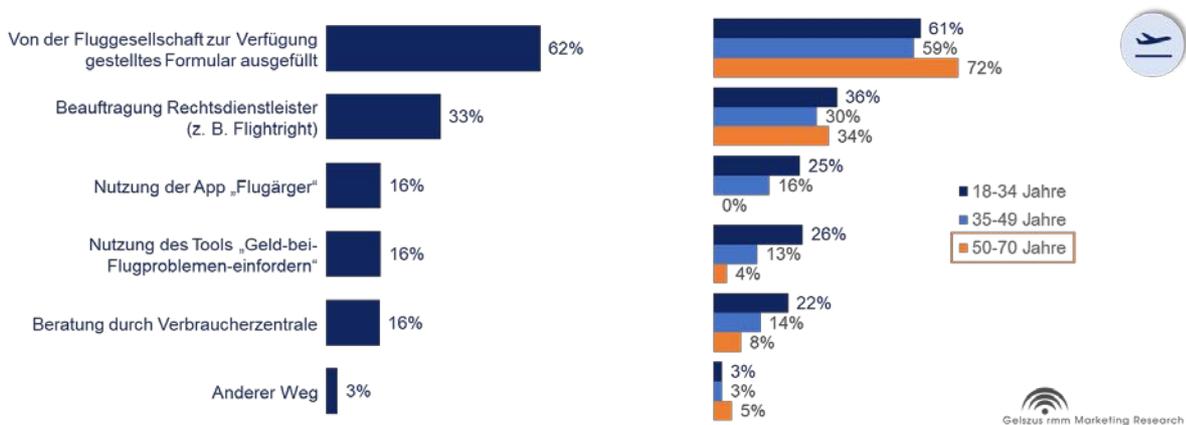


Angaben in %; Mehrfachnennung möglich. Basis: Befragte mit Erstattungsansprüchen bei Flugreisen, n = 430; Befragte, die Entschädigungsansprüche bei Flugreisen geltend gemacht haben, n = 309. F110: Welche Aussagen trifft auf Sie zu?

Personen über 50 Jahre nutzen größtenteils direkt die Formulare der Fluggesellschaften. Alternativ beauftragten sie kommerzielle Rechtsdienstleister.

Jüngere Hamburger und Hamburgerinnen nutzen, im Gegensatz zu den Personen ab 50 zur Geltendmachung ihrer Ansprüche kostenfreie Tools wie die App „Flugärger“ der Verbraucherzentralen³. Auch informieren sich vor allem jüngere Verbraucherinnen und Verbraucher (bis 34 Jahre) bei der Verbraucherzentrale.

Abb. 8: Flugreisen: Durchsetzungswege bei Entschädigungsansprüchen (nach Alter)



Angaben in %; Mehrfachnennung möglich. Basis: Befragte, die Entschädigungsansprüche bei Flugreisen geltend gemacht haben, n = 309 / 119 116, 74.

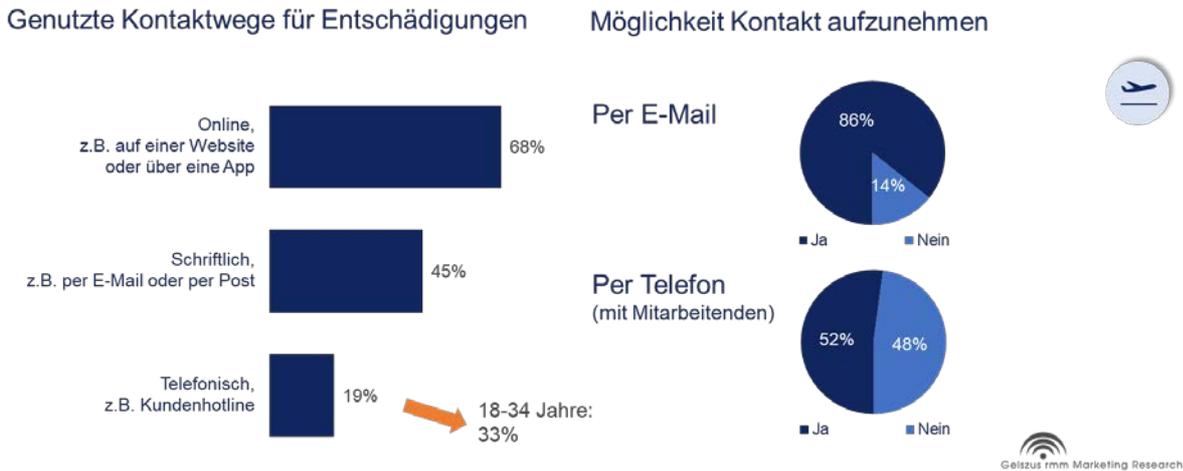
□ Aufgrund geringer Fallzahl < n=100 als Trend zu verstehen. F120: Wie sind Sie beim letzten Fall vorgegangen, um Ihre Ansprüche geltend zu machen?

³ <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/reise-mobilitaet/unterwegs-sein/flugaerger-mit-app-kostenlos-entschaedigung-berechnen-40119>.

Eine Kontaktaufnahme per E-Mail war fast immer möglich, telefonisch nur in der Hälfte der Fälle.

Überwiegend wurde im konkreten Fall die Entschädigung online eingefordert. Beachtlich ist dabei, dass gerade die jüngste Altersgruppe mit 33 Prozent überdurchschnittlich (Durchschnitt: 19 Prozent) häufig den Weg der telefonischen Kontaktaufnahme nutzt.

Abb. 9: Flugreisen: Kontaktwege bei Entschädigungsansprüchen



Angaben in %; Mehrfachnennung möglich. Basis: Befragte, die Entschädigungsansprüche bei Flugreisen geltend gemacht haben, n = 309. F130: Auf welchem Weg haben Sie diese Entschädigungsansprüche eingefordert? F140: Hatten Sie die Möglichkeit zur Klärung Ihrer Ansprüche mit dem Unternehmen Kontakt aufzunehmen?

Nur 37 Prozent fanden die Geltendmachung der Entschädigungsansprüche einfach, viele schätzten sie als umständlich und/oder zeitaufwändig ein.

Abb. 10: Flugreisen: Bewertung der Geltendmachung



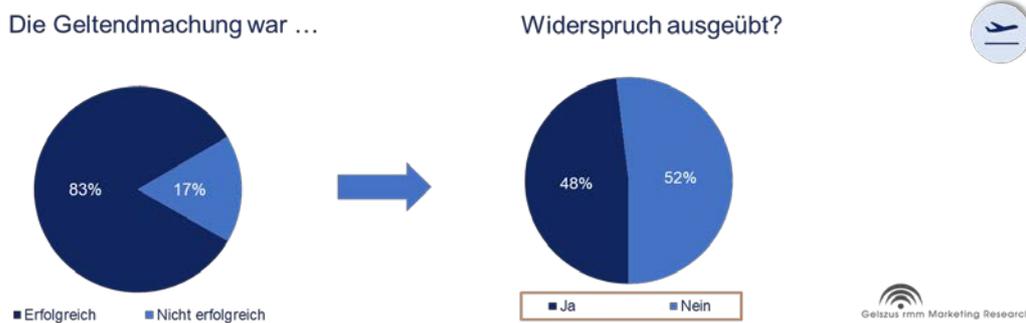
Angaben in %; Mehrfachnennung möglich. Basis: Befragte, die Entschädigungsansprüche bei Flugreisen geltend gemacht haben, n = 309 / 119 116, 74.

☐ Aufgrund geringer Fallzahl < n=100 als Trend zu verstehen. F150: Bitte wählen Sie alle zutreffenden Beschreibungen aus.

Besonders die Älteren empfanden die Geltendmachung der Ansprüche als umständlich und bemängelten das Fehlen persönlicher Ansprechpersonen. Den Jüngeren bis 34 Jahre fehlten persönliche Kontaktpersonen zwar weniger, dafür bemängelten sie den Zeitaufwand besonders häufig. Als „einfach“ bezeichneten am häufigsten die Befragten der mittleren Altersgruppe die Geltendmachung, aber auch dort waren es unter 50 Prozent.

In 83 Prozent der Fälle, in denen Ansprüche geltend gemacht wurden, war der Ausgang für die Verbraucher und Verbraucherinnen erfolgreich. In der Hälfte der verbliebenen Fälle, das waren 25 Fälle, bei denen die Geltendmachung nicht auf Anhieb funktioniert hat, wurde Widerspruch eingelegt.

Abb. 11: Flugreisen: Ausgang der Geltendmachung



Angaben in %; Mehrfachnennung möglich. Basis: Befragte, die Entschädigungsansprüche bei Flugreisen (erneut) geltend gemacht haben, n = 309 / 52,.

□ Aufgrund geringer Fallzahl < n=100 als Trend zu verstehen. F160: Wie ist Ihre Geltendmachung ausgegangen? F170: Haben Sie der Entscheidung des Unternehmens widersprochen?

Nur in neun dieser 25 Fälle war die erneute Geltendmachung im zweiten Anlauf erfolgreich, wie die Auswertung dieser Fälle ergibt (ohne Abbildung).

Die Schlichtungsstelle für Reise und Verkehr⁴ schalteten lediglich 5 Personen ein (ohne Abbildung). Dies korrespondiert mit den Umfrageergebnissen, welche die Schlichtungsstelle im Sommer 2023 erhoben hat. Demnach gaben 79 Prozent der Befragten an, die Schlichtungsstelle nicht zu kennen. Die Autoren der Umfrage führen dazu im Jahresbericht 2023 aus:

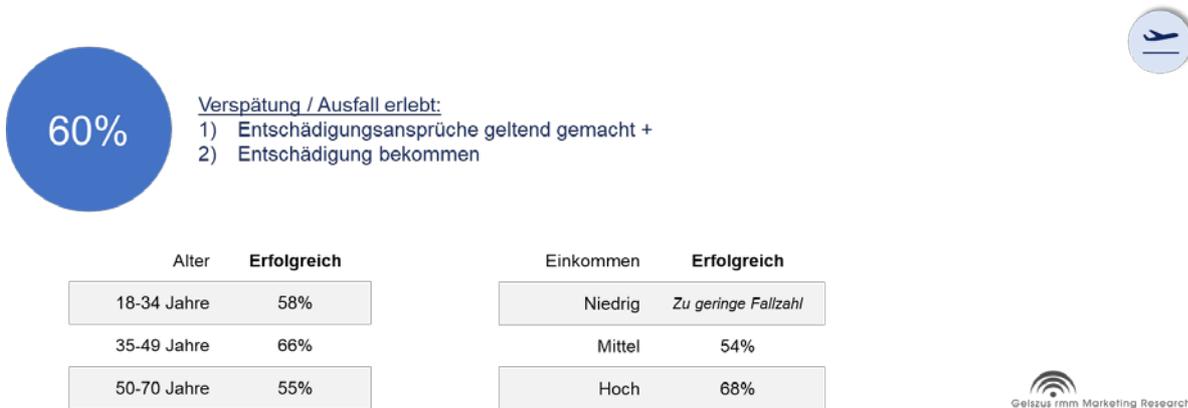
„Wenn Verbraucher:innen die kostenlose Option der Schlichtung nicht kennen, dann sehen sie sich zur Durchsetzung ihrer Forderung über kommerzielle Claim Companies gezwungen und verlieren durch deren Provisionsgebühren einen erheblichen Teil ihrer Ansprüche. Speziell im Bereich der Fluggastrechte führt diese Entwicklung zu einem Klageanstieg und zur Überlastung einzelner Gerichte, wie der Deutsche Richterbund im Herbst 2023 kritisierte (s. Rebehn, DRiZ 2023, 286).“⁵

⁴ <https://www.schlichtung-reise-und-verkehr.de>.

⁵ Jahresbericht der Schlichtungsstelle für Reise und Verkehr 2023, Seite 15, Download unter <https://www.schlichtung-reise-und-verkehr.de/service/materialien/#jahresberichte>.

Bezogen auf alle Flugreisenden mit Verspätung oder Ausfall, also auch diejenigen, die eine Geltendmachung erst gar nicht versuchten, setzten 60 Prozent ihre Rechte erfolgreich durch. Ältere erreichten dies etwas seltener, Personen mit höherem Einkommen häufiger.

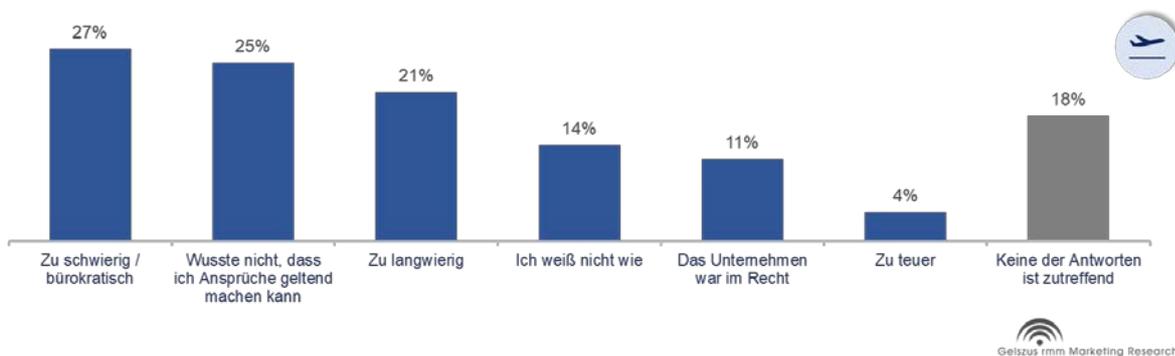
Abb. 12: Flugreisen: Rechtsdurchsetzung erfolgreich



Angaben in %; Mehrfachnennung möglich. Basis: Befragte mit Recht auf Entschädigung nach Flugreise, n = 430 / 174, 144, 112 / 46, 161, 192; Aufgrund geringer Fallzahl < n = 50 nicht in Prozent dargestellt. F160: Wie ist Ihre Geltendmachung ausgegangen?

Trotz umfangreicher medialer Berichterstattung über Rechte bei Flugausfällen und einiger gewerblicher Anbieter, die ihre Dienste zur Durchsetzung anbieten und entsprechend bewerben, sahen damit immerhin vier von zehn Anspruchsberechtigten von einer Geltendmachung ab. Gründe hierfür waren vor allem die angenommene Bürokratie, Unkenntnis über eigene Ansprüche und die (angenommene) lange Zeitdauer.

Abb. 13: Flugreisen: Hemmnisse der Geltendmachung



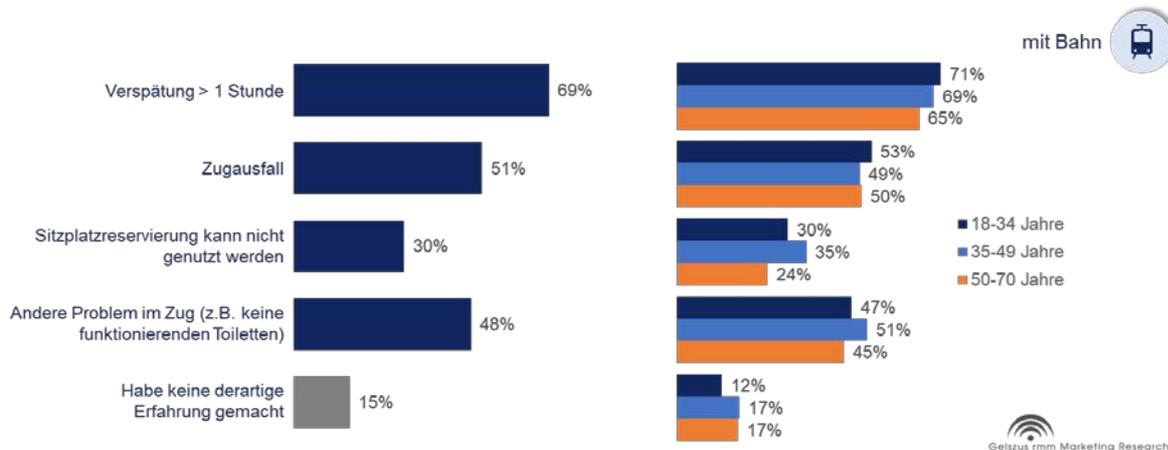
Angaben in %; Mehrfachnennung möglich. Basis: Befragte, die Entschädigungsansprüche bei Flugreisen nicht geltend gemacht haben, n = 148. F200: Warum haben Sie Ihre Ansprüche nicht weiterverfolgt?

4.3 Erstattungsansprüche Bahnreisen

Nur 15 Prozent der Bahnreisenden im Fernverkehr hatten in den abgefragten vergangenen zwei Jahren keine Probleme bei ihren Reisen. Mehr als zwei von drei Reisenden erlebten Verspätungen von mehr als einer Stunde. Im Vergleich zu den Flugreisenden (53 Prozent ohne negative Erfahrungen) mutet diese Zahl besonders kritisch an. Hier ist jedoch die

größere Zahl an Bahnreisen im Vergleich zu Flugreisen zu berücksichtigen.⁶ Je häufiger ein Verkehrsmittel genutzt wird, desto mehr steigt die Wahrscheinlichkeit zumindest einer negativen Erfahrung innerhalb einer vorgegebenen Zeit.

Abb. 14: Bahnreisen: Erfahrungen in den letzten zwei Jahren (nach Alter)

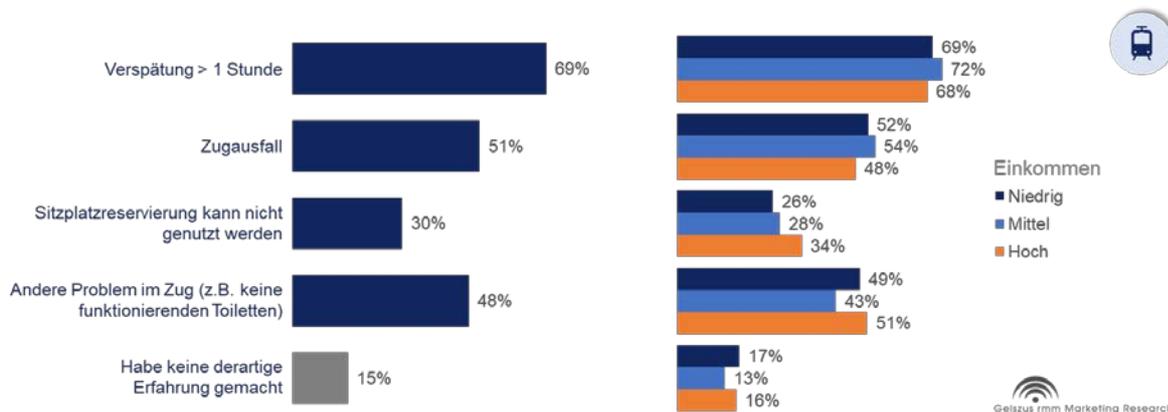


Angaben in %, Mehrfachnennung möglich. Basis: Befragte mit Zugreisen im Fernverkehr, n = 975 / 354, 306, 315.

F300: Haben Sie bei Ihren Flugreisen in den letzten 2 Jahren eine der folgenden Erfahrungen gemacht?

Verspätungen und Ausfälle im Fernverkehr betreffen alle Einkommensklassen im gleichen Maße. Weitere Einschränkungen im Reise-Komfort hat fast die Hälfte erlebt.

Abb. 15: Bahnreisen: Erfahrungen in den letzten zwei Jahren (nach Einkommen)



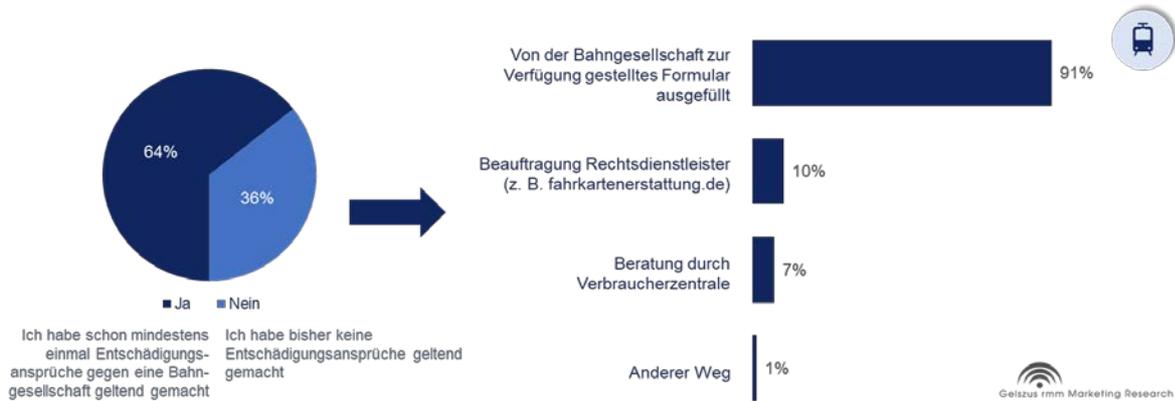
Angaben in %, Mehrfachnennung möglich. Basis: Befragte mit Zugreisen im Fernverkehr, n = 975 / 178, 364, 350.

F300: Haben Sie bei Ihren Zugreisen im Fernverkehr (über 100 km) eine der folgenden Erfahrungen gemacht?

64 Prozent der Reisenden haben nach Verspätungen oder Ausfällen im Fernverkehr der Bahn Entschädigungen geltend gemacht – 91 Prozent nutzten online oder in Papierform ausgefüllte Formulare des Bahnunternehmens.

⁶ Für Individualreisen siehe dazu die Umfrage Verbraucherschutzpegel Q3/2023, Seite 7, Download unter <https://www.vzh.de/hamburger-verbraucherschutz-pegel/>.

Abb. 16: Bahnreisen: Geltendmachung von Entschädigungsansprüchen und Durchsetzungswege

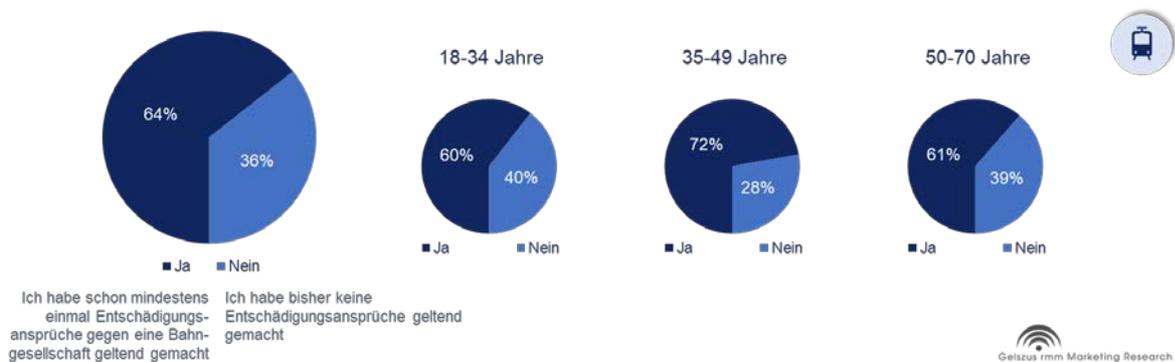


Angaben in %; Mehrfachnennung möglich. Basis: Befragte mit Recht auf Entschädigung nach Zugreisen im Fernverkehr, n = 749; Befragte, die Entschädigungsansprüche bei Zugreisen im Fernverkehr geltend gemacht haben, n = 482.

F310: Welche Aussagen trifft auf Sie zu?; F320: Wie sind Sie beim letzten Fall vorgegangen, um Ihre Ansprüche geltend zu machen?

Entschädigungsansprüche werden von Anspruchsberechtigten der mittleren Altersgruppe (35-49 Jahre) deutlich häufiger als von Jüngeren oder Älteren geltend gemacht.

Abb. 17: Bahnreisen: Geltendmachung von Entschädigungsansprüchen (nach Alter)

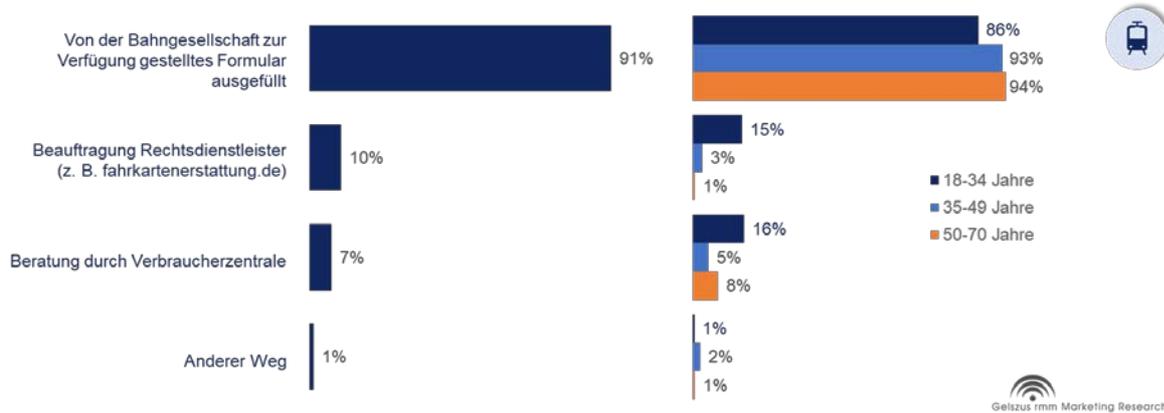


Angaben in %; Mehrfachnennung möglich. Basis: Befragte mit Recht auf Entschädigung nach Zugreisen im Fernverkehr, n = 749; 286, 230, 233.

F310: Welche Aussagen trifft auf Sie zu?; F320: Wie sind Sie beim letzten Fall vorgegangen, um Ihre Ansprüche geltend zu machen?

Jüngere Befragte nutzen neben Bahnformularen eher auch Inkasso- bzw. Rechtsdienstleister und die Verbraucherzentralen, um ihre Ansprüche geltend zu machen. Wie bei den Flugreisen nutzen ältere Personen besonders gern Formulare (Abb. 18).

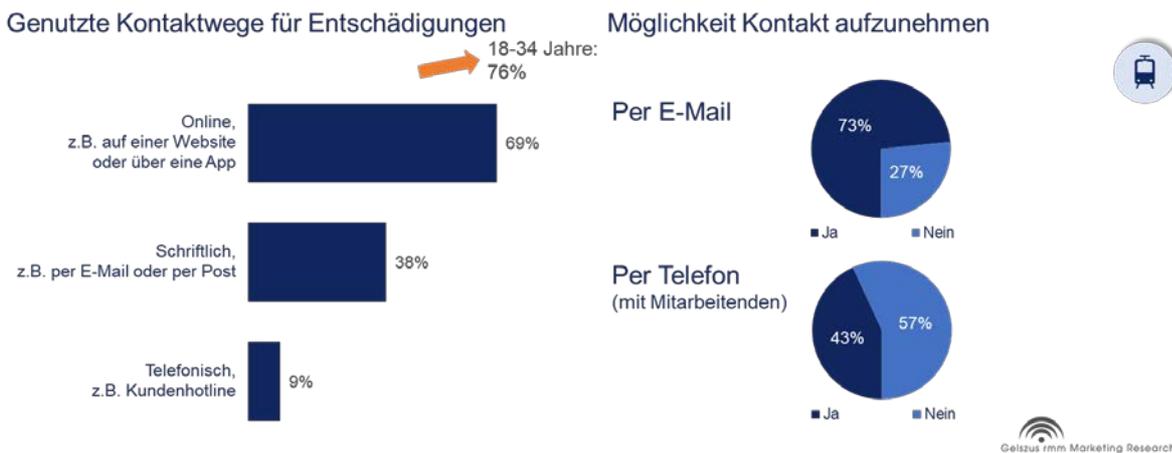
Abb. 18: Bahnreisen: Durchsetzungswege bei Entschädigungsansprüchen (nach Alter)



Angaben in %; Mehrfachnennung möglich. Befragte, die Entschädigungsansprüche bei Zugreisen im Fernverkehr geltend gemacht haben, n = 482 / 173, 166, 143. F320: Wie sind Sie beim letzten Fall vorgegangen, um Ihre Ansprüche geltend zu machen?

Überwiegend wurden Online-Formulare der Bahn (Website oder App) verwendet. Die Möglichkeit, Kontakt per Telefon aufzunehmen, war nur in vier von zehn Fällen gegeben.

Abb. 19: Bahnreisen: Kontaktwege bei Entschädigungsansprüchen



Angaben in %; Mehrfachnennung möglich. Basis: Befragte, die Entschädigungsansprüche bei Zugreisen im Fernverkehr geltend gemacht haben, n = 482. F330: Auf welchem Weg haben Sie diese Entschädigungsansprüche eingefordert? F340: Hatten Sie die Möglichkeit zur Klärung Ihrer Ansprüche mit dem Unternehmen Kontakt aufzunehmen?

Die Geltendmachung von Ansprüchen bei Bahnreisen wird von gut jedem Zweiten als einfach wahrgenommen – deutlich mehr als bei Flugreisen (53 Prozent im Vergleich zu 37 Prozent). Kontaktmöglichkeiten waren seltener ein negativer Punkt (Abb. 20).

Als umständlich und zeitaufwändig empfanden vor allem Personen ab 50 Jahren die Geltendmachung ihrer Rechte

Abb. 20: Bahnreisen: Bewertung der Geltendmachung

Das Verfahren zur Geltendmachung der Ansprüche fand ich:

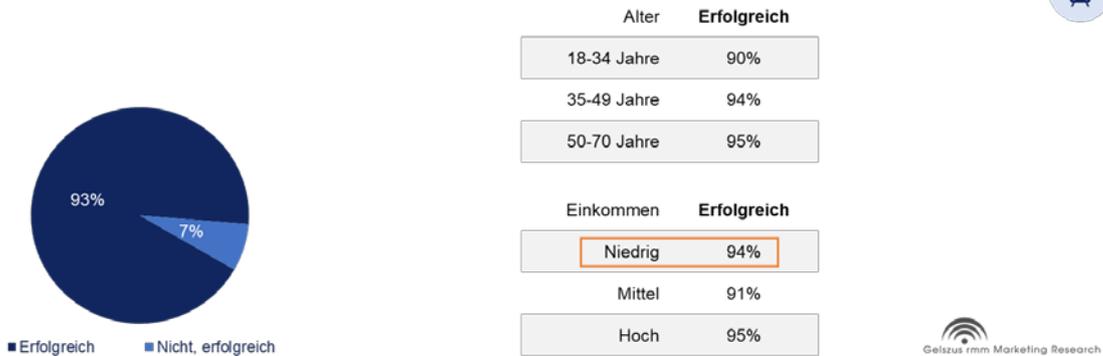


Angaben in %; Mehrfachnennung möglich. Basis: Befragte, die Entschädigungsansprüche bei Zugreisen im Fernverkehr geltend gemacht haben, n = 482 / 173, 166, 143. F350: Bitte wählen Sie alle zutreffenden Beschreibungen aus.

In 93 Prozent der Fälle war die Geltendmachung von Ansprüchen direkt erfolgreich, das sind 10 Prozentpunkte mehr als bei den Flugreisen (Abb. 21). Alle Alters- und Einkommensgruppen erreichen einen sehr hohen Anteil erfolgreicher Entschädigungen. Anders als bei den Flugreisen spielt das Einkommen bei der Erfolgsquote keine Rolle.

Abb. 21: Bahnreisen: Ausgang der Geltendmachung (nach Alter und Einkommen)

Die Geltendmachung war ...



Angaben in %. Basis: Befragte, die Entschädigungsansprüche bei Zugreisen im Fernverkehr (erneut) geltend gemacht haben, n = 482 / 173, 166, 143 / 83, 175, 184.

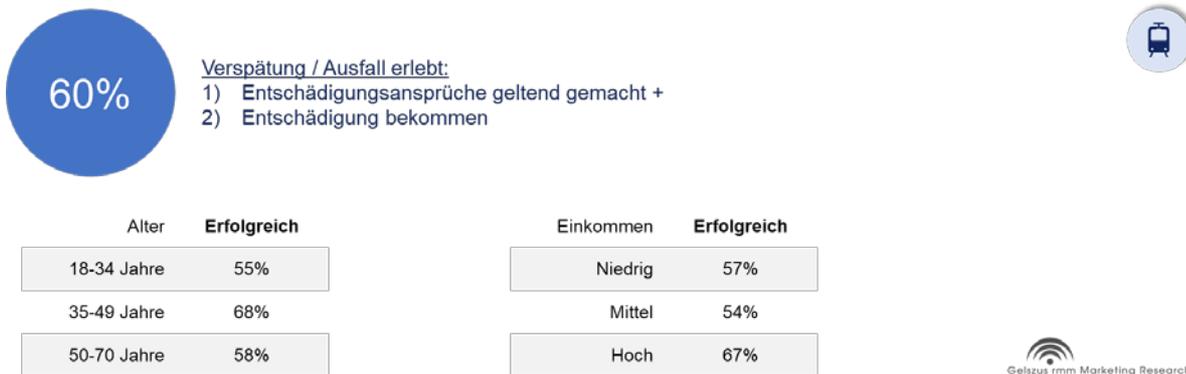
Aufgrund geringer Fallzahl < n = 100 als Trend zu verstehen. F360: Wie ist Ihre Geltendmachung ausgegangen?

Im eher seltenen Fall der Ablehnung widersprach nur rund jeder Zweite der Bahngesellschaft. Die Schlichtungsstelle nutzten dabei nur wenige (fünf Personen). Hier gilt das oben (Seite Fehler! Textmarke nicht definiert. und Fußnote 4) zur Bekanntheit der Schlichtungsstelle ausgeführte entsprechend.

Bezogen auf alle Bahnreisenden mit Ansprüchen, also auch diejenigen, die eine Geltendmachung erst gar nicht versuchten, setzten 60 Prozent ihre Rechte erfolgreich durch. Dies entspricht genau der Quote bei den Flugreisenden, nur dass der Anteil hier trotz geringerer Streitbarkeit wegen der im Vergleich zu den Flügen höheren Erfolgsquote erreicht wird.

Am seltensten erhalten unter 35-Jährige und Personen mit mittlerem Einkommen eine Entschädigung.

Abb. 22: Bahnreisen: Rechtsdurchsetzung erfolgreich



Angaben in %; Mehrfachnennung möglich. Basis: Befragte mit Recht auf Entschädigung nach Zugreisen im Fernverkehr, n = 749 / 286, 230, 233 / 137, 294, 261. F360: Wie ist Ihre Geltendmachung ausgefallen?

Hier spielt wie oben bereits beschrieben das Verhältnis Aufwand/Ertrag eine Rolle. Die Entschädigung beträgt 25 Prozent des Fahrpreises ab 60 Minuten Verspätung und 50 Prozent ab 120 Minuten.

Von denjenigen, die ihre Rechte nicht geltend gemacht hatten, gaben 44 Prozent als Grund an, die Verfolgung als zu schwierig zu empfinden. Weiteren 30 Prozent kommt das Verfahren zu langwierig vor.

Abb. 23: Bahnreisen: Hemmnisse der Geltendmachung



Angaben in %; Mehrfachnennung möglich. Basis: Befragte, die Entschädigungsansprüche bei Zugreisen im Fernverkehr nicht geltend gemacht haben, n = 286. F400 Warum haben Sie Ihre Ansprüche nicht weiterverfolgt?

5. Fazit

Ein Viertel der von Flugverspätungen und -ausfällen und ein Drittel der Bahnreisenden macht die ihnen zustehenden Ausgleichs- bzw. Entschädigungsansprüche nicht geltend.

Bahn:

Die Geltendmachung der Ansprüche wird als einfach empfunden und klappt regelmäßig gut. Auch in unserer Beratungspraxis gibt es kaum Anfragen hierzu. Dabei darf natürlich nicht übersehen werden, dass die Entschädigung in Relation zum Fahrpreis gezahlt wird und die Beratung der Verbraucherzentrale kostenpflichtig ist (Wirtschaftlichkeit).

Unabhängig davon ist die Geltendmachung, wenn die App oder der Kunden-Account genutzt werden, einfach und erfolgreich. Daher erstaunt es, dass trotzdem über ein Drittel der Reisenden davon abgesehen hat, den Entschädigungsanspruch geltend zu machen. Ein Grund könnte sein, dass diese nicht die App „DB Navigator“ der Deutschen Bahn AG nutzen oder die Bahnkarten nicht über ihren Online-Account buchen und daher die Entschädigung nicht direkt in der App bzw. im Kunden-Account geltend machen können, sondern das Formular einschicken müssen.

Bei den Bahnreisenden werden Entschädigungsansprüche von Anspruchsberechtigten in der mittleren Altersgruppe (35-49 Jahre) deutlich häufiger als von Jüngeren und Älteren geltend gemacht. Jüngere und ältere Menschen buchen vermutlich Sparpreise bzw. günstige Tickets weit im Voraus, sodass die Entschädigung, die in Relation zum Fahrpreis steht, nicht so hoch ist und daher von einer Verfolgung abgesehen wird.

Abschließend ist bei Bahnreisen darauf hinzuweisen, dass knapp die Hälfte der Befragten andere Probleme bemängelte, wie zum Beispiel fehlende Toiletten. Dies zeigt, dass nicht nur hinsichtlich der Pünktlichkeit, sondern auch in Bezug auf den Komfort Handlungsbedarf besteht, damit die Bahn als klimafreundliches Verkehrsmittel auch künftig von Verbrauchern und Verbraucherinnen gern als Alternative zum Flugzeug oder Auto genutzt wird.

Flugverkehr:

Bei Flugreisen sind die Ausgleichszahlungen unabhängig vom Ticketpreis und betragen 250 bis 600 Euro. Die scharfe Sanktionierung der Airlines (hohe Entschädigung, unabhängig vom Ticketpreis) kann eine Erklärung dafür sein, dass mehr als die Hälfte der Hamburgerinnen und Hamburger, die per Flugzeug reiste, keine großen Verspätungen bzw. Flugausfälle erlebte.

Auch, wenn die Geltendmachung von Ausgleichsansprüchen aufgrund von Flugverspätung oder Ausfall als umständlich wahrgenommen wurde, zeigt die Durchsetzungsquote von 83 Prozent, dass Verbraucher und Verbraucherinnen sich nicht von diesen Verfahren abschrecken lassen sollten, sondern sich eine Verfolgung der Ansprüche lohnt.

Anzustreben ist, dass Verbraucher und Verbraucherinnen künftig noch stärker die ihnen zustehenden Ansprüche verfolgen und die Namensänderung der Schlichtungsstelle (von „Schlichtungsstelle öffentlicher Personenverkehr“ zu „Schlichtung Reise & Verkehr“) zu einer besseren Sichtbarkeit führt. Der Umstand, dass sowohl die Bahn als auch die Fluggesellschaften verpflichtend an einem Schlichtungsverfahren teilnehmen müssen, bietet

Verbrauchern und Verbraucherinnen die Möglichkeit, Ansprüche kostenfrei und niedrigschwellig durchzusetzen. Jedoch muss verstärkt daran gearbeitet werden, dass die Möglichkeiten der Schlichtungsverfahren für die Verbraucherinnen und Verbraucher besser wahrnehmbar werden, wie z.B. durch die prominentere Positionierung der Hinweise auf der Webseite sowie ein offensiveres Bewerben des Schlichtungsverfahrens in der allgemeinen Öffentlichkeit.
