

10.06.2021

# BAHNSTREIK: WAS TUN, WENN DER ZUG AUSFÄLLT?

Verbraucherzentrale NRW klärt über Fahrgastrechte auf und gibt Tipps, wie Reisende sicher ans Ziel gelangen

Zugreisende müssen sich bald wieder auf Zugausfälle und Verspätungen einstellen. Die Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (GDL) erklärt ihre Tarifverhandlungen mit der Deutschen Bahn für gescheitert und kündigt an, in Streik zu treten. Für Fahrgäste bedeutet dies eine große Geduldsprobe. Da dem Unternehmen an Streiktagen das Personal fehlt, fallen oft zahlreiche Verbindungen aus. An Bahnhöfen stranden schnell tausende Reisende. Die Verbraucherzentrale NRW gibt Tipps, wie man auch an Streik-Tagen ans Ziel gelangt und welche Entschädigungsansprüche Verbraucher:innen geltend machen können.

- **Belege sammeln:**

Wenn Fahrgäste mit der gebuchten Verbindung nicht ans Ziel kommen, sollten sie Belege sammeln, bevor sie die Reise abrechnen oder sich nach Alternativen umsehen. Die Bahn empfiehlt, sich Verspätungen immer von Mitarbeiter:innen des Unternehmens bestätigen zu lassen und hat dafür entsprechende Verspätungsbescheinigungen vorbereitet. Betroffene können aber auch Fotos von Anzeigetafeln oder Screenshots von einer Information in der App oder auf der Internetseite des Eisenbahnunternehmens machen, auf denen die Verspätung oder der Ausfall des Zugs stehen. Mit diesen Belegen sowie einem ausgefüllten Fahrgastrechte-Formular des Eisenbahnunternehmens können Kund:innen anschließend die Reise reklamieren.

- **Mit dem Taxi weiterfahren:**

Wenn der gebuchte Zug ausfällt oder Verspätung hat, gibt es verschiedene Möglichkeiten, trotzdem ans Ziel zu gelangen. Im Nahverkehr hat die Deutsche Bahn in der Vergangenheit bereits Taxifahrten von größeren Bahnhöfen aus für Kund:innen organisiert. Falls Reisende auf eigene Faust nach einem Taxi suchen, gibt es allerdings einige Einschränkungen – nicht jede Taxirechnung muss das Eisenbahnunternehmen nachträglich übernehmen. Nur wenn die geplante Ankunft am Ziel zwischen 0 Uhr und 5 Uhr nachts liegt und Reisende mindestens 60 Minuten später per Zug ankommen würden, muss das Bahnunternehmen die Kosten für eine Taxifahrt bis maximal 80 Euro erstatten. Das gleiche gilt, wenn der letzte

Frankenwerft 35

50667 Köln

Tel.: (0221) 846 188-88

Fax: (0221) 846 188-33

koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw

tipp

tipp

tipp

tipp

tipp

planmäßige Zug des Tages ausfällt und Reisende ihr Ziel bis 24 Uhr nicht anders erreichen.

- **Mit dem Fernverkehr weiterfahren:**

Wenn sich abzeichnet, dass Fahrgäste ihr Ziel mit Nahverkehrszügen erst mit mehr als 20 Minuten Verspätung erreichen, können sie ohne Aufpreis mit einem Zug des Fernverkehrs fahren. Dieser darf aber nicht reservierungspflichtig sein. Auch Sonderfahrten sind von dieser Regelung ausgeschlossen. Bevor Fahrgäste in den Fernverkehrszug einsteigen, müssen sie ein gültiges Ticket lösen. Den entstehenden Mehraufwand können sie sich später von dem Bahnunternehmen zurückerstat-ten lassen. Dieses Recht besteht allerdings nur dann, wenn die ur-sprüngliche Route nicht mehr als 50 Kilometer lang ist oder nicht länger als eine Stunde dauert. Auch bei einer "erheblich ermäßigten" Fahrkar-te, also beispielsweise einem Länder-Ticket, gilt diese Regelung nicht.

- **Mit dem Auto weiterfahren:**

Wer an einem Streiktag auf das eigene Auto umsteigt, kann sich die Kosten nicht vom Bahnunternehmen erstatten lassen.

- **Entschädigung einfordern:**

Wer wegen eines Bahnstreiks nicht pünktlich ans Ziel kommt, kann je nach Verspätung einen Teil des Fahrpreises oder sogar den kompletten Fahrpreis zurückbekommen. Das regelt die entsprechende EU-Fahrgastverordnung. Wie hoch die Entschädigung ausfällt, hängt von der Länge der Verspätung ab. Kommen Fahrgäste mindestens 60 Minuten später als geplant an, haben sie Anspruch auf 25 Prozent Erstattung, bei mehr als 120 Minuten sind es 50 Prozent. Ab einer absehbaren Ver-spätung von über einer Stunde können Fahrgäste auch auf die Fahrt verzichten und den kompletten Ticketpreis zurückverlangen. Bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten muss die Bahngesellschaft außer-dem kostenlos Erfrischungen und Mahlzeiten in angemessenem Ver-hältnis zur Wartezeit anbieten. Gibt es von dem Unternehmen nichts, sollten Reisende auch hier die Rechnungen für ihre Verpflegung aufbe-wahren. Wichtig zu wissen: Im Gegensatz zu den Fahrgastrechten gilt die Mobilitätsgarantie NRW nicht bei Verspätungen infolge eines Streiks.

### Weiterführende Infos und Links:

- ➔ Weitere Informationen über Fahrgastrechte beim Bahnstreik gibt es auf der Homepage der Verbraucherzentrale NRW unter: [www.verbraucherzentrale.nrw/wissen/reise-mobilitaet/unterwegs-sein/bahnstreik-diese-fahrgastrechte-gelten-wenn-die-zuege-still-stehen-32226](http://www.verbraucherzentrale.nrw/wissen/reise-mobilitaet/unterwegs-sein/bahnstreik-diese-fahrgastrechte-gelten-wenn-die-zuege-still-stehen-32226)
- ➔ Bei Problemen mit dem Verkehrsunternehmen berät und unter-stützt die Schlichtungsstelle Nahverkehr: [www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de](http://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de)