

→→→→→→→

15.11.2023

Bahnstreiks: Was tun, wenn die geplante Verbindung ausfällt?

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

Die Gewerkschaft der Lokführer (GDL) hat angekündigt, die Deutsche Bahn ab heute Abend 22 Uhr bis einschließlich morgen 18 Uhr zu bestreiken. Trotz eines Notfahrplans wird es bundesweit zu massiven Einschränkungen im Bahnverkehr kommen. Daher rät die Bahn von nicht notwendigen Reisen ab. Doch nicht jede Fahrt lässt sich verschieben. Was Bahnreisende jetzt über ihre Rechte wissen sollten.

- **Sonderregelungen beachten:**

Die Bahn kündigt an, dass die Zugbindung von Tickets für diesen Zeitraum aufgehoben wird. Dadurch können Reisende versuchen, jeden alternativen Zug zu ihrem ursprünglichen Ziel zu nehmen, ohne ein neues Ticket buchen zu müssen. Auch Sitzplatzreservierungen können kostenlos storniert werden. Zudem besteht eine Sonderkulanz, bei der Bahnfahrende ihre Reise vorverlegen und bereits im Laufe des heutigen Mittwochs antreten können, um noch vor Beginn des Bahnstreiks am Ziel anzukommen.

- **Fahrplanänderungen dokumentieren:**

Wenn Fahrgäste mit der gebuchten Verbindung nicht ans Ziel kommen, sollten sie die Verspätungen oder Zugausfälle durch ein Foto von Anzeigetafel oder Screenshots der Verspätungsinformation in der App dokumentieren. Entschädigungsanträge können zusammen mit etwaigen Belegen entweder per Formular oder bei Online-Tickets direkt im DB-Navigator oder über bahn.de eingereicht werden.

- **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 außerdem ein gültiges Ticket lösen. Den entstehenden Mehraufwand können sie sich später von dem Bahnunternehmen zurückerstatten lassen. Aber Achtung: Bei einer "erheblich ermäßigten" Fahrkarte, also beispielsweise dem Deutschlandticket oder einem Länder-Ticket, gilt diese Regelung nicht.

- **Mit dem Taxi weiterfahren:**

Im Nahverkehr hat die Deutsche Bahn in der Vergangenheit bereits Taxi-

tipp
tipp
tipp
tipp
tipp

Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen e.V.
Verbraucherarbeit im Kreis Kleve
mobil & digital
Tel. (0211) 54 2222 11
service@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw/kleve

fahrten von größeren Bahnhöfen aus für die Fahrgäste 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 120 Euro erstatten. Das gleiche gilt, wenn der letzte planmäßige Zug des Tages ausfällt und Reisende ihr Ziel bis 24 Uhr nicht anders erreichen.

- **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 Verspätung von über einer Stunde können Fahrgäste auch auf die Fahrt verzichten und den kompletten Ticketpreis zurückverlangen.

- **Anrecht auf Verpflegung und Unterkunft:**

Bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten muss die Bahngesellschaft außerdem kostenlos Erfrischungen und Mahlzeiten in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit anbieten. Gibt es von dem Unternehmen nichts, sollten Reisende auch hier die Rechnungen für ihre Verpflegung aufbewahren. Wer darüber hinaus an einem Bahnhof strandet und für den auch keine zeitnahe Ersatzbeförderung gefunden werden kann, dem muss die Bahn eine Unterkunft besorgen und auch den Weg dorthin sowie am nächsten Tag zurück zum Bahnhof organisieren.

- **Wichtig zu wissen:**

Die Beschwerden müssen innerhalb von drei Monaten nach dem Vorfall eingereicht werden. Und: Im Gegensatz zu den Fahrgastrechten gilt die Mobilitätsgarantie NRW nicht bei Verspätungen infolge eines Streiks.

Weiterführende Infos und Links:

- Weitere Informationen zur Erstattung bei Zugverspätungen: www.verbraucherzentrale.nrw/node/12080
- Bei Problemen mit dem Verkehrsunternehmen berät und unterstützt die Schlichtungsstelle Nahverkehr: www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de