

Fahrgastrechte:

Fahrgäste fragen, PRO BAHN antwortet

> Seit der Einführung gesetzlicher Fahrgastrechte und der Einrichtung eines Servicecenters für deren Bearbeitung sind Anfragen im Zusammenhang mit den Rechten bei Verspätung und Zugausfall auf der Meinungsseite www.pro-bahn.de/meinung seltener geworden. Wir beantworten hier einige Fragen, die immer wiederkehren.



Fahrkartenversand ist riskant

Frank H. aus F. schreibt: Auf www.bahn.de habe ich unter der Rubrik „Sparpreise“ und mittels Lastschriftverfahren eine Fahrkarte mit Sitzplatzreservierung gekauft und um Zustellung auf dem Postweg gebeten. Die Fahrkarte ist nicht angekommen. Ich sehe nicht ein, dass ich aus dem Grund (nicht mein Fehler) mich in doppelte Unkosten stürzen und mir dieselbe Fahrkarte zweimal kaufen muss.

PRO BAHN antwortet: Leider müssen Sie doch eine neue Fahrkarte kaufen. Denn das Versandrisiko trägt grundsätzlich der Kunde. Zwar hat der Gesetzgeber für Verbraucher, die im Versandhandel einkaufen, diese Bestimmung gelockert, aber dieses besondere Recht gilt nicht für Fahrkarten, weil nicht die Fahrkarte selbst, sondern die Berechtigung, damit zu fahren, verkauft wird. Während es im Versandhandel daher üblich geworden ist, Waren nur gegen Empfangsbestätigung, wie bei Paketen und Einschreiben üblich, zu versenden, bietet die Deutsche Bahn AG diese Möglichkeit nicht einmal gegen Aufpreis an. PRO BAHN hält die mangelnde Aufklärung des Verbrauchers über das Versandrisiko für rechtlich problematisch, sodass Sie um Kulanz bitten sollten. Gegebenenfalls müssten Sie die Schlichtungsstelle soep anrufen, damit sich an der Praxis der DB etwas ändert.

PRO BAHN rät: Lassen Sie sich Fahrkarten nicht per Post zusenden. Es ist riskant.

Beleg für die Steuer

Herbert B. aus N. fragt: Ich soll zwecks Bearbeitung meine Fahrkarte mitschicken, die wird mir aber nicht zurückgeschickt werden. Dann habe ich aber meinen Beleg fürs Finanzamt nicht mehr! Jetzt kann ich entscheiden, ob ich auf die Erstattung der Steuer oder auf die Erstattung der Bahn verzichte?

PRO BAHN antwortet: Beim Finanzamt müssen Sie zumindest für die Erstattung der Mehrwertsteuer Originale einreichen. Benötigen Sie aus triftigen Gründen das Original noch, so können Sie Ihren Erstattungsantrag auch mit einer Kopie einreichen, wenn Sie den Grund dafür mitteilen.

Welcher Fahrplan gilt?

Barbara O. aus M. fragt: Wir haben ein Online-Spezial-Ticket gekauft, um eine Schiffsreise anzutreten. Heute haben wir dann beim Umsteigen erfahren, dass es diese Verbindung wegen Bauarbeiten nicht mehr gibt. Jetzt konnten wir natürlich unseren Urlaub nicht mehr antreten, weil wir ja nicht zur gebuchten Zeit weiterfahren konnten und das Schiff natürlich nicht auf uns wartet. Haben wir jetzt einfach Pech gehabt?

PRO BAHN antwortet: Nicht ganz, aber doch zu viel Pech, als dass man als Fahrgast zufrieden sein könnte. Grundsätzlich gilt der Fahrplan, der zur Zeit des Fahrkartenkaufs gültig ist, daher wird er zusammen mit der Fahrkarte ausgegeben.

Kann dieser Fahrplan nicht eingehalten werden, so liegt im Rechtssinne eine Verspätung vor. Es besteht also das Recht, einen früheren Zug zu nehmen, um pünktlich

anzukommen, oder eine Entschädigung wegen Verspätung zu beanspruchen oder ganz von der Fahrt zurückzutreten, in diesem Fall muss der volle Fahrpreis einschließlich Reservierungsentgelten erstattet werden. Nur einen Schadensersatzanspruch wegen verpasster Flüge oder Schiffe haben die Fahrgäste auch nach dem neuen Recht der EU nicht. Je mehr in dieser Form „auf dem Spiel steht“, desto mehr muss man sich vor der Abfahrt erkundigen, ob der Fahrplan noch gilt, und desto mehr muss man seine Ankunft am Flughafen oder Hafen so früh planen, damit man auch noch ein paar Stunden Verspätung aufholen kann. Denn grundsätzlich kann jeder Zug defekt werden oder durch einen Unfall zum Stillstand kommen.

PRO BAHN rät: Wenn Sie eine wichtige Veranstaltung oder eine teure Reise antreten, reisen Sie im eigenen Interesse so früh, dass Sie auch bei Verspätung noch rechtzeitig ankommen.

Fahrkarten nicht stückeln!

Heinrich E. aus P. fragt: Ich habe einen Fahrschein für den Intercity nach Hamburg gekauft und für die Weiterfahrt nach Stralsund ein Länderticket besorgt. Der Intercity hatte Verspätung, sodass in Hamburg der Regionalexpress nach Rostock weg war. Daher bin ich mit dem nächsten Intercity weitergefahren und habe im Zug eine Fahrkarte gekauft. Kann ich die Erstattung des Betrags verlangen?

PRO BAHN antwortet: Nein, leider nicht. Die Fahrgastrechte knüpfen an eine durchgehende Fahrkarte an. Wer, um Geld zu sparen, mehrere Fahrkarten kombiniert, kann Rechte nur entsprechend dem jeweiligen Fahrschein geltend machen. Eine Ausnahme gilt im internationalen Verkehr, wenn für eine durchgehende Verbindung aus Gründen der Verkaufstechnik mehrere Fahrscheine ausgegeben werden. Aber dieser Fall ist noch eine nicht ganz geklärte Grauzone.

PRO BAHN rät: Wenn Sie auf Fahrgastrechte Wert legen, kaufen Sie immer durchgehende Fahrkarten. ■

