



Ministerium für Familie, Frauen, Kultur und Integration
Kaiser-Friedrich-Straße 5a | 55116 Mainz

Vorsitzende des
Ausschusses für Familie, Jugend,
Integration und Verbraucherschutz
Frau Anke Simon, MdL
Landtag Rheinland-Pfalz
55116 Mainz

LANDTAG
Rheinland-Pfalz
18/5111
VORLAGE

DIE MINISTERIN

Kaiser-Friedrich-Straße 5a
55116 Mainz
Postfach 31 70
55021 Mainz
Telefon 06131 16-0
Telefax 06131 16-2644
poststelle@mffki.rlp.de
www.mffki.rlp.de

8. Januar 2024

**Sitzung des Ausschusses für Familie, Jugend, Integration und Verbraucher-
schutz am 1.12.23**

**TOP 2 „Erstattungen für Verbraucher bei Bahnverspätungen“ Antrag der CDU-
Fraktion,**

Vorlage 18/4669

Sehr geehrte Frau Vorsitzende,

in der vorgenannten Sitzung des Ausschusses für Familie, Jugend, Integration und Verbraucherschutz wurde der Tagesordnungspunkt Nr. 2 mit der Maßgabe der schriftlichen Berichterstattung für erledigt erklärt.

Ich berichte daher wie folgt:

Gerne beantworten wir Ihnen Ihre Fragen rund um die Auswirkungen der neuen EU-Bahngastrechteverordnung. Diese ist am 7. Juni 2023 als überarbeitete Fassung in Kraft getreten. Wichtigste Änderung für Verbraucherinnen und Verbraucher ist die Beschränkung von Entschädigungsansprüchen bei Zugreisen für Verspätungen, verpasste Anschlusszüge oder Zugausfälle infolge "außergewöhnlicher Umstände" bzw. "höherer Gewalt".

Eisenbahnunternehmen wie die Deutsche Bahn müssen nun nicht mehr zahlen, wenn die Ursache der Verspätung nicht im Verantwortungsbereich des Eisenbahnunternehmens liegt oder nicht von diesem abgewendet werden konnten. Dazu zählen unter anderem extreme Witterungsbedingungen oder Naturkatastrophen, das Verhalten Dritter wie Betreten der Gleise, Kabeldiebstahl oder Notfälle im Zug. Streiks gelten nicht als "außergewöhnliche Umstände" bzw. "höhere Gewalt". Im Streikfall erhalten Verbraucherinnen und Verbraucher daher weiterhin ihre vollumfängliche Entschädigung im Rahmen der Fahrgastrechte.

Welche Rechte auf Entschädigungen haben Verbraucher bei Bahnverspätungen?

Für die meisten Entschädigungs- und Erstattungsfälle hat sich mit Inkrafttreten der neuen Verordnung nichts verändert.

Die Höhe der Entschädigung richtet sich nach der Höhe der Verspätung bzw. dem Grund des Ausfalls. Eine vollständige Erstattung des Ticketpreises erhalten Reisende, wenn sie aufgrund von Verspätungen von mindestens 60 Minuten ihre Fahrt nicht antreten konnten oder abbrechen mussten. In diesen Fällen besteht das Recht auf Erstattung des Ticketpreises völlig unabhängig vom Verspätungs- oder Ausfallgrund. Ab 60 Minuten Verspätung am Zielbahnhof erhalten Reisende eine Entschädigung in Höhe von 25 Prozent des Fahrkartenpreises für die einfache Fahrt, wenn Ursache nicht "außergewöhnliche Umstände" bzw. "höhere Gewalt" war. Ab einer Verspätung von 120 Minuten erhöht sich die Entschädigung auf 50 Prozent des Fahrkartenpreises.

Weitere Fahrgastrechte bei einer Bahn-Verspätung von mehr als 60 Minuten sind:

- kostenlose Speisen und Getränke
- kostenlose Umbuchung, dabei darf seit dem 7. Juni 2023 das Bahnunternehmen auch kostenlos auf ein anderes Bahnunternehmen umbuchen.

Die Kosten einer selbst organisierten Weiterreise werden dann erstattet, wenn sich das Bahnunternehmen damit einverstanden erklärt hat oder eine Umbuchung nicht innerhalb von 100 Minuten nach der planmäßigen Abfahrt des Zuges erfolgt.

Liegen der Landesregierung Daten vor, wie viel Prozent der Verspätungen auf außergewöhnliche Umstände bzw. höhere Gewalt zurückzuführen sind?

Aktuell liegen uns keine Daten vor. Die Deutsche Bahn als größtes Bahnunternehmen hier in Deutschland gab auf Nachfrage keine offizielle Antwort. Auch der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) sowie dem Eisenbahn-Bundesamt liegen keine aktuellen Zahlen vor.

Im Rahmen einer Veranstaltung („Forum Nachhaltigkeit“ der Deutschen Bahn) teilte die Deutsche Bahn im September 2023 mit, dass im Jahr 2022 weniger als 10% der Beschwerdefälle von den Neuregelungen betroffen gewesen wären. Dagegen seien 80% der Störungen im Zugverkehr auf die marode Infrastruktur zurückzuführen. In diesen Fällen können sich die Verkehrsunternehmen nicht auf höhere Gewalt berufen.

Wie erfahren Verbraucher, ob höhere Gewalt oder außergewöhnliche Umstände vorliegen?

Verbraucherinnen und Verbraucher müssen sich bei ihrem Antrag auf Erstattung oder Entschädigung hierzu keine Gedanken machen. Während der Reise geben Informationen der Eisenbahnunternehmen erste Hinweise zu den Verspätungs- und Ausfallgründen. Dies kann u.a. durch Ansagen im Zug oder am Bahnhof, den digitalen Angeboten der Eisenbahnunternehmen (Bahn-App) oder an den Servicecentern der Bahnunternehmen erfolgen.

Entscheidend für Verbraucherinnen und Verbraucher ist, ob sich das Verkehrsunternehmen im Rahmen des Entschädigungsverfahrens auf höhere Gewalt beruft. In einem

solchen Fall ist dann nach der Fahrgastrechte-Verordnung der Nachweis hierüber durch das Verkehrsunternehmen zu erbringen.


Welche Möglichkeiten haben Verbraucher zu prüfen, ob tatsächlich höhere Gewalt die Ursache für die Verspätung war?

Das Eisenbahnunternehmen, das sich auf den Ausschlussgrund der höheren Gewalt für die Ablehnung eines Entschädigungsanspruchs beruft, muss dem Fahrgast gegenüber plausibel darstellen, dass ein entsprechender Grund nach Art. 19 der neuen EU Bahngastrechteverordnung vorlag. Bei Zweifeln an der Darstellung des Eisenbahnunternehmens können sich Verbraucherinnen und Verbraucher an die nationale Durchsetzungsstelle beim Eisenbahn-Bundesamt oder an die Schlichtungsstelle für öffentlichen Personennahverkehr (söp) wenden. Dort wird kostenlos geprüft, ob ein Antrag auf Entschädigungszahlung zu Unrecht abgelehnt wurde. Eine weitere Anlaufstelle sind die Verbraucherzentralen, die bei der Durchsetzung von Fahrgastrechten ebenfalls beratend zur Seite steht. Nach Aussagen der Deutschen Bahn sowie der Schlichtungsstellen (söp) und dem Eisenbahn-Bundesamt hat bislang die Änderung der Bahngastrechte seit Inkrafttreten nicht zu vermehrten Verbraucherbeschwerden oder Schlichtungsanträgen geführt. Die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr hat bislang keinen einzigen Schlichtungsantrag erhalten, bei dem es um die Klärung außergewöhnlicher Umstände geht. Der gleichwohl beobachtete Anstieg der Beschwerde- und Erstattungsfälle hat – laut Schlichtungsstelle – Kapazitäts- und Infrastrukturprobleme als Ursache.

Um ein besseres Bild über die aktuelle Erstattungspraxis der Bahnunternehmen zu erhalten, hat der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) einen Aufruf an alle Verbraucherinnen und Verbraucher veröffentlicht. Mit dieser Umfrage soll herausgefunden werden, welche Erfahrungen Reisende seit Änderung der Regelung mit "außergewöhn-

lichen Umständen" bzw. "höherer Gewalt" im Eisenbahnverkehr gemacht haben. Die Ergebnisse werden für das nächste Jahr erwartet.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'K Binz'. The signature is stylized with a large 'K' and a large 'B' that loops around the 'i' and 'n'.

Katharina Binz