



Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr

Stand 29.07.2009

Mit dem neuen Fahrgastrechtesgesetz gelten seit dem 29. Juli 2009 einheitliche Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr in Deutschland. Im HVV betrifft dies alle Eisenbahnen: Das sind alle R-Bahn-Linien, A-Bahn-Linien (AKN) sowie die S-Bahn-Linien, nicht jedoch die U-Bahn, Busse und Fährlinien.

Bei außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegenden unabwendbaren Umständen, eigenem Verschulden des Reisenden oder unabwendbarem Verhalten Dritter wird keine Entschädigung gewährt. Die wesentlichen Regelungen für die R-, S- und A-Bahnen im HVV im Überblick:

- Ab 60 Minuten Verspätung erhalten Fahrgäste eine Entschädigung von 25 Prozent des gezahlten Fahrpreises für die einfache Fahrt, ab 120 Minuten Verspätung 50 Prozent.
- Zeitkarten und Tageskarten werden pauschal entschädigt: 1,50 Euro je Verspätung ab 60 Minuten bei 2.-Klasse-Fahrkarten; 2,25 Euro bei 1.-Klasse-Fahrkarten.
- Entschädigungsbeträge von weniger als 4 Euro werden nicht ausgezahlt. Somit müssen Inhaber von Zeitkarten Verspätungen gesammelt geltend machen. Bei Zeitkarten des Nahverkehrs werden insgesamt maximal 25 Prozent des Zeitkartenwertes entschädigt.
- Der Fahrgast kann im Entschädigungsfall zwischen einem Gutschein oder der Auszahlung des Geldbetrags wählen.
- Bei einer zu erwartenden Verspätung am Zielbahnhof von mehr als 60 Minuten kann der Fahrgast

von seiner Reise zurücktreten und sich den vollen Fahrpreis, bei Nutzung einer Teilstrecke den nicht genutzten Anteil erstatten lassen.

- Bei einer zu erwartenden Verspätung von mindestens 20 Minuten an seinem Zielbahnhof kann der Fahrgast einen anderen, nicht reservierungspflichtigen Zug nutzen. Der Fahrgast muss eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Fahrkarte zunächst bezahlen und kann die Kosten anschließend geltend machen. Diese Regelung gilt nicht bei stark ermäßigten Fahrkarten (z.B. Schönes-Wochenende-Ticket, Länder-Tickets, Kombifahrkarten zu Eintrittskarten, SemesterTickets).
- Bei einer zu erwartenden Verspätung am Zielort von mindestens 60 Minuten und einer planmäßigen Ankunftszeit zwischen 0 und 5 Uhr hat der Fahrgast das Recht, ein anderes Verkehrsmittel, wie zum Beispiel Bus oder Taxi, zu nutzen. Die Kosten hierfür werden bis maximal 80 Euro erstattet. Dies gilt ebenfalls bei Ausfall eines Zuges, sofern es sich dabei um die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Tages handelt und der Zielbahnhof ohne die Nutzung eines anderen Verkehrsmittels nicht mehr bis um 24 Uhr erreicht werden kann.

Wege zur Entschädigung

Um Ihre Ansprüche geltend zu machen, nutzen Sie bitte das Fahrgastrechte-Formular. Sie erhalten dieses Formular in allen HVV-Servicestellen, unter www.hvv.de, bei dem jeweiligen Eisenbahnunternehmen oder ggf. bereits im Zug. Bitte geben Sie dieses Formular zusammen mit der abgelaufenen Fahrkarte (bei noch nicht abgelaufenen Fahrkarten genügt eine Kopie) bei dem Eisenbahnunternehmen ab, das die Verspätung verursacht hat. Sie können das Formular aber auch in jeder HVV-Servicestelle abgeben.

Weitere Informationen erhalten Sie auch unter www.hvv.de, telefonisch unter 040-19449 oder bei dem jeweiligen Eisenbahnverkehrsunternehmen.

Angaben ohne Gewähr. Es gelten die Tarifbestimmungen des HVV

Auszug aus dem HVV Gemeinschaftstarif Beförderungsbedingungen

§ 18 Fahrpreischädigungen/Erstattungen im Eisenbahnverkehr

- (1) Für die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr gelten für nach dem HVV-Tarif ausgestellte Fahrkarte die Regelungen des Allgemeinen Eisenbahngesetzes, der Eisenbahn-Verkehrsordnung in der jeweils aktuellen Fassung und der Verordnung (EG) 1371/2007 sowie diese Beförderungsbedingungen entsprechend. Eigenständige, über die vorgenannten Bestimmungen hinausgehende Ansprüche werden hierdurch nicht begründet.
- (2) „Vertraglicher Beförderer“ im Sinne der Verordnung (EG) 1371/2007 ist das vertragliche Eisenbahnunternehmen, mit dem der Fahrgast einen Beförderungsvertrag geschlossen hat, oder eine Reihe aufeinander folgender Eisenbahnunternehmen, die auf der Grundlage dieses Vertrages haften. Als vertraglicher Beförderer verantwortlich ist bei Ausfall, Verspätung oder resultierendem Anschlussversäumnis das Eisenbahnverkehrsunternehmen, dessen vom Reisenden gemäß Beförderungsvertrag gewählter Zug ausgefallen oder verspätet war.
- (3) Unter der Voraussetzung, dass vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass seine Verspätung am Zielbahnhof seiner Reisekette mehr als 60 Minuten betragen wird, hat der Fahrgast im Eisenbahnverkehr die Möglichkeit, die Reise vor Erreichen des Zielbahnhofs zu beenden. In diesem Fall hat der Fahrgast einen Anspruch auf entgeltfreie Erstattung des für diese Fahrt entrichteten Fahrpreises, und zwar:
 1. für die nicht durchfahrene Strecke oder
 2. für die nicht durchfahrene Strecke und für die bereits durchfahrene Strecke, wenn die Fahrt nach seinen ursprünglichen Reiseplänen sinnlos geworden ist oder
 3. für die nicht durchfahrene Strecke und für die bereits durchfahrene Strecke, wenn die Fahrt nach seinen ursprünglichen Reiseplänen sinnlos geworden ist, sowie für die Rückfahrt zum ersten Ausgangsbahnhof seiner Reisekette bei nächster Gelegenheit.

Der Anspruch muss innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Geltungsdauer des Fahrausweises geltend gemacht werden. Der Fahrgast kann nur entweder einen Anspruch auf Erstattung oder auf Entschädigung nach Abs. 4 oder 5 geltend machen.

(4) Im Eisenbahnverkehr beträgt die Entschädigung für Einzelkarten je Verspätungsereignis

a) 25% des Preises für eine Fahrt bei einer Verspätung von 60 bis 119 Minuten

b) 50% des Preises für eine Fahrt ab einer Verspätung von 120 Minuten.

Entschädigungszahlungen unter einem Betrag von 4,00 Euro je Verspätungsereignis werden nicht ausbezahlt. Der Anspruch muss innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Geltungsdauer des Fahrausweises geltend gemacht werden.

(5) Eine „Zeifahrkarte“ im Sinne dieser Fahrgastrechte ist eine für eine unbegrenzte Anzahl von Fahrten gültige Fahrkarte, die es dem berechtigten Inhaber erlaubt, auf einer bestimmten Strecke oder in einem bestimmten Netz während eines festgelegten Zeitraums mit der Eisenbahn zu reisen. Auch Tageskarten sind Zeifahrkarten in diesem Sinne.

Bei Zeifahrkarten wird als Entschädigungsbetrag für Verspätungen ab 60 Min. für eine Fahrt ohne Fahrtberechtigung in der 1. Klasse pauschal 1,50 Euro, für eine Fahrt mit Fahrtberechtigung in der 1. Klasse 2,25 Euro, für eine Fahradtagskarte 0,40 Euro je Fahrt pauschal angesetzt.

Entschädigungszahlungen unter einem Betrag von 4,00 Euro werden nicht ausbezahlt.

Anträge auf Entschädigungszahlungen mit Zeifahrkarten mit einer Gültigkeit von bis zu einem Monat sind gesammelt nach Ablauf der Gültigkeit einzureichen.

Bei Zeifahrkarten mit längerer Gültigkeit sind Anträge auf Entschädigungszahlungen ebenfalls gesammelt einzureichen, da eine Auszahlung nur dann erfolgt, wenn der Auszahlungsbetrag 4,00 Euro übersteigt.

Bei Zeifahrkarten werden insgesamt jedoch höchstens 25 % des tatsächlich gezahlten Zeifahrkartenpreises entschädigt. Semestertickets sind auf eine maximale Auszahlung von 4,50 Euro je Semester begrenzt.

Der Anspruch muss innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Geltungsdauer des Fahrausweises geltend gemacht werden.

(6) Der Fahrgast hat keinen Anspruch auf Entschädigung nach den Abs. 4 und 5, wenn er bereits vor dem Kauf der Fahrkarte über eine Verspätung informiert wurde oder wenn bei seiner Ankunft am Zielort eine Verspätung aufgrund der Fortsetzung der Reise mit einem anderen Verkehrsdienst oder mit geänderter Streckenführung weniger als 60 Minuten beträgt.

(7) Der Reisende kann die Fahrt zum vertragsgemäßen Zielort mit einem anderen Zug durchführen, sofern vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass der Reisende mindestens 20 Minuten verspätet am Zielort ankommen wird. Der Reisende kann die Benutzung des anderen Zuges jedoch nicht verlangen, wenn für diesen eine Reservierungspflicht besteht oder der Zug eine Sonderfahrt durchführt oder eine erhebliche Störung des Betriebsablaufs zu erwarten ist.

(8) Der Reisende kann die Fahrt zum vertragsgemäßen Zielort mit einem anderen Verkehrsmittel durchführen, sofern die vertragsgemäße Ankunftszeit in den Zeitraum zwischen 0.00 Uhr und 5.00 Uhr fällt und vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass der Reisende mindestens 60 Minuten verspätet am Zielort ankommen wird oder sofern es sich bei dem vom Reisenden gewählten Zug um die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Tages handelt und der Reisende wegen des Ausfalls dieses Zuges den vertragsgemäßen Zielort ohne die Nutzung des anderen Verkehrsmittels nicht mehr bis um 24.00 Uhr erreichen kann.

(9) Macht der Reisende von seinem Recht nach Abs. 7 oder 8 Gebrauch, so kann er von demjenigen, mit dem er den Beförderungsvertrag geschlossen hat, Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen, für eine Beförderung nach Abs. 8 jedoch nur die erforderlichen Aufwendungen bis zu einem Höchstbetrag von 80 Euro. Dem Reisenden stehen Entschädigungen nach Abs. 4 und 5 sowie der Ersatz nicht zu, wenn der Ausfall oder die Unpünktlichkeit des Zuges auf eine der folgenden Ursachen zurückzuführen ist:

1. betriebsfremde Umstände, die das Eisenbahnverkehrsunternehmen, das den Zug betreibt, trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen es nicht abwenden konnte;
2. Verschulden des Reisenden;
3. Verhalten eines Dritten, das das Eisenbahnverkehrsunternehmen, das den Zug betreibt, trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen es nicht abwenden konnte.

Liegt eine der unter Nr. 1 oder Nr. 3 genannten Ursachen vor und macht der Reisende von seinem Recht nach Abs. (7) oder (8) Gebrauch, so kann sich derjenige, mit dem der Reisende den Beförderungsvertrag geschlossen hat, hierauf nur berufen, wenn der Reisende über die Ursache rechtzeitig unterrichtet wurde oder wenn die Ursache offensichtlich war.

Der Betreiber der Eisenbahninfrastruktur, auf der die Beförderung erfolgt, ist im Verhältnis zum Eisenbahnverkehrsunternehmen nicht als Dritter anzusehen.

(10) Für den Reisenden besteht eine Schadensminderungspflicht. Dies bedeutet, dass ein Ersatz der erforderlichen Aufwendungen für die Nutzung eines anderen Verkehrsmittels nicht verlangt werden kann, wenn durch das Eisenbahnverkehrsunternehmen als vertraglicher Beförderer eine alternative Beförderungsmöglichkeit (z.B. Bus, Sammeltaxi) zur Verfügung gestellt wurde. Ist dies nicht der Fall, besteht ein Anspruch auf den Ersatz der Aufwendungen für das preisgünstigste alternativ tatsächlich nutzbare Verkehrsmittel.

(11) Absatz 7 gilt nicht für Nutzer erheblich ermäßigter Fahrkarten wie

- Ländertickets
- Schönes-Wochenende-Tickets
- Kombifahrkarten zu Eintrittskarten
- Semestertickets
- Semestertickets Lüneburg
- Sonderfahrkarten zu Kongressen, Tagungen und Seminaren
- Kombinierte Fluggast-Tickets
- HVV-Fahrkarten für Hotelgäste
- Aussteller-Tickets
- Ferienfahrkarten
- Tageskarten für Inhaber außerhamburgischer Ferienpässe

Sofern es weitere Ausnahmen gibt, sind sie in der jeweiligen Tarifposition geregelt.

(12) Für nach dem HVV-Tarif ausgestellte Fahrausweise ist eine Geltendmachung von Ansprüchen aus den gesetzlich geregelten Fahrgastrechten an das verspätungsverursachende Eisenbahnverkehrsunternehmen zu richten. Auskünfte dazu, wie und in welcher Form Anträge einzureichen sind, erteilt auf Nachfrage jedes Eisenbahnverkehrsunternehmen im HVV.

(13) Grundlage der Entschädigung ist der Fahrpreis, den der Reisende für die Fahrt tatsächlich entrichtet hat. Besteht ein Anspruch auf unentgeltliche Beförderung aufgrund gesetzlicher Regelungen oder wurde der Reisende aufgrund anderer Regelungen unentgeltlich befördert, besteht kein Anspruch auf eine Erstattung oder Entschädigung. Ist auf dem Fahrausweis kein Preis eingetragen, so ist durch den Reisenden ein Zahlungsbeleg über den gezahlten Fahrpreis beizubringen.