

[www.cecluxembourg.lu](http://www.cecluxembourg.lu)

# Fahrgastrechte für Bahnreisende

aktualisiert Dezember 2023



Ihre Rechte als Bahnreisender sind in der Verordnung über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr vom 29. April 2021 (Verordnung (EU) 2021/782) festgelegt.

## Informationspflichten

Vor Fahrtantritt sind Ihnen auf Anfrage insbesondere folgende Informationen zu erteilen:

- Allgemeine Vertragsbedingungen;
- Fahrpläne und Bedingungen der Fahrt mit der kürzesten Fahrzeit und zum günstigsten Preis;
- An Bord verfügbare Dienstleistungen;
- Zugänglichkeit, Zugangsbedingungen und Verfügbarkeit für Menschen mit eingeschränkter Mobilität;
- Reklamations- und Beschwerdeverfahren.

Während der Fahrt sollten Sie unter anderem folgende Informationen erhalten:

- Nächste Haltestelle;
- Störungen und Verspätungen;
- Wichtige Anschlussverbindungen;
- An Bord verfügbare Dienstleistungen.

Die Eisenbahnunternehmen müssen den Verkauf von Fahrkarten über einen Fahrkartenschalter, einen Fahrkarten-automaten oder über allgemein verfügbare Technologien (Internet, Telefon usw.) gewährleisten. Der Verkauf in Zügen kann jedoch aus berechtigten Gründen verweigert oder eingeschränkt werden.

## Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

Der Zugang zu Bahnhöfen und Zügen muss für Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität auf nichtdiskriminierende Weise gewährleistet werden. Sie erhalten vor, während und nach ihrer Zugreise kostenlose Hilfeleistungen. Das Eisenbahnunternehmen muss mindestens 24 Stunden im Voraus entsprechend informiert werden, damit es geeignete Maßnahmen ergreifen kann.

## Verspätungen und Zugausfälle

Wenn aufgrund einer Zugverspätung oder eines -ausfalls davon auszugehen ist, dass Sie mit mehr als 60 Minuten Verspätung an Ihrem Zielort ankommen, haben Sie grundsätzlich folgende Wahlmöglichkeit:

- Stornierung Ihrer Fahrt und Erstattung des Ticketpreises für die nicht durchgeführten Teile der Fahrt. Darüber hinaus können Sie auch eine Erstattung der bereits zurückgelegten Teilstrecke verlangen, sofern die Fahrt für Sie sinnlos geworden ist. Unter Umständen können Sie auch eine Rückfahrt zu Ihrem ursprünglichen Abfahrtsort zum frühestmöglichen Zeitpunkt verlangen.
- Fortsetzung Ihrer Fahrt zu Ihrem Zielort mit der nächstmöglichen Verbindung oder zu einem späteren Zeitpunkt Ihrer Wahl.

Wenn Sie sich dazu entschließen, Ihre Fahrt trotz entsprechender Verspätung fortzusetzen, können Sie eine Entschädigung vom Eisenbahnunternehmen verlangen:

- 25 % des Fahrkartenpreises, wenn die Verspätung zwischen 60 und 119 Minuten beträgt;
- 50 % des Fahrkartenpreises, wenn die Verspätung 120 Minuten oder mehr beträgt.

Außerdem haben Sie bei einer Verspätung von mindestens 60 Minuten Anspruch auf Betreuungsleistungen, wie z. B. Mahlzeiten und Erfrischungen, Unterbringung und, falls ein Zug auf der Strecke blockiert ist, auf alternative Beförderungsmöglichkeiten.

Anmerkung: Im Falle außergewöhnlicher Umstände (extreme Witterungsbedingungen, Naturkatastrophen etc.), Verschulden des Fahrgastes oder Verschulden eines Dritten (Person auf den Gleisen, Diebstahl von Kabeln, Notfall in den Zügen usw.) ist das Eisenbahnunternehmen nicht verpflichtet, eine Entschädigung zu zahlen. Streiks des Bahnpersonals zählen nicht zu außergewöhnlichen Umständen.

Darüber hinaus haben Sie keinen Anspruch auf Entschädigung, wenn Sie vor dem Kauf des Fahrtickets über die Verspätung informiert wurden oder wenn die endgültige Verspätung am Zielort weniger als 60 Minuten beträgt. Zudem können die Eisenbahnunternehmen eine Entschädigungszahlungen von weniger als 4 € verweigern.

Das Eisenbahnunternehmen haftet nicht für sogenannte Folgeschäden, die aufgrund von Verspätungen, verpassten Anschlüssen oder Zugausfällen entstehen (z.B. nutzlos gewordene Hotelreservierung, verpasster Flug).

## Reisegepäck

Bei Verlust, Beschädigung oder verspäteter Auslieferung Ihres aufgegebenen Gepäcks haben Sie grundsätzlich Anspruch auf eine Entschädigung. Für jeden konkreten Fall gelten bestimmte Haftungsgrenzen.

Wenn Sie Ihr Gepäck nicht aufgegeben haben und Ihnen kein entsprechender Gepäckschein ausgestellt wurde, haften Sie grundsätzlich selbst für Ihr Gepäck.

## Anwendung der Verordnung in Luxemburg

Grundsätzlich gilt die Verordnung für internationale und inländische Fahrten in der gesamten Europäischen Union. Die Mitgliedstaaten können jedoch Ausnahmen für bestimmte Arten von Fahrten vorsehen, insbesondere für Stadt-, Vorort- und Regionalstrecken.

Die Anwendung der vorbezeichneten Regelungen wird in Luxemburg für Reisen innerhalb von Luxemburg oder auch für Reisen zwischen einem Bahnhof in Luxemburg und einem Bahnhof der Großregion (zur Großregion gehören das Saarland und Rheinland-Pfalz, die belgischen Provinzen Lüttich und Luxemburg sowie Lothringen) durch eine großherzogliche Verordnung eingeschränkt. Dementsprechend können Sie keine Entschädigung von 50 % des Ticketpreises verlangen, wenn zum Beispiel Ihr Zug von Luxemburg nach Nancy mit einer Verspätung von 2 Stunden ankommt.

## Beschwerdeverfahren

Die Eisenbahngesellschaften müssen über eine Beschwerdestelle verfügen, die es den Fahrgästen ermöglicht, eine entsprechende Beschwerde einzureichen.

Beschwerden über die Haftung des Eisenbahnunternehmens sind schriftlich und so bald wie möglich an das Eisenbahnunternehmen zu richten (Achtung: Überprüfen Sie die vorgegebenen, relativ kurzen Fristen: 3 Monate für eine Entschädigung bei Verspätung oder Zugausfall, 21 Tage für Gepäckverspätungen, maximal 3 Tage bei beschädigtem Gepäck).

Sofern Sie Schwierigkeiten bei Ihrer Zugreise haben oder zusätzliche Informationen benötigen, können Sie das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg bzw. das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) kontaktieren.



## Contactez-nous

+352 26 84 64 1  
info@cecluxembourg.lu  
www.cecluxembourg.lu



SCAN ME

Europäisches  
Verbraucherzentrum  
Luxemburg



This infosheet was funded by the European Union. The content of this press release represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the European Innovation Council and Small and Medium-sized Enterprises Executive Agency (EISMEA) or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

Le CEC Luxembourg est un Groupement d'intérêt économique, soutenu financièrement par la Commission européenne, le Gouvernement luxembourgeois, ainsi que par l'Union luxembourgeoise des Consommateurs (ULC). Tous nos services sont gratuits.



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG



Cofinancé par  
l'Union européenne

