

Lees bij de volgende teksten steeds eerst de vraag voordat je de tekst zelf raadpleegt.

Tekst 12

Internationale Bahnreisen

Fahrgastrechte bei internationalen Fahrten

Wie kann ich bei einer Bahnreise von Köln nach Paris zu meinem Recht kommen?

Eine Fahrt von Köln nach Paris ist heute so einfach wie eine Fahrt von Köln nach Berlin. Komplizierter ist die Rechtslage. Zusätzlich zu den Fahrgastrechten nach dem jeweiligen nationalen Recht gilt für internationale Reisen ein völkerrechtlicher Vertrag, die **COTIF-Übereinkunft**.

Allerdings setzt die COTIF-Übereinkunft derzeit für Fahrgastrechte nur ein **Mindestniveau** fest. Wenn ein Zug verspätet ist oder ausfällt, ist das Bahnunternehmen hiernach verpflichtet, für die Weiterbeförderung des Fahrgastes zu sorgen.

Ab 2004 ist eine Verbesserung der Fahrgastrechte zu erwarten. Dann wird voraussichtlich eine Änderung der COTIF-Übereinkunft in Kraft treten, wonach der Fahrgast bei Verspätung und Zugausfall die angemessenen Kosten beanspruchen kann, wenn die Fortsetzung der Reise in der Nacht unter den gegebenen Umständen nicht mehr möglich oder zumutbar ist. Dies gilt allerdings nicht, wenn die Verspätung durch höhere Gewalt, Verschulden des Reisenden oder Eingriffe in den Bahnverkehr von außen verursacht worden ist.

Kulanzregelungen Thalys/Eurostar

Welche Kulanzregelungen gibt es?

Beim Fernzug „**Thalys**“ (er verkehrt von Köln über Brüssel nach Paris) gibt es bei Verspätungen ab 30 Minuten 20 Prozent, bei 60 Minuten 50 Prozent und bei 120 Minuten 100 Prozent Erstattung.

Beim **Eurostar** (Paris/Brüssel-London) erhält der Kunde bei einer Verspätung von 60 Minuten und mehr einen Gutschein für eine Fahrt, bei 180 Minuten einen Gutschein für eine Hin- und Rückfahrt.

Beschwerden

An wen kann ich mich mit einer Beschwerde wenden?

Auch im internationalen Verkehr müssen Sie sich zunächst an das **Unternehmen** wenden, mit dem Sie gefahren sind. Die EU-Kommission will die internationalen Eisenbahnunternehmen verpflichten, für Anfragen von Fahrgästen mehrere Kommunikationssprachen vorzuhalten. Bei Thalys ist auch die Deutsche Bahn beteiligt. Der Kundendialog wird von der Deutschen Bahn übernommen (Thalys Kundenbetreuung, DB Reise & Touristik AG, Kundendialog, Postfach 1422, 30014 Hannover). Die Übersendung einer Kopie Ihrer Beschwerde an die EU-Kommission kann dann sinnvoll sein, wenn es sich um ein häufiger auftretendes Problem handelt.

Rechte in anderen EU-Ländern

Welche Rechte habe ich, wenn ich mit dem Zug fahre ...

Wenn Sie innerhalb eines anderen EU-Landes mit dem Zug unterwegs sind, gilt das **nationale Fahrgastrecht** des jeweiligen Landes.

Rechte in Frankreich

... in Frankreich ...

In Frankreich erhält der Fahrgast bei einer **Verspätung** von 30 Minuten und mehr in Fernverkehrszügen ein Drittel seines Fahrpreises als unpersönlichen Reisegutschein zurück. Voraussetzung dafür ist eine Entfernung von mindestens 100 Kilometern. Der Gutscheinwert muss mindestens 4.60 Euro betragen.

Für **Fahrgastbeschwerden** ist eine Bearbeitungsdauer von einem Monat vorgegeben. Dem Verbraucher wird durch einen Mediator Unterstützung geboten, falls er mit der Beantwortung einer Beschwerde unzufrieden ist.

Rechte in der Schweiz

... in der Schweiz ...

Gesetzliche Grundlage für eine Fahrt mit der Bahn oder öffentlichen Verkehrsmitteln in der Schweiz ist ein spezielles Transportgesetz (TG). Im Transportgesetz finden sich auch Bestimmungen zu Fahrgastrechten. Demnach haftet ein Transportunternehmen (Bahn oder Bus) dann, wenn der Fahrplan nicht eingehalten wird und der Reisende dadurch den letzten im Fahrplan vorgesehenen Anschluss versäumt.

Der Reisende hat dann folgende Möglichkeiten:

- * Er kann auf die Weiterreise verzichten und den Fahrpreis für die nicht gefahrene Strecke zurückverlangen;
- * Er kann kostenlos zum Ausgangsbahnhof zurückfahren und dort die Erstattung des Fahrpreises verlangen;
- * Er kann mit einem anderen Zug die Weiterreise zum Zielbahnhof antreten. Kann die Reise nicht mehr am gleichen Tag fortgesetzt werden, besteht Anspruch auf Ersatz der dadurch entstandenen Kosten, höchstens jedoch für eine Übernachtung mit Frühstück.

Ansprüche von Fahrgästen erlöschen 30 Tage nach dem Ereignis. Der Fahrgast sollte sich deshalb unverzüglich an das Transportunternehmen wenden. Wird ein fahrplanmäßiger Anschluss versäumt, so muss sich der Reisende sofort beim Bahnhofspersonal melden, um seine Ansprüche zu sichern.

Bei den Schweizerischen Bundesbahnen (SBB) bestehen über die Bestimmungen des Transportgesetzes hinaus weitere Regelungen. So werden Kosten für eine Taxifahrt im nationalen Verkehr bis zu 40 Franken pro Person übernommen (bei Störungen oder Verspätungen im Zugverkehr). Muss der Reisende dringend ein Flugzeug oder einen internationalen Anschlusszug erreichen, werden maximal 70 Franken ersetzt. Andere Fälle werden nach Angaben der SBB kulant gehandhabt.

Seit 2001 gibt es in der Schweiz die „**Ombudsstelle öffentlicher Verkehr**“. Sie hilft Fahrgästen weiter, wenn sie mit der Antwort eines Verkehrsunternehmens unzufrieden waren. Die Ombudsstelle sucht nach unbürokratischen Lösungen und will zwischen Fahrgästen und Verkehrsunternehmen vermitteln. Nach einer zweijährigen Pilotphase ist die Ombudsstelle seit 2003 eine dauerhafte Institution. Sie wird finanziert vom „Verband öffentlicher Verkehr“ (VÖV) in der Schweiz.

Vom Internet

Lees bij de volgende opgaven steeds eerst de vraag voordat je de bijbehorende tekst raadpleegt.

■ Tekst 12 Internationale Bahnreisen

Vorige week reisde je met je vader per trein naar Winterthur in Zwitserland. De trein had vertraging. Bij het overstappen in Zürich bleek de laatste, aansluitende trein al weg te zijn. Jullie hebben dat meteen aan het loket gemeld en daarna zijn jullie naar een hotel gegaan. De volgende ochtend hebben jullie na het ontbijt de reis met de trein voortgezet.

- ^{1p} **44** Kunnen jullie aanspraak maken op vergoeding van de overnachtingskosten? Zo niet, antwoord 'nee'; zo ja, onder welke voorwaarde?