

99084023261000

Beschwerden zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Eisenbahn-, Bus- und Schiffsverkehr Entgegennahme

Heruntergeladen am 24.05.2025

<https://fimportal.de/xzufi-services/102983283/B100019>

Modul	Sachverhalt
Leistungsschlüssel	99084023261000
Leistungsbezeichnung I	Beschwerden zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Eisenbahn-, Bus- und Schiffsverkehr Entgegennahme
Leistungsbezeichnung II	Beschwerden zur Durchsetzung von Fahrgastrechten im Eisenbahn-, Bus- und Schiffsverkehr einreichen
Typisierung	1 - Bund: Regelung und Vollzug
Quellredaktion	Bund
Freigabestatus Katalog	fachlich freigegeben (gold)
Freigabestatus Bibliothek	unbestimmter Freigabestatus
Begriffe im Kontext	Beschwerde, Fahrgastrechte, EBA, Busverkehr, Erstattung, BUS, Hilfeleistung, Schiff, Ausfall, Passagierrechte, Verkehrsunternehmen, Beförderer, Eisenbahn, Eisenbahn-Bundesamt, Annullierung, Verkehr, Verspätung, Schiffsverkehr, Entschädigung, Bahn, Zug
Leistungstyp	Leistungsobjekt mit Verrichtung

Modul	Sachverhalt
Leistungsgruppierung	
Verrichtungskennung	Entgegennahme (261)
SDG-Informationsbereich	Erlangung von Lizenzen, Genehmigungen oder Zulassungen im Hinblick auf die Gründung und Führung eines Unternehmens
Lagen Portalverbund	Verbraucherschutz (1150300), Transportgenehmigungen (2110200)
Einheitlicher Ansprechpartner	Nein
Fachlich freigegeben am	25.01.2024
Fachlich freigegeben durch	Bundesministerium für Digitales und Verkehr (BMDV)
Handlungsgrundlage	https://www.gesetze-im-internet.de/aeg_1994/_5a.html https://www.gesetze-im-internet.de/eu-fahrgrbusg/_3.html https://www.gesetze-im-internet.de/eu-fahrgrschg/_3.html https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX%3A32021R0782&from=DE https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/ALL/?uri=celex%3A32011R0181 https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/ALL/?uri=celex%3A32010R1177
Teaser	Haben Sie nach einer Bahn-, Bus-, oder Schiffsreise Anlass zur Beschwerde? Dann können Sie sich an das Eisenbahn-Bundesamt (EBA) wenden.
Volltext	Möchten Sie sich nach einer Bahn-, Bus- oder Schiffsreise beschweren, können Sie sich an das Eisenbahn-Bundesamt wenden, wenn: • Sie bereits das betreffende Verkehrsunternehmen kontaktiert haben und • das Unternehmen gar nicht oder für Sie nicht zufriedenstellend geantwortet hat.

Modul

Sachverhalt

Das Eisenbahn-Bundesamt überprüft, ob das jeweilige Eisenbahn-, Bus- oder Schiffsunternehmen gegen die Vorschriften der Fahrgastrechte verstoßen hat.

Gegen die Vorschriften der Fahrgastrechte verstößt das Verkehrsunternehmen, wenn beispielsweise:

- Ihr Zug oder Schiff stark verspätet am Ziel ankommt und Sie keine entsprechende Entschädigung erhalten.
- Ihr Zug voraussichtlich stark verspätet am Ziel ankommen wird und Sie nicht die Möglichkeit nutzen konnten, von der Fahrt zurückzutreten oder die Fahrt mit einem anderen Zug fortzusetzen.
- Ihr Bus oder Schiff stark verspätet abfährt oder annulliert wird und Sie kein alternatives Fahrtangebot oder die Möglichkeit des Fahrrücktritts erhalten.
- das Verkehrsunternehmen Ihnen bei einer stark verzögerten Reise nichts zu Essen und Trinken anbietet.
- das Verkehrsunternehmen Ihnen unter bestimmten Umständen keine alternative Weiterfahrt oder eine Übernachtung organisiert.
- Sie aufgrund einer Erkrankung oder Behinderung in Ihrer Mobilität eingeschränkt sind und Sie keine kostenfreie Hilfe etwa beim Ein-, Um- und Aussteigen erhalten.
- Sie vor und während der Reise nicht über Abweichungen im Reiseverlauf informiert werden.

Hat das Verkehrsunternehmen voraussichtlich gegen die Vorschriften der Fahrgastrechte verstoßen, führt das Eisenbahn-Bundesamt ein Verwaltungsverfahren durch. Das heißt,

- das Eisenbahn-Bundesamt kontaktiert das Verkehrsunternehmen und
- bittet das Unternehmen um eine Stellungnahme.

Unter bestimmten Voraussetzungen stehen Ihnen eine Entschädigung oder die Erstattung des Fahrpreises zu. Die Zahlungen werden zwischen Ihnen und dem

Modul	Sachverhalt
	Verkehrsunternehmen abgewickelt.
Erforderliche Unterlagen	• Fahrkarte (als Kopie oder Scan) • weitere relevante Unterlagen, zum Beispiel: • Quittungen • Antwortschreiben des Verkehrsunternehmens (Kopie oder Scan) • bei Vertretung zum Beispiel durch Anwalt oder ein Unternehmen: Vollmacht
Voraussetzungen	• Sie vermuten, dass auf Ihrer Bahn-, Bus- oder Schiffsreise Ihre Fahrgastrechte verletzt wurden. • Sie konnten das Problem nicht mit dem Verkehrsunternehmen lösen.
Kosten	kostenlos
Verfahrensablauf	Sie können die Beschwerde schriftlich beim EBA oder online über das Bundesportal (verwaltung.bund.de) einreichen. Beschwerde schriftlich einreichen: • Schicken Sie Ihre schriftlich verfasste Beschwerde und relevante Dokumente per Post oder per E-Mail an das EBA. • Das EBA prüft die Beschwerde. • Wenn Ihre Beschwerde berechtigt ist, leitet das EBA ein Verwaltungsverfahren ein, um das Unternehmen zur Einhaltung der Fahrgastrechte zu bewegen. Beschwerde online einreichen: • Rufen Sie die Online-Beschwerde auf der Internetseite des Bundesportals auf. • Machen Sie die geforderten Angaben. • Laden Sie relevante Dokumente hoch. • Das EBA prüft die Beschwerde. • Wenn Ihre Beschwerde berechtigt ist, leitet das EBA ein Verwaltungsverfahren ein, um das Unternehmen zur Einhaltung der Fahrgastrechte zu bewegen.
Bearbeitungsdauer	4 - 6 Woche(n)

Modul	Sachverhalt
Frist	Bitte informieren Sie sich über die Fristen des jeweiligen Verkehrsunternehmens oder des jeweiligen Verkehrsträgers (Eisenbahn, Bus, Schiff) zur Durchsetzung Ihrer Fahrgastrechte.
weiterführende Informationen	https://www.eba.bund.de/DE/Themen/Fahrgastrechte/fahrgastrechte_node.html#doc1527622bodyText3 https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/index_de.htm
Hinweise	In individuellen Streitfällen mit einem Verkehrsunternehmen können Sie sich unter bestimmten Voraussetzungen an eine geeignete Schlichtungsstelle wenden.
Rechtsbehelf	Es sind keine Rechtsbehelfe vorgesehen. Kein Rechtsbehelf möglich, da ein Verfahren nur zwischen dem EBA und dem Verkehrsunternehmen geführt wird. Dem Fahrgast steht bei Nichtdurchsetzung eines vom Fahrgast vermuteten Fahrgastrechts durch das EBA offen, mögliche Ansprüche gegen das Verkehrsunternehmen auf zivilrechtlichem Wege geltend zu machen.
Kurztext	• Beschwerden zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Eisenbahn-, Bus- und Schiffsverkehr - Entgegennahme • gibt es bei einer Bahn-, Bus- oder Schiffsreise Anlass zur Beschwerde, kontaktieren betroffene Fahrgäste als Erstes das betreffende Verkehrsunternehmen • antwortet das Bahn-, Bus- oder Schiffsunternehmen überhaupt nicht oder nicht zufriedenstellend, ist eine Beschwerde beim Eisenbahn-Bundesamt (EBA) möglich • wurde bei einer Bahn-, Bus-, oder Schiffsreise gegen die Vorschriften der Fahrgastrechte verstoßen, leitet das Eisenbahn-Bundesamt Verwaltungsverfahren ein • unter bestimmten Voraussetzungen zahlt das Verkehrsunternehmen Entschädigungs- oder Erstattungsbeträge an den Fahrgast • Bearbeitung dauert in der Regel 4 bis 6 Wochen • zuständig: Eisenbahn-Bundesamt
Ansprechpunkt	
Zuständige Stelle	

Modul	Sachverhalt
Formulare	
Ursprungsportal	Beschwerden zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Eisenbahn-, Bus- und Schiffsverkehr Entgegennahme, Beschwerden zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Eisenbahn-, Bus- und Schiffsverkehr Entgegennahme