



Verkehrsclub Deutschland e.V.
Bundesgeschäftsstelle
Kochstraße 27
10969 Berlin

Fon 0 30 / 28 03 51-0
Fax 0 30 / 28 03 51-10
presse@vcd.org
www.vcd.org

VCD Tipp »Ökologisch mobil!«

Wenn was schief geht: Reisende haben Rechte

Berlin, August 2006: Sommerzeit ist Reisezeit. Meistens läuft alles glatt auf dem Weg ans Urlaubsziel, doch wenn der Zug viel zu spät kommt, der Flug annulliert oder der Anschluss verpasst wird, ist das besonders ärgerlich. Der Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD) weist darauf hin, dass Kunden einen allgemeinen Rechtsanspruch auf Entschädigung bei mangelhafter Leistung im öffentlichen Verkehr haben. Davon ausgenommen ist lediglich die Eisenbahn. Deshalb hat die Deutsche Bahn AG eigene, verbindliche Regelungen in ihre Geschäftsbedingungen aufgenommen. Darüber hinaus leistet sie teilweise Entschädigung auf Kulanzbasis.

Anspruch auf Entschädigung räumt die Deutsche Bahn AG ein, wenn Reisende in Fernverkehrszügen durch das Verschulden der Bahn mehr als 60 Minuten verspätet am Ziel ankommen. Die Entschädigung beträgt in diesem Fall 20 Prozent des Fahrkartenwertes und wird als Gutschein ausgegeben. Im Reisezentrum können Kunden den Gutschein beim Kauf einer neuen Fahrkarte anrechnen lassen. Der VCD rät Reisenden, sich auch in anderen Fällen wie verpassten Anschlusszügen oder Verspätungen unter 60 Minuten an die Bahn zu wenden. In solchen Fällen zeigt sich die Bahn mitunter kulant und hilft den Fahrgästen weiter.

Im Flugverkehr stehen die Kunden aus Sicht des Verbraucherverbandes VCD deutlich besser da als bei Bahnreisen. Denn seit Februar 2005 regelt eine EU-Verordnung, welche Entschädigungsleistungen Fluggesellschaften zu zahlen haben. Bei Überbuchung oder Annullierung eines Fluges muss die Fluggesellschaft sowohl einen adäquaten Ersatz für die Beförderung leisten, als auch eine Entschädigung zahlen. Je nach Flugstrecke beträgt sie zwischen 250 und 600 Euro. Bei Verspätungen muss die Airline wartenden Fluggästen Verpflegung anbieten, Telefonate ermöglichen und ein Hotel für notwendig gewordene Übernachtungen stellen.

Wer Probleme mit einer Fernreise hatte und mit seiner Beschwerde beim zuständigen Verkehrsunternehmen nicht den gewünschten Erfolg erzielt, den verweist der VCD an die »Schlichtungsstelle Mobilität«. Finanziert vom Bundesministerium für Verbraucherschutz vermitteln die Schlichterinnen und Schlichter seit 2004 unter dem Dach des VCD in Streitfällen und helfen kostenlos, außergerichtliche Einigungen zwischen Fahrgästen und Verkehrsunternehmen zu erzielen. Informationen unter www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org.

Ein gutes Bus- und Bahnangebot, mehr Platz für Fahrräder, spritsparende Autos, mehr Sicherheit für Kinder: So sieht nachhaltige Mobilität für den Verkehrsclub Deutschland aus. Um diese Vision zu verwirklichen, wurde der VCD e.V. 1986 gegründet. Seitdem haben umweltbewusste mobile Menschen eine Alternative zu den herkömmlichen Automobilclubs und die Verkehrspolitik ein ökologisches Korrektiv. Derzeit unterstützen 63 000 Mitglieder und Förderer den VCD. Sie auch?

VCD – 20 Jahre ökologisch mobil!