

# Tipps für Reisende



**schlichtungsstelle**  
**mobilität** 

## Bahnverkehr

Bahnreise – Tipps und Service per Telefon	6
Fahrscheine online kaufen	8
Fahrkartenumtausch	10
Fahrradmitnahme	11
Ihr Recht bei Verspätung	13
Tipps rund um die BahnCard	14

## Flugverkehr

Flugtickets kaufen	16
Check-in	17
Was tun, wenn der Flieger nicht fliegt?	18
An wen richte ich meine Beschwerde?	20
Das liebe Gepäck	21
Handgepäck – was soll rein, was nicht?	23
Besser Kofferpacken – Checkliste	24

## Barrierefrei

Reisen mit Handicap	26
Barrierefrei in Bahn und Flugzeug	29

## Schlichtung leicht gemacht

Wenn zwei sich streiten	30
-------------------------	----

## Service

Adressen und Impressum	34
------------------------	----



Die Schlichtungsstelle Mobilität wird vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz finanziert. Träger des Projektes ist der Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD), der Umwelt- und Verbraucherverband für nachhaltige Mobilität.

## Wer reist, hat Rechte!

Jeder hat das schon einmal erlebt: Der Flug fällt aus, der Zug hat Verspätung, der Koffer ist nicht auf dem Gepäckband. Und dann? In allen Fällen haben Sie als Kundin oder Kunde Rechte. Das Recht auf einen kostenlosen Kaffee zum Beispiel oder auf ein Hotelzimmer oder eine Zahnbürste.

Leider erfüllen sich diese Kundenrechte selten von allein. Deshalb müssen Reisende wissen, was ihnen zusteht und was nicht. Im Schadensfall müssen Sie sich selbst um Ihr Recht kümmern. Im Nachhinein ist es schwierig zu rekonstruieren, was von Wert im Koffer war oder warum der Flug oder Zug ausgefallen ist. Deshalb ist es wichtig, vor und während der Reise ein paar Dinge zu beachten. Das fängt schon beim Kofferpacken an.

Wie Sie richtig packen, warum Sie unbedingt Ihre Quittungen aufbewahren sollten und wie Sie bei Schwierigkeiten zu Ihren Rechten kommen, das erfahren Sie in dieser Broschüre.

Eine pannenfreie Reise wünscht Ihnen  
Ihre Schlichtungsstelle Mobilität

## Alles Querulanten, die sich beschweren?

Eine Untersuchung der Universität Kassel zeigt, dass bei Verkehrsunternehmen treue Kundinnen und Kunden unzufriedener sind als Gelegenheitsfahrer. Wer regelmäßig mit demselben Verkehrsmittel unterwegs ist, erlebt dort mehr und schaut bei diesen Unternehmen kritischer hin.

Egal, worüber Sie sich ärgern: Es ist wichtig, dass Kunden ihre Bedürfnisse mitteilen. Nur so können die Verkehrsunternehmen ihren Service verbessern. Eine begründete, nachvollziehbare und belegbare Beschwerde ist für fortschrittliche Unternehmen wie ein guter Verbesserungsvorschlag.

Der Gesetzgeber unterstützt die Verbraucher, indem er ihre Rechte im öffentlichen Verkehr deutlich verbessert. Wehren Sie sich, wenn diese nicht eingehalten werden. Falls nach Ihrer Beschwerde beim Unternehmen Fragen offen bleiben oder Sie mit der Antwort nicht zufrieden sind, wenden Sie sich an die Schlichtungsstelle Mobilität (s. S. 30). Unternehmen, die ihre Kunden ernst nehmen, arbeiten mit der Schlichtungsstelle zusammen.

| 5 |

Angebote wie das Dauer-Spezial oder Platzreservierungen kosten beim Telefonkauf mehr als im Internet und am Automaten. Die DB Auskunftsnr. 11861 ist mit derzeit 1,80 Euro pro Minute besonders teuer. Nach der Weiterleitung zum DB Reise-Service kostet die Minute noch 39 Cent aus dem deutschen Festnetz. Im Internet finden Sie alle Servicenummern der DB AG mit den aktuellen Telefonkosten: [www.bahn.de/p/view/home/kontakt/servicenummern.shtml](http://www.bahn.de/p/view/home/kontakt/servicenummern.shtml)



| 7 |

## Bahnfahrt

### Tipps für die entspannte Bahnreise

Die Bahnreise beginnt beim Ticketkauf. Damit dieser nicht zum Glücksspiel mutiert, überlegen Sie vorher, welche Wünsche Sie haben. Möchten Sie möglichst schnell Ihr Ziel erreichen? Oder darf es etwas länger dauern, dafür soll das Ticket günstig sein? Überlegen Sie, welcher Vertriebsweg für Sie der bequemste ist. Fahrkarten bekommen Sie am Schalter, Automaten, telefonisch oder online.

Beachten Sie in jedem Fall die Bedingungen für Umtausch und Erstattung (s. S. 10) und überprüfen Sie gleich nach Erhalt der Reiseunterlagen alle Angaben. Stimmt das Reisedatum und stehen auf Fahrschein und Reservierung die gleichen Angaben? Wenn nicht, wenden Sie sich umgehend an die zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Deutschen Bahn AG.

### Bahnreise-Service per Telefon

Der telefonische Reise-Service der DB AG ist mit der teuersten Vertriebsweg. Es entstehen Kosten für das Telefonieren und für den Versand der Fahrkarten (derzeit 3,50 Euro pro Sendung).

| 6 |

## Bahnfahrt

### Fahrscheine online kaufen

Im Internet kann jeder unter [www.bahn.de](http://www.bahn.de) schnell und bequem sein Ticket zu Hause kaufen. Einfach eine Zugverbindung aussuchen, mit Kreditkarte oder per Lastschriftverfahren zahlen, Ticket ausdrucken, losfahren.

Worauf Sie unbedingt achten sollten, ist die Identifikationsnummer (ID). Nur wenn die bei der Buchung angegebene ID mit der Nummer Ihrer vorgezeigten Kreditkarte, EC-Karte oder BahnCard übereinstimmt, ist die Fahrkarte gültig. Allerdings muss die ID nicht identisch mit dem Zahlungsweg sein. Onlinetickets sind personengebunden und nicht übertragbar.

Anders ist das bei der Online-Bestellung. Hier buchen und zahlen Sie übers Internet und bekommen die Fahrkarte gegen eine Versandpauschale von derzeit 3,50 Euro per Post zugeschickt. Das braucht zwar mehr Vorlaufzeit als das Onlineticket

#### **GUT ZU WISSEN:**

Einige Fahrscheine sind nicht online buchbar.

- Plätze in Kinderabteilen
- Fahrradkarten

| 8 |

zum Selbstausdrucken. Dafür gelten die Fahrscheine unabhängig von einer ID und können an Freunde, Kinder oder Enkel weitergegeben werden.



| 9 |

## Fahrradmitnahme

Im Fernverkehr ist die Fahrradmitnahme reservierungspflichtig. Es stehen nur wenige Plätze zu Verfügung, deshalb sollten Sie so früh wie möglich einen Stellplatz für Ihr Rad reservieren.

Im Nahverkehr müssen Sie nicht reservieren. In einigen Nahverkehrszügen ist die Fahrradmitnahme sogar kostenlos. Dies wird in den verschiedenen Bundesländern und Verbänden unterschiedlich gehandhabt. Bei Platzmangel darf allerdings die Beförderung der Räder verweigert werden. Sind Sie mit größeren Gruppen unterwegs, ist eine Anmeldung sinnvoll. Dafür hat die DB-AG eine Gruppenhotline eingerichtet. Tel.: 018 05 99 55 11\* Unbedingt daran denken: Ihr Fahrrad braucht auch eine Fahrkarte. Die können Sie am Schalter, am Automaten oder über die Radfahrer-Hotline kaufen, Tel.: 018 05 151415\*. Dort erhalten Sie auch Informationen über die Strecke. Falls Streckensperrungen bestehen und nur Schienenersatzverkehr fährt, haben Sie leider keinen Anspruch auf die Beförderung Ihres Fahrrads.

\* 14 ct/Min. aus dem Festnetz, Tarif bei Mobilfunk ggf. abweichend. Stand 6/08.

| 11 |

## Bahnfahrt

### Fahrkartenumtausch

Natürlich haben Sie das Recht, Ihr Bahnticket umzutauschen. Generell kostet der Umtausch von Fahrkarten zum Normalpreis bis zum ersten Geltungstag nichts. Ab dem ersten Geltungstag wird eine Gebühr in Höhe von derzeit 15 Euro fällig. Wenn Sie das Ticket per Post einsenden, gilt immer das Datum des Poststempels.

#### Ausnahmen und Sonderfälle:

- Sparpreis: Ein Umtausch ist nur vor dem ersten Geltungstag gegen eine Bearbeitungsgebühr von 15 Euro möglich.
- Selbst ausgedruckte Online Tickets können Sie vor dem ersten Geltungstag nur online gegen Gut-schrift zurückgeben: [www.bahn.de](http://www.bahn.de), Bereich „Buchungsrückschau“.
- Mit der Post zugestellte Tickets müssen Sie zur Stornierung an folgende Adresse schicken: DB Vertrieb GmbH, Fulfillmentcenter, Postfach 60 05 03, 22205 Hamburg. Nicht vergessen: Machen Sie sich eine Kopie!
- Sonderangebote wie „Dauer-Spezial“- oder „Schönes-Wochenende“-Tickets können Sie gar nicht umtauschen.

| 10 |

## Bahnfahrt

### Typische Falle

In der Stadt war Stau, Sie haben verschlafen oder der Bus kam zu spät. Der Zug zum Flughafen steht schon am Gleis. Zeit, ein Ticket zu kaufen, haben Sie nicht mehr. Sie steigen trotzdem ein. Die Zugbegleiterin erhebt ein Bußgeld, statt Ihnen eine Fahrkarte zu verkaufen. Ungerecht, finden Sie? Diskutieren bringt aber nichts: In Nahverkehrszügen können Sie normalerweise keine Tickets kaufen. Das geht nur im Fernverkehr (ICE, IC/EC). Dort gelten so genannte Bordpreise, die zehn Prozent teurer sind als am Schalter (zwei bis zehn Euro).

Tipp für eine entspannte Reise: Planen Sie genügend Zeitpuffer ein, um eventuelle Verspätungen der Zubringer auffangen zu können.

#### Wenn's mal nicht so gut läuft

Beschwerden an die DB AG richten Sie bitte an: DB Fernverkehr Kundendialog, Postfach 10 0613, 96058 Bamberg, [kundendialog@bahn.de](mailto:kundendialog@bahn.de), Tel. 018 05 19 4195 (14 ct/Min. aus dem Festnetz, Tarif bei Mobilfunk ggf. abweichend, Stand 6/08)

| 12 |

## Ihr Recht bei Verspätung

Bei Verspätungen im Fernverkehr (ICE, IC/EC) von mehr als 60 Minuten am Ziel, haben Sie Anspruch auf einen Reisegutschein in Höhe von 20 Prozent des einfach gezahlten Fahrpreises. Wenn Sie Ihr Ziel durch Verspätung oder Zugausfall bis 24 Uhr nicht erreichen, dürfen Sie mit dem Taxi fahren oder im Hotel übernachten. Die Bahn übernimmt die Kosten der günstigeren Variante. In diesem Fall können Sie keine weitere Entschädigung einfordern. Die Bahn muss aber die Kosten für die Benachrichtigung Ihrer Angehörigen übernehmen.

## Was tun, wenn der Zug viel zu spät kommt?

Lassen Sie sich von der Zugbegleitung eine Gutscheinkarte oder wenigstens eine Bescheinigung über die Verspätung ausstellen. Die Gutscheinkarte können Sie sich noch bis zum zweiten Folgetag der Reise am Servicepoint im Bahnhof ausstellen lassen. Mit der ausgefüllten Gutscheinkarte und der Fahrkarte/Fahrkartenkopie erhalten Sie im DB-Reisezentrum dann einen Reisegutschein über 20 Prozent des einfachen Fahrkartenwertes.

| 13 |

mehr, müssen Sie daran denken, rechtzeitig schriftlich per Post oder Fax zu kündigen, also spätestens sechs Wochen vor Ablauf Ihrer BahnCard.

Denken Sie daran, Ihre BahnCard mit auf die Reise zu nehmen. Zwar ist es so, dass im System der Bahn ersichtlich ist, ob Sie eine BahnCard besitzen oder nicht. Aber laut Beförderungsbedingungen sind Sie verpflichtet, die BahnCard im Original mitzuführen. Sollten Sie das einmal vergessen, darf der Zugbegleiter eine Nachzahlung von 25 beziehungsweise 50 Prozent des Bordpreises verlangen. Legen Sie innerhalb von 14 Tagen eine gültige BahnCard am Schalter vor, bekommen Sie den nachgezählten Betrag abzüglich 15 Euro erstattet. Wer diese Frist nicht einhält, hat keinen Anspruch mehr auf eine Erstattung.

**GUT ZU WISSEN:** Lassen Sie sich in jedem Fall eine Kopie Ihres BahnCard-Abo-Vertrages aushändigen oder fordern Sie eine Kopie an.

BahnCard Kontaktdaten:

BahnCard-Service, 60645 Frankfurt (Main)

Fax: 018 05 12 19 98, Tel.: 018 05 34 00 35\*

\* 14 ct/Min. aus dem Festnetz, Tarif bei Mobilfunk ggf. abweichend, Stand 06/08.

| 15 |

## Bahnfahrt

**GUT ZU WISSEN:** Wer seine Fahrkarten ausschließlich online kauft, hat auch hier die Möglichkeit Reisegutscheine einzulösen. Schicken Sie den Gutschein einfach an folgende Adresse mit der Bitte um Gutschrift auf Ihr Konto:

DB Reise & Touristik, Fulfillment-Center, Postfach 20 02 64, 60606 Frankfurt.

Wichtig: Die Gutscheinkarte muss innerhalb eines Monats ab dem Tag der verspäteten Reise gegen einen Reisegutschein eingetauscht werden. Dieser ist dann ein Jahr gültig.

## Tipps rund um die BahnCard

Welche BahnCard ist für mich die günstigste? Das hängt davon ab, wie oft Sie die Bahn benutzen und welche Entfernungen Sie zurücklegen. Sprechen Sie mit den Mitarbeitern der DB AG über Ihr Fahrverhalten, damit sie eine passende BahnCard ermitteln können. BahnCard 25 und BahnCard 50 können Sie nur im Abo beziehen. Das Abo verlängert sich automatisch jeweils um ein Jahr. Benötigen Sie die BahnCard im nächsten Jahr nicht

| 14 |

## Flugverkehr

### Flugtickets kaufen

Auch im Flugverkehr gilt: Augen auf beim Ticketkauf. Viele Billigtickets unterliegen strengen Bedingungen und sind nicht übertragbar oder stornierbar. Nehmen Sie einen gebuchten Flug nicht wahr, können Sie nur bereits bezahlte Steuern und Gebühren anteilig zurückfordern.

Lassen Sie sich nicht von Schnäppchenpreisen verführen. Oft kassieren Fluggesellschaften für jede Serviceleistung extra. Sie verlangen zum Beispiel Gepäckgebühren zwischen fünf und 40 Euro pro Flug und Gepäckstück. Rechnen Sie besser alle Zusatzkosten zusammen und vergleichen Sie dann mit anderen Fluggesellschaften. Beachten Sie die Freigepäckgrenzen. Für jedes Kilo Übergepäck zahlen Sie zwischen fünf und 35 Euro. Wiegen Sie

**GUT ZU WISSEN:** Im Flugverkehr kommt eine Vielzahl von Anspruchsgrundlagen zur Anwendung. Eine Zusammenstellung und alle Originaltexte wie EG-VO 261/2004, Montrealer Übereinkommen, Warschauer Abkommen etc. finden Sie im Internet unter [www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org](http://www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org).

| 16 |

Ihren Koffer zu Hause. Wenn nötig, verteilen Sie das Gepäck auf mehrere Taschen und Reisende. Wer sich aufs Handgepäck beschränken kann, spart Zeit, Geld und Ärger. Viele Fluggesellschaften bieten mittlerweile auch einen kostenlosen Check-in im Internet an.

### Check-in

Damit Sie rechtlich auf der sicheren Seite sind: Halten Sie sich an die Eincheckzeiten. Üblicherweise sind das 90 Minuten vor dem planmäßigen Abflug. Die jeweiligen Eincheckzeiten erfahren Sie von Ihrer Fluggesellschaft.

Verfällt Ihr Hinflug, weil Sie die Meldefristen nicht einhalten konnten, weisen Sie ausdrücklich darauf hin, dass Sie den Rückflug antreten werden. Es kann sonst vorkommen, dass die Fluggesellschaft diesen Flug automatisch streicht.

Die Fluggesellschaften sind dazu verpflichtet, alle Kundinnen und Kunden auf die EU-Fluggastrechte hinzuweisen.

### Was tun, wenn der Flieger nicht fliegt?

Hat Ihr Flug zwei Stunden oder mehr Verspätung? Wurde er vielleicht sogar annulliert oder konnten Sie nicht einsteigen, weil der Flug überbucht war? In diesen Fällen muss Sie das Flugunternehmen schriftlich über Ihre Rechte aufklären und Ihnen Mahlzeiten, Getränke, die Möglichkeit zu telefonieren und, falls notwendig, auch eine Hotelunterkunft anbieten. Wenn Sie diese Unterstützungsleistungen nicht bekommen, kümmern Sie sich am besten selbst darum. Wichtig ist: Sammeln Sie die Belege!

Welche Rechte Sie als Fluggast im einzelnen Fall außerdem haben, regelt die EG-VO 261/2004. Den genauen Text dieser Verordnung finden Sie im Internet unter:

[www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org](http://www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org)

Werden Ihnen Ihre Rechte vorenthalten, beschweren Sie sich beim Unternehmen, beim Luftfahrtbundesamt und bei der Schlichtungsstelle Mobilität. Die Adressen finden Sie auf Seite 34.



### Flugverkehr

**GUT ZU WISSEN:** Nicht jede schlechte Wetterlage und nicht jeder technische Defekt entlastet die Fluggesellschaften von der Haftung. Falls Ihr Flug aus solchen Gründen annulliert oder verschoben wird, fordern Sie eine schriftliche Bestätigung unter Angabe des konkreten Sachverhaltes. Dies könnte Ihre Rechtsposition verbessern, wenn es um eine mögliche Entlastung der Fluggesellschaften geht.

### An wen richte ich meine Beschwerde?

Beschwerden oder Schadensersatzforderungen sollten Sie zuerst immer an das vertragliche Luftfahrtunternehmen richten. Dessen Name oder Code finden Sie auf dem Flugschein.

Sollten sich vertragliches und ausführendes Unternehmen unterscheiden, richten Sie Ihre Beschwerde am besten an beide.

## Das liebe Gepäck

Je größer der Flughafen und je höher die Zahl der Zwischenlandungen, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit am Ende ohne Koffer dazustehen.

Weltweit gingen 2007 im Luftverkehr mehr als 42 Millionen Gepäckstücke verloren oder kamen verspätet an. Daraus entstanden den Airlines und Flughäfen Kosten von rund 2,4 Milliarden Euro.

Gewiss, Passagiere haben wenig Einfluss auf die Zuverlässigkeit einer Fluggesellschaft. Trotzdem können Sie etwas tun, um das Risiko und möglichen Ärger zu minimieren – zum Beispiel sinnvoll Kofferpacken (siehe Seite 24).

Wenn Sie am Ende ihres Fluges ohne, mit verspätetem oder beschädigtem Gepäck am Band stehen, gilt es schnell zu handeln. Melden Sie den Verlust oder den Schaden umgehend im Lost & Found Büro des Flughafens. Dort erhalten Sie eine schriftliche Schadensmeldung mit einer so genannten PIR-Nummer. Für den entstandenen Schaden können Sie maximal rund 1000 Euro Schadensersatz bei der Fluggesellschaft einfordern.

| 21 |

### Wenn der Koffer nicht ankommt

Bewahren Sie in jedem Fall Belege über alle Schäden auf, die Ihnen durch die Verspätung des Reisegepäcks entstehen. Dazu gehört die Ersatzzahnbürste ebenso wie ein neues T-Shirt oder die Kosten für die erneute Anfahrt an den Flughafen.

Dazu müssen Sie allerdings belegen können, was sich in Ihrem Koffer von Wert befand. Ebenfalls belegen müssen Sie die Kosten für Ersatzanschaffungen, die Ihnen durch die Verspätung oder Beschädigung Ihres Gepäcks entstanden sind. Tipps finden Sie auf Seite 24.

Den konkreten Schaden müssen Sie schriftlich an das vertragliche Luftfahrtunternehmen melden. Dabei gelten folgende Fristen: Grundsätzlich müssen Sie Schäden sofort nach bekannt werden melden. Eine schriftliche Anzeige muss bei beschädigtem Gepäck innerhalb von sieben, bei verspätetem Gepäck von 21 Tage nach Erhalt erfolgen. Die Schadensregulierung findet hier in der Regel durch die Anwendung des Montrealer Übereinkommens statt (siehe auch [www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org](http://www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org)).

| 22 |

## Handgepäck – was soll rein, was nicht?

Grundsätzlich sollten Sie alle wichtigen und kostbaren Dinge mit ins Handgepäck nehmen – für den Fall, dass Ihr Koffer verloren geht. Dazu gehört die Kamera samt Filmen oder Speicherkarten, Schmuck, Dokumente im Original, Handy, Bargeld, MP3-Player und – Ihre Medikamente. Flüssigkeiten im Handgepäck sind nur noch in Behältern erlaubt, die maximal 100 ml fassen. Zu Flüssigkeiten zählen auch Gels, Cremes, Sprays und Zahnpasta. Zusammen müssen alle 100-ml-Gefäße in einen wiederverschließbaren, durchsichtigen Plastikbeutel mit einem Liter Fassungsvermögen passen.

Babynahrung und Medikamente dürfen Sie auch in größeren Mengen mit in die Flugkabine nehmen. Für Medikamente benötigen Sie ein Attest, bei Babynahrung darf das Flughafenpersonal Sie auffordern zu probieren.

### Verbotene Gegenstände bei Flugreisen

Eine Liste finden Sie im Internet unter [www.bmvbs.de/Anlage/original\\_959772/Liste-verbotener-Gegenstaende-bei-Flugreisen.pdf](http://www.bmvbs.de/Anlage/original_959772/Liste-verbotener-Gegenstaende-bei-Flugreisen.pdf)

| 23 |

## Kofferpacken

### Besser Kofferpacken – Checkliste:

- Wertvolle Dinge wie Kameraausrüstung, Schmuck oder Laptop gehören ins Handgepäck.
- Reisen Sie mit hochwertigem, stabilem Gepäck. Aufgeplatzte Koffer oder zerrissene Taschen bleiben schnell in der Ecke stehen.
- Packen Sie den Koffer nicht zu voll.
- Beachten Sie, dass Zollbehörden abgeschlossene Koffer aufbrechen dürfen. In diesen Fällen steht Ihnen kein Schadensersatz zu.
- USA-Reisende sollten ein Schloss mit TSA-Siegel benutzen. Die US-Behörden können diese unbeschädigt öffnen und schließen.
- Bringen Sie an jedes Gepäckstück einen robusten Kofferanhänger an, auf dem Heimat- und Urlaubsadresse steht. Am besten verdeckt, dann haben Diebe keine Chance, die Adressen leer stehender Wohnungen auszuspiionieren.
- Legen Sie einen Zettel mit Ihren Kontaktdaten zuoberst in den Koffer.
- Legen Sie beim Packen eine Inventarliste an – am besten packen Sie unter Zeugen.
- Bewahren Sie alle Rechnungen auf. Vor allem von teuren Kleidungsstücken wie Schuhe, Designeranzüge oder Tennisausrüstung.
- Sinnvoll ist es auch, den Kofferinhalt als Beweis zu fotografieren.

| 24 |

## Reisen mit Handicap

Reisende mit eingeschränkter Mobilität oder Behinderung haben ein Recht auf Beförderung – es sei denn, es liegen sachlich gerechtfertigte Gründe vor.

Die Praxis sieht oft anders aus. Um böse Überraschungen zu vermeiden, zahlt sich eine gute Vorbereitung aus. Zum Beispiel machen großzügige Zeitpuffer fürs Umsteigen von Zug zu Zug oder aufs Flugzeug die Reise stressfreier.

Reisende mit spezifischen Anforderungen sollten diese bei der Buchung der Fahrkarte oder des Flugtickets klar benennen. Wichtig ist, dass das Unternehmen weiß, welche individuellen Bedürfnisse die Reisenden haben und welche konkreten Hilfeleistungen sie vom Verkehrsunternehmen benötigen.

Ist am Flughafen oder Bahnhof trotz vorheriger Absprachen niemand erreichbar, der im konkreten Fall hilft, gilt es den entstehenden Schaden zu minimieren und mit Quittungen zu dokumentieren.



Ich packe meinen Koffer ....: Gehen Sie auf Nummer Sicher und packen Sie unter Zeugen. Am besten machen Sie eine Liste oder fotografieren den Inhalt. Bei Beschädigung oder Verlust kommen Sie dann eher zu Ihrem Recht.



Im Nachhinein können Sie nur den belegbaren Schaden beim Unternehmen in Rechnung stellen. Voraussetzung hierfür ist, dass das Unternehmen den Umstand, der den Schaden verursacht hat, anerkennt. Reisende müssen nachweisen können, welche Anforderungen sie an das Unternehmen gestellt haben und welche Zusagen und Absprachen getroffen wurden. Kontaktieren Sie deshalb das Verkehrsunternehmen für die Reiseplanung schriftlich – am besten per Email.

**GUT ZU WISSEN:** Unterstützung bei der Reiseplanung finden Sie auch bei der Nationalen Koordinationsstelle Tourismus für Alle e.V  
Kontakt: Kirchfeldstr. 149,  
40215 Düsseldorf,  
Tel.: 0211 336 80 01, [www.natko.de](http://www.natko.de)

**Barrierefrei unterwegs in der Bahn:**

- Die DB AG empfiehlt eine rechtzeitige Anmeldung der Reise und einen Vorlauf von mindestens einem Werktag.
- Kostenlose Broschüren mit Tipps gibt es an allen Verkaufsstellen der DB AG.
- Unter [www.bahnhof.de](http://www.bahnhof.de) können Sie sich über Ziel- und Abfahrtsbahnhöfe informieren.
- Die Mobilitätszentrale der DB AG hilft bei der Planung: [msz@bahn.de](mailto:msz@bahn.de), Tel.: 018 05 512512, Fax: 159357 (Beide 14 Cent pro Minute aus dem Festnetz. Tarif bei Mobilfunk kann ggf. abweichen. Stand 6/08)

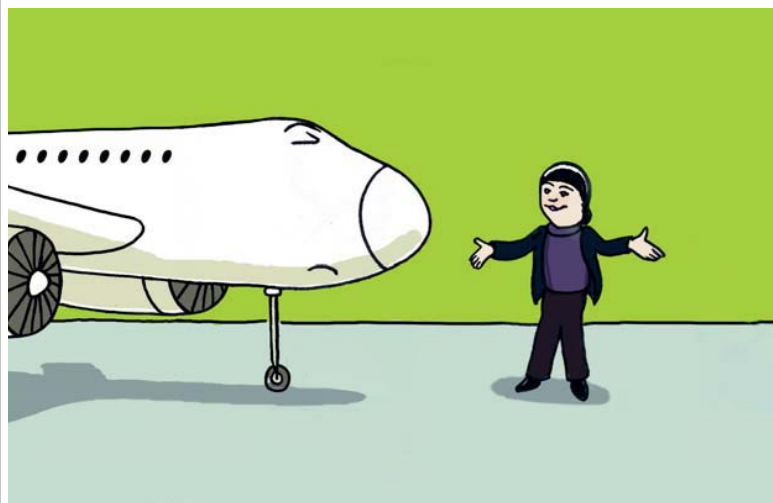
**Barrierefrei unterwegs im Flugzeug:**

- Am 26. Juli 2008 tritt die neue EU-Verordnung 1107/2006 in Kraft. Sie dient dazu, dass Flugreisenden mit Behinderung oder Mobilitätseinschränkung nicht aus unsachlichen Gründen die Beförderung verweigert werden kann.
- Fluggesellschaften dürfen bei einem erhöhten Betreuungsbedarf der Reisenden verlangen, dass eine Begleitperson mitreisen muss.
- Liegen gerechtfertigte Gründe vor, müssen Reisende darüber innerhalb von fünf Werktagen nach der Anfrage informiert werden.
- Durchsetzungsstelle für die Verordnung ist das Luftfahrtbundesamt (Adresse Seite 34).

| 29 |

**Wenn zwei sich streiten ...**

Hatten Sie bei Ihrer Fernverkehrsreise ein Problem? Und haben Sie sich bereits beim zuständigen Verkehrsunternehmen beschwert aber keine oder eine nur wenig zufriedenstellende Antwort erhalten? Dann sind Sie bei der Schlichtungsstelle Mobilität genau richtig.



| 30 |

Sie vermittelt in allen Streitfällen zwischen Reisenden und Unternehmen des Öffentlichen Personenfernverkehrs, bevor es zum Rechtsstreit kommt.

Dabei sind alle Probleme von Interesse, die rund um eine Zug-, Bus-, Flug- oder Schiffsreise entstehen können: Verspätungen, Überbuchungen, verpasste Anschlüsse, falsche Informationen, mangelhafter Service etc.



| 31 |

**Schlichtung**

Schlichtung ist ein modernes Konfliktlösungsverfahren. Ziel ist es, den Streit außergerichtlich beizulegen. Die Schlichterinnen und Schlichter prüfen den Sachverhalt zunächst auf Anspruchsgrundlagen und leiten gegebenenfalls ein Schlichtungsverfahren ein. Beide Konfliktparteien bekommen einen Schlichtungsvorschlag. Dieser enthält eine umfassende Darstellung des Sachverhalts und einen Vorschlag, wie der Konflikt beigelegt werden kann.

Für beide Parteien ist das Schlichtungsverfahren kostenlos.

Im Kasten rechts finden Sie Tipps, wie Sie Ihre Unterlagen für die Schlichtungsstelle Mobilität zusammenstellen sollten. Die Unterlagen können Sie per Email, online, per Fax oder mit der Post zusen-

**GUT ZU WISSEN:** Die Schlichtungsstelle Mobilität ist nicht für Pauschalreisen und Nahverkehr zuständig. Bitte wenden Sie sich an die Verbraucherzentralen sowie an die Schlichtungsstellen für den Nahverkehr. Adressen auf Seite 34.

| 32 |

### Das sollten Ihre Unterlagen enthalten:

- Ihre Kontaktdaten
- Belege Ihrer bisherigen Versuche, den Streit eigenständig beizulegen, wie den Schriftwechsel mit dem Verkehrsunternehmen
- Eine kurze Schilderung des Problems und des bisherigen Geschehens
- Kopien von Fahrkarten, Flugtickets und sonstigen Reiseunterlagen
- Gegebenenfalls eine Vollmacht, mit der Sie einen Dritten beauftragen, Sie zu vertreten

den. Die Kontaktdaten finden Sie auf der Rückseite dieser Broschüre.

Ein Beschwerdeformular finden Sie unter:  
[www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org](http://www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org)

Die Schlichtungsstelle Mobilität arbeitet unparteiisch, unbürokratisch und verkehrsträgerübergreifend. Mit ihrer Arbeit stärkt sie die Position der Verbraucher und Verbraucherinnen. Die Unternehmen profitieren von einer höheren Zufriedenheit der Reisenden.



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 Menschen eine Alternative zu herkömmlichen Automobilclubs und die Verkehrspolitik ein ökologisches Korrektiv. Derzeit unterstützen 63 000 Menschen den VCD. VCD – der einzige Verkehrsclub mit Klimaschutzfaktor!

### Impressum

Herausgeber: Verkehrsclub Deutschland e. V. (VCD)  
Rudi-Dutschke-Str. 9 · 10969 Berlin · Postfach 610148 · 10921 Berlin  
Fon 030/28 03 51-0 · Fax -10 · [mail@vcd.org](mailto:mail@vcd.org) · [www.vcd.org](http://www.vcd.org)

Verantwortlich für die Gesamtherstellung: Anke Lobmeyer  
Produktion/Redaktion: fairkehr GmbH, Bonn, Valeska Zepp  
Illustrationen: Till Runkel · Titelfoto: Marcus Gloger  
Gestaltung und Grafik: Marc Venner

Diese Broschüre wurde finanziert durch das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz.



### Adressen und Telefonnummern auf einen Blick

#### Schlichtungsstelle Mobilität

Postfach 610249, 10969 Berlin,  
Tel. 0 30 46 99 70-0 (Mo bis Fr 9  
bis 14 Uhr), Fax -10, [schlichtungsstelle@vcd.org](mailto:schlichtungsstelle@vcd.org), [www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org](http://www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org)

**Verbraucherzentrale** Bundesverband e.V., Markgrafenstr. 66, 10969 Berlin, Tel. 030 258 00-0, Fax -218, [www.vzbv.de](http://www.vzbv.de), Verbraucherzentrale in Ihrer Nähe: [www.verbraucherzentralen.de](http://www.verbraucherzentralen.de)

**Schlichtungsstelle** Nahverkehr NRW, Mintropstr. 27, 40215 Düsseldorf, Tel. 0211 38 09-380, Fax -6 66, [www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de](http://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de)

**Ombudsstelle** Nahverkehr Bayern, c/o VDV-Landesgr. Bayern Postfach 202052, 80020 München, Tel. 089 4702484

**Ombudsstelle** Nahverkehr BW, c/o VDV-Landesgruppe BW Postfach 8010 06 70510 Stuttgart

#### Reiseschiedsstelle (FaSiR e.V.)

Postfach 1380, 53003 Bonn  
Tel. 0180 5 00 36 32\*  
[www.reiseschiedsstelle.de](http://www.reiseschiedsstelle.de)

#### Luftfahrt-Bundesamt

Hermann-Blenk-Straße 26  
D-38108 Braunschweig  
Tel. 05 31 23 55-0, Fax -710  
[www.lba.de](http://www.lba.de)

#### Nationale Koordinationsstelle Tourismus für Alle e.V.

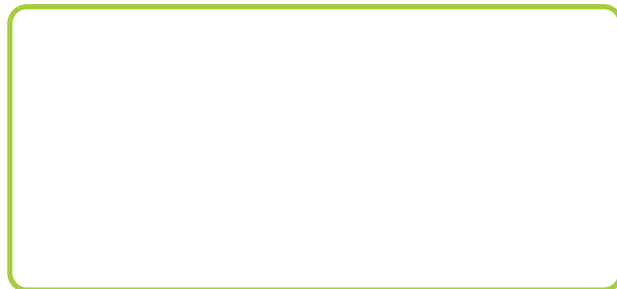
Kirchfeldstr. 149, 40215 Düsseldorf, Tel. 0211 336 80 01, [www.natko.de](http://www.natko.de)

#### Deutsche Bahn AG

Fernverkehr Kundendialog, Postfach 100613, 96058 Bamberg, [kundendialog@bahn.de](mailto:kundendialog@bahn.de), Tel. 018 05 19 41 95\*  
BahnCard-Service, 60645 Frankfurt (Main), Fax 018 05 12 19 98, Tel. 018 05 34 00 35\*

\* 14 ct/Min. aus dem Festnetz, Tarif bei Mobilfunk ggf. abweichend. Stand 6/08.

Diese Broschüre wurde Ihnen überreicht durch:



Schlichtungsstelle Mobilität  
Postfach 610249, 10969 Berlin,  
Fon: 0 30/46 99 70-0,  
(Montag bis Freitag 9 bis 14 Uhr),  
Fax: 0 30/46 99 70-10,  
[schlichtungsstelle@vcd.org](mailto:schlichtungsstelle@vcd.org),  
[www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org](http://www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org)

**schlichtungsstelle**  
**mobilität**