

# Ihre Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr

## ■ Zugverspätungen

Nachfolgend sind die wichtigsten Fahrgastrechte zusammengefasst, eine umfassende Darstellung finden Sie unter [www.bahn.de/fahrgastrechte](http://www.bahn.de/fahrgastrechte) oder [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info). Diese Fahrgastrechte gelten nur im Eisenbahnverkehr. Dies umfasst alle Eisenbahnzüge, von der S-Bahn bis zum ICE. U-Bahnen und Straßenbahnen fallen nicht hierunter. Darüber hinaus gelten diese Fahrgastrechte auch für den IC Bus der DB Fernverkehr AG. Für Fahrten in Verkehrsverbänden und im Geltungsbereich von Landstarifen gelten ggf. weitere Regelungen. Bei

### Ihre Fahrgastrechte im Überblick:

#### 1. Entschädigung für verspätete Ankunft am Zielbahnhof

- Ab 60 Minuten Verspätung am Zielbahnhof Ihrer Fahrkarte erhalten Sie eine Entschädigung von 25% des Fahrkartenpreises für die einfache Fahrt, ab 120 Minuten 50%; bei Fahrkarten für die Hin- und Rückfahrt wird die Entschädigung auf der Grundlage des halben Fahrkartenpreises berechnet.
- Zeitfahrkarten (z. B. Wochen- oder Monatskarten) werden pauschal je Verspätung ab 60 Minuten entschädigt:
  - Im Nahverkehr: 1,50 EUR (2. Klasse), 2,25 EUR (1. Klasse)
  - Im Fernverkehr: 5 EUR (2. Klasse), 7,50 EUR (1. Klasse)
  - BahnCard 100: 10 EUR (2. Klasse), 15 EUR (1. Klasse)
 Insgesamt werden max. 25% des Zeitfahrkartenpreises entschädigt.
- Entschädigungsbeträge unter 4 Euro werden nicht ausbezahlt; reichen Sie deshalb Entschädigungsanträge bei Zeitfahrkarten des Nahverkehrs (z. B. Länder-Tickets, Schönes-Wochenende-Ticket) gesammelt ein.

#### 2. Weiterfahrt mit einem anderen Zug

- Bei einer zu erwartenden Verspätung von mindestens 20 Minuten am Zielbahnhof Ihrer Fahrkarte können Sie:
- bei nächster Gelegenheit oder zu einem späteren Zeitpunkt die Fahrt auf der gleichen Strecke oder auf einer anderen Strecke fortsetzen und dabei auch
  - andere, nicht reservierungspflichtige Züge nutzen (eine ggf. erforderliche Fahrkarte/einen Produktübergang müssen Sie zunächst bezahlen und können Sie sich anschließend erstatten lassen); erheblich ermäßigte Fahrkarten (z. B. Länder-Tickets, Schönes-Wochenende-Ticket) sind davon ausgenommen.

#### 3. Erstattung bei Nichtantritt oder Abbruch der Reise wegen Verspätung, Zugausfall oder Anschlussverlust

- Bei einer zu erwartenden Verspätung von mehr als 60 Minuten am Zielbahnhof Ihrer Fahrkarte können Sie:
- von der Reise zurücktreten und sich den Fahrkartenpreis erstatten lassen oder
  - die Reise abbrechen und sich den Anteil des Fahrkartenpreises für die nicht genutzte Strecke erstatten lassen oder
  - die Reise abbrechen, wenn sie sinnlos geworden ist, zum Ausgangsbahnhof zurückkehren und sich den Fahrkartenpreis erstatten lassen.

#### 4. Nutzung anderer Verkehrsmittel als Ersatz (z. B. Bus oder Taxi)

- Stellt Ihnen das Eisenbahnunternehmen ein anderes Verkehrsmittel zur Verfügung, hat dies Vorrang vor einer Kostenerstattung für selbstorganisierte Alternativen.

## ■ Ausfall von Zügen

- Bei einer planmäßigen Ankunftszeit zwischen 0 und 5 Uhr und einer zu erwartenden Verspätung von mind. 60 Minuten am Zielbahnhof Ihrer Fahrkarte werden Ihnen die Kosten für ein anderes Verkehrsmittel bis max. 80 Euro erstattet, wenn das Eisenbahnunternehmen kein anderes Verkehrsmittel zur Verfügung stellt und Sie mit dem Eisenbahnunternehmen aus von diesem zu vertretenden Gründen nicht in Kontakt (Kontaktaufnahme vor Ort mit der Fahrkartenverkaufs- oder Informationsstelle des Eisenbahnunternehmens oder Personal des genutzten Zuges) treten können.
- Dies gilt auch bei Ausfall eines Zuges, wenn es sich dabei um die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Tages handelt und der Zielbahnhof ohne Nutzung eines anderen Verkehrsmittels nicht mehr bis um 24 Uhr erreicht werden kann.
- Ferner gilt dies auch in Fällen, in denen das Eisenbahnunternehmen eine Übernachtungsmöglichkeit zur Verfügung zu stellen hat und die Weiterfahrt mit einem anderen Verkehrsmittel preisgünstiger ist.

#### 5. Übernachtung

- Stellt Ihnen das Eisenbahnunternehmen eine Übernachtungsmöglichkeit zur Verfügung, hat dies Vorrang vor einer Kostenerstattung für selbstorganisierte Alternativen.
- Wird wegen eines Zugausfalls oder einer -verspätung eine Übernachtung erforderlich oder ist die Fortsetzung der Fahrt am selben Tag nicht zumutbar, werden Ihnen angemessene Übernachtungskosten erstattet, wenn das Eisenbahnunternehmen keine Übernachtungsmöglichkeit zur Verfügung stellt und Sie mit dem Eisenbahnunternehmen aus von diesem zu vertretenden Gründen nicht in Kontakt (Kontaktaufnahme vor Ort mit der Fahrkartenverkaufs- oder Informationsstelle des Eisenbahnunternehmens oder Personal des genutzten Zuges) treten können.

#### 6. Geltendmachung Ihrer Ansprüche

Verwenden Sie bitte das Fahrgastrechte-Formular. Es hilft Ihnen, alle zur Bearbeitung erforderlichen Daten anzugeben und ermöglicht die zügige Bearbeitung Ihres Antrags. Sie erhalten das Formular beim Personal im Zug, bei der DB Information, im DB Reisezentrum oder unter [www.bahn.de/fahrgastrechte](http://www.bahn.de/fahrgastrechte) oder [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info).

Sie können Ihre Ansprüche geltend machen:

- im **DB Reisezentrum** (Verspätungsentschädigung und Erstattung des Fahrkartenpreises), wenn Sie eine Bestätigung Ihrer Verspätung auf dem Fahrgastrechte-Formular erhalten haben, Sie Ihre Originalfahrkarte einreichen und Ihre Verspätung im DB Reisezentrum geprüft werden kann,

## ■ Versäumnis von Anschlusszügen

diesen Fahrgastrechten handelt es sich um abschließende Ansprüche wegen Verspätung oder Ausfall von Zügen. So ist etwa das pünktliche Erreichen eines Termins nicht Gegenstand des Beförderungsvertrags. Die an der Beförderung beteiligten und unter [www.bahn.de/fahrgastrechte](http://www.bahn.de/fahrgastrechte) oder [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info) genannten Eisenbahnunternehmen haften gemeinschaftlich für fahrgastrechtliche Ansprüche auf Entschädigung, Erstattung und Aufwendungsersatz, soweit für die Beförderungsleistung nur ein Beförderungsvertrag abgeschlossen wurde.

#### ■ beim Servicecenter Fahrgastrechte,

- 60647 Frankfurt am Main, in allen Fällen, insbesondere wenn Sie
  - keine Bestätigung Ihrer Verspätung auf einem Fahrgastrechte-Formular erhalten haben,
  - für Verspätungsentschädigung nur eine Kopie Ihrer Fahrkarte einreichen,
  - Inhaber einer Zeitfahrkarte (z. B. Länder-Ticket, Schönes-Wochenende-Ticket, Streckenzeitkarte, BahnCard 100) sind,
  - Inhaber einer bei der DB gekauften Fahrkarte im grenzüberschreitenden Verkehr oder einer Fahrkarte für ausländische Strecken sind oder
  - den Ersatz von Aufwendungen (z. B. für Bus, Taxi, Hotel) beantragen möchten (dafür sind die Originalbelege einzureichen).

#### 7. Beschwerden, Schlichtung und nationale Durchsetzungsstelle

- Sollten Sie Einwände gegen Fahrgastrechteentscheidungen haben, richten Sie Ihren Widerspruch an die Stelle, die die Entscheidung getroffen hat.
- Allgemeine Beschwerden DB Fernverkehr betreffend richten Sie bitte an:
  - DB Fernverkehr AG
  - Kundendialog
  - Postfach 10 06 13
  - 96058 Bamberg
- Allgemeine Beschwerden DB Regio betreffend richten Sie bitte an:
  - DB Regio AG
  - Kundendialog
  - Postfach 10 06 07
  - 96058 Bamberg
- Weitere Kontaktmöglichkeit: [www.bahn.de/kontakt](http://www.bahn.de/kontakt)
- Sind Sie mit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde nicht zufrieden, wenden Sie sich an:
  - Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. (söpp), Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, E-Mail: [kontakt@soep-online.de](mailto:kontakt@soep-online.de), [www.soep-online.de](http://www.soep-online.de), Tel.: +49 (0)30 644 99 33-0, Fax: +49 (0)30 644 99 33-10
  - Nationale Durchsetzungsstellen für Fahrgastrechte sind die Eisenbahnaufsichtsbehörden der Bundesländer und das: Eisenbahn-Bundesamt Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte Heinemannstraße 6 D-53175 Bonn Tel.: +49 (0)228 30795-400 E-Mail: [fahrgastrechte@eba.bund.de](mailto:fahrgastrechte@eba.bund.de) [www.eba.bund.de](http://www.eba.bund.de)
- Weitere Adressen von Schlichtungsstellen für Fahrgastrechte finden Sie unter [www.bahn.de/fahrgastrechte](http://www.bahn.de/fahrgastrechte), [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info) oder [www.busse-bahnen.de](http://www.busse-bahnen.de).

Stand: März 2016

VP 50015

Weitere Informationen finden Sie unter [www.bahn.de/fahrgastrechte](http://www.bahn.de/fahrgastrechte) und [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info)