

Ihre Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr

■ Zugverspätungen

In dieser Übersicht haben wir für Sie die wichtigsten Regelungen bei Zugverspätungen, Ausfall von Zügen und Versäumnis von Anschlusszügen zusammengefasst. Eine vollständige Darstellung der Fahrgastrechte finden Sie im Internet unter www.bahn.de/fahrgastrechte oder www.fahrgastrechte.info. Es gelten die Beförderungsbedingungen der jeweiligen Eisenbahnunternehmen. Für Fahrkarten von Verkehrsverbänden gelten gegebenenfalls abweichende Regelungen. Die Fahrgastrechte gelten ausschließlich bei Störungen im Eisenbahnverkehr. Eisenbahnverkehr umfasst alle Züge, von der S-Bahn bis zum ICE, unabhängig von welchem

■ Ausfall von Zügen

Eisenbahnunternehmen sie betrieben werden. U-Bahnen, Straßenbahnen oder Busse fallen nicht hierunter. Grundlagen Ihrer Ansprüche sind Ihre Fahrkarte sowie die von Ihnen gewählte Verbindung. Es besteht ein Entschädigungsanspruch für Reiseketten, auch aus Zügen verschiedener Eisenbahnunternehmen, die mit einer Fahrkarte genutzt werden. Der Anspruch gilt für den in Ihrer Fahrkarte enthaltenen Eisenbahnverkehr, d. h. Schadensursache und Schadenswirkung (z. B. die Verspätung, die Sie geltend machen) müssen im Eisenbahnverkehr liegen.

■ Versäumnis von Anschlusszügen

Ihre Fahrgastrechte im Überblick:

1. Entschädigung für verspätete Ankunft am Zielort

- Ab 60 Minuten Verspätung erhalten Sie eine Entschädigung von 25 Prozent des gezahlten Fahrpreises für die einfache Fahrt, ab 120 Minuten Verspätung 50 Prozent. Bei Fahrkarten für die Hin- und Rückfahrt wird die Entschädigung auf der Grundlage des halben entrichteten Fahrpreises berechnet.
- Zeitfahrkarten des Nah- und Fernverkehrs werden pauschal je Verspätung ab 60 Minuten entschädigt:
 - Zeitfahrkarten des Nahverkehrs 1,50 Euro (2. Klasse), 2,25 Euro (1. Klasse),
 - Zeitkarten des Fernverkehrs 5 Euro (2. Klasse), 7,50 Euro (1. Klasse),
 - Mobility BahnCard 100 10 Euro (2. Klasse), 15 Euro (1. Klasse).
- Bei Zeitfahrkarten werden insgesamt maximal 25 Prozent des Zeitkartenwertes entschädigt.
- Entschädigungsbeträge unter 4 Euro werden nicht ausbezahlt.
- Reichen Sie deshalb bitte Verspätungsfälle bei Wochen- oder Monatskarten des Nahverkehrs gesammelt nach Ablauf der Geltungsdauer beim Servicecenter Fahrgastrechte ein.
- Schönes-Wochenende-Ticket und Länder-Tickets sind Zeitfahrkarten des Nahverkehrs.

2. Weiterfahrt mit einem anderen Zug

- Bei einer zu erwartenden Verspätung von mindestens 20 Minuten am Zielort Ihrer Fahrkarte können Sie:
- bei nächster Gelegenheit die Fahrt auf der gleichen Strecke oder über eine andere Strecke fortsetzen oder
 - die Fahrt zu einem späteren Zeitpunkt fortsetzen, wenn dadurch die Ankunftsverspätung am Zielbahnhof reduziert werden kann oder
 - andere, nicht reservierungspflichtige Züge nutzen. Sie müssen eine eventuell erforderliche Fahrkarte/einen Produktübergang zunächst bezahlen und können die Kosten anschließend geltend machen. Erheblich ermäßigte Fahrkarten (z. B. Schönes-Wochenende-Ticket, Länder-Tickets) sind von dieser Regelung 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 Zielort Ihrer Fahrkarte können Sie:
- von der Reise zurücktreten und sich den Fahrpreis erstatten lassen oder
 - die Reise abbrechen, wenn sie sinnlos geworden ist und sich den Anteil des Fahrpreises für die nicht genutzte Strecke erstatten lassen oder
 - die Reise abbrechen und zum Ausgangsbahnhof zurückkehren und sich den Anteil des Fahrpreises für die genutzte und nicht genutzte Strecke erstatten lassen.

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

- Bei einer zu erwartenden Verspätung am Zielort von mindestens 60 Minuten und einer planmäßigen Ankunftszeit zwischen 0 und 5 Uhr können Sie ein anderes Verkehrsmittel nutzen. Die Kosten werden bis maximal 80 Euro erstattet.
- Dies gilt ebenfalls bei Ausfall eines Zuges, sofern es sich dabei um die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Tages handelt und der Zielbahnhof ohne die Nutzung eines anderen Verkehrsmittels nicht mehr bis um 24 Uhr erreicht werden kann.
- Stellt Ihnen die Eisenbahn ein anderes Verkehrsmittel zur Verfügung, hat dies grundsätzlich Vorrang vor selbst organisierten Alternativen.

5. Übernachtung

Wird aufgrund eines Zugausfalls oder einer Verspätung eine Übernachtung erforderlich und ist die Fortsetzung der Fahrt am selben Tag nicht zumutbar, werden Ihnen angemessene Übernachtungskosten erstattet. Stellt Ihnen die Eisenbahn eine Übernachtung zur Verfügung, hat dies grundsätzlich Vorrang vor selbst organisierten Alternativen.

6. Geltendmachung Ihrer Ansprüche

Damit Sie schnell und einfach Ihre Ansprüche geltend machen können, nutzen Sie bitte das Fahrgastrechte-Formular. Es hilft Ihnen, alle zur Bearbeitung erforderlichen Daten vollständig anzugeben und ermöglicht die zügige Bearbeitung Ihrer Ansprüche. Ihre personenbezogenen Daten werden ausschließlich für Abwicklungs- und Kontrollzwecke sowie für die Plausibilitätsprüfung zwischen den beteiligten Unternehmen automatisiert erhoben, verarbeitet und genutzt, es sei denn, Sie haben der Nutzung zu Kundenbetreuungszwecken explizit zugestimmt. Sie erhalten das Formular beim Servicepersonal im Zug, am DB Service Point, im DB Reisezentrum oder als Online-Formular unter www.bahn.de/fahrgastrechte oder www.fahrgastrechte.info. Sie können Ihre Entschädigungsansprüche geltend machen:

- in DB Reisezentren und DB Agenturen, wenn Sie eine Bestätigung Ihrer Verspätung auf dem Fahrgastrechte-Formular erhalten haben und Ihre Originalfahrkarte einreichen
- beim Servicecenter Fahrgastrechte, wenn Sie
 - keine Bestätigung Ihrer Verspätung auf einem Fahrgastrechte-Formular erhalten haben,
 - Inhaber einer Zeitfahrkarte (z. B. Streckenzeitkarte, Mobility BahnCard 100, Schönes-Wochenende-Ticket oder Länder-Ticket) sind,
 - nur eine Kopie Ihrer Fahrkarte einreichen möchten oder
 - die Erstattung erforderlicher Kosten aufgrund einer Verspätung (z. B. Bus, Taxi, Hotel) bean-

tragen möchten. Für die Erstattung erforderlicher Kosten reichen Sie bitte zusammen mit dem Fahrgastrechte-Formular die Originalbelege beim Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main, ein. Das Servicecenter Fahrgastrechte ist der von den teilnehmenden Eisenbahnen mit der Bearbeitung der Verspätungsfälle ihrer Kunden beauftragte Dienstleister.

- bei dem Eisenbahnunternehmen, dessen Zug ausgefallen ist oder verspätet war, wenn es sich bei der Fahrt nicht um eine Reisekette aus mehreren Zügen verschiedener Eisenbahnunternehmen gehandelt hat. Eine Übersicht der Eisenbahnunternehmen finden Sie im Internet unter www.bahn.de/fahrgastrechte oder www.fahrgastrechte.info.

7. Haftungsausschlussgründe

Die Eisenbahnunternehmen haften nicht bei:

- außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegenden Umständen, die von der Eisenbahn nicht vermieden bzw. abgewendet werden konnten,
- eigenem Verschulden des Reisenden,
- Verhalten eines Dritten, das von der Eisenbahn nicht vermieden bzw. abgewendet werden konnte.

8. Beschwerden, Schlichtung und nationale Durchsetzungsstelle

- Sollten Sie Einwände gegen Entschädigungsentscheidungen haben, richten Sie Ihren Widerspruch bitte an die Stelle, die die Entschädigungsentscheidung getroffen hat.
- Beschwerden gegen Entscheidungen des Servicecenters Fahrgastrechte richten Sie bitte an das Eisenbahnunternehmen, dessen Zug ausgefallen oder verspätet war. Das gleiche gilt für Anfragen und Beschwerden allgemeiner Art.
- Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr, Fasanenstraße 81, 10623 Berlin,
- weitere Adressen von Schlichtungsstellen zum Thema Fahrgastrechte finden Sie im Internet unter www.bahn.de/fahrgastrechte, www.fahrgastrechte.info oder www.busse-bahnen.de.
- Nationale Durchsetzungsstellen für die neuen Fahrgastrechte sind die Eisenbahnaufsichtsbehörden der Bundesländer sowie das Eisenbahn-Bundesamt, Referat 16 Fahrgastrechte/Tarifaufsicht, Heinemannstr. 6, 53175 Bonn, Tel. 0228 30795-400, Fax 0228 30795-499, E-Mail: poststelle@eba.bund.de, www.eisenbahn-bundesamt.de.

Stand: Februar 2010