



Ihre Rechte als unser Fahrgast



Mit dem Fahrgastrechtegesetz gelten einheitliche Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr in Deutschland. Sie räumen den Reisenden gleiche Rechte bei allen Eisenbahnunternehmen ein und gelten für alle Züge von der S-Bahn bis zum ICE, unabhängig davon, von welchem Eisenbahnunternehmen sie betrieben werden. Sie gelten auch für Reiseketten aus Zügen verschiedener Eisenbahnunternehmen, die mit einer Fahrkarte genutzt werden.

Die wesentlichen Regelungen im Überblick:

- Ab 60 Minuten Verspätung erhalten Fahrgäste eine Entschädigung von 25% des gezahlten Fahrpreises für die einfache Fahrt, bei Fahrkarten für Hin- und Rückfahrt berechnet auf die Hälfte des Fahrpreises, ab 120 Minuten Verspätung 50%. (Der ICE-Sprinter-Aufpreis wird ab 30 Minuten Verspätung komplett erstattet.)
- Zeitkarten des Nah- und Fernverkehrs werden pauschal je Verspätung ab 60 Minuten entschädigt. Bei Wochen- und Monatskarten des Nahverkehrs bitten wir die Verspätungsfälle nach Ablauf der Geltungsdauer gesammelt beim Servicecenter Fahrgastrechte einzureichen.

| Entschädigung pro Fahrt für Zeitkarten ab 60 Minuten Verspätung | | |
|---|------------|------------|
| | 2. Klasse | 1. Klasse |
| Zeitkarten des Nahverkehrs | | |
| Länder-Tickets | 1,50 Euro | 2,25 Euro |
| Schönes-Wochenende-Ticket | | |
| Zeitkarten des Fernverkehrs | 5,00 Euro | 7,50 Euro |
| Mobility BahnCard 100 | 10,00 Euro | 15,00 Euro |



- Entschädigungsbeträge von weniger als 4 Euro werden nicht ausgezahlt. Somit müssen Inhaber von Zeitkarten des Nahverkehrs mindestens zwei (1. Klasse) bzw. drei (2. Klasse) Verspätungen geltend machen und diese gesammelt einreichen. Bei Zeitkarten werden insgesamt maximal 25% des Zeitkartenwertes entschädigt.
- Der Fahrgast kann im Entschädigungsfall zwischen einem Gutschein oder der Auszahlung des Geldbetrages wählen.
- Bei einer zu erwartenden Verspätung am Zielbahnhof von mehr als 60 Minuten kann der Fahrgast vor Fahrtantritt von seiner Reise zurücktreten bzw. die Fahrt unterwegs abbrechen und zu seinem Startbahnhof zurückkehren, wenn die Fahrt nach den ursprünglichen Reiseplänen sinnlos geworden ist. In diesen Fällen kann sich der Fahrgast den vollen Fahrpreis erstatten lassen. Alternativ kann der Fahrgast seine Reise an einem Unterwegsbahnhof abbrechen und sich den Anteil des Fahrpreises für den nicht genutzten Anteil erstatten lassen.
- Bei einer zu erwartenden Verspätung von mindestens 20 Minuten an seinem Zielbahnhof kann der Fahrgast einen anderen, nicht reservierungspflichtigen Zug nutzen. Der Fahrgast muss die zusätzlich erforderliche Fahrkarte/den Produktübergang zunächst bezahlen und kann die Kosten anschließend geltend machen. Diese Regelung gilt nicht bei stark ermäßigten Fahrkarten (z. B. Schönes-Wochenende-Ticket, Länder-Tickets).



- Bei einer zu erwartenden Verspätung am Zielort von mindestens 60 Minuten und einer planmäßigen Ankunftszeit zwischen 0 und 5 Uhr hat der Fahrgast das Recht, ein anderes Verkehrsmittel, wie zum Beispiel Bus oder Taxi, zu nutzen. Die Kosten hierfür 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.
- Wird aufgrund eines Zugausfalls oder einer Verspätung eine Übernachtung erforderlich und ist die Fortsetzung der Fahrt am selben Tag nicht zumutbar, werden dem Fahrgast angemessene Übernachtungskosten erstattet.

Wir bitten um Verständnis, dass wir bei außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegenden unabwendbaren Umständen, eigenem Verschulden des Reisenden oder unabwendbarem Verhalten Dritter keine Entschädigung leisten.

Inhaber von Fahrkarten eines Verkehrsverbundes bitten wir, sich beim jeweiligen Verbund nach den dort gültigen Regelungen zu Fahrgastrechten zu erkundigen.



Wege zur **Entschädigung**

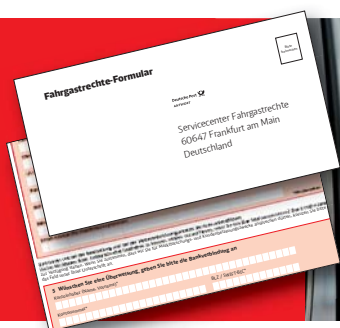
Damit Sie schnell und einfach Ihre Ansprüche geltend machen können, nutzen Sie bitte das Fahrgastrechte-Formular. Es hilft Ihnen dabei, alle zur Bearbeitung erforderlichen Angaben vollständig zu erfassen. Damit unterstützt das Fahrgastrechte-Formular die zügige Bearbeitung Ihrer Ansprüche.

Sie erhalten das Formular im Zug, am DB Service Point, im DB Reisezentrum oder als Online-Formular unter www.bahn.de/fahrgastrechte.

Entschädigung durch DB Reisezentrum oder DB Agentur

Sie haben im Zug, am DB Service Point oder im DB Reisezentrum die Bestätigung der Verspätung auf dem Fahrgastrechte-Formular erhalten. Bitte beachten Sie, dass das Servicepersonal im Zug ausschließlich Verspätungen des eigenen Zuges ab 60 Minuten auf dem Fahrgastrechte-Formular bestätigen kann. DB Service Points und DB Reisezentren können die Verspätung i.d.R. bis 5 Tage nach der Reise bestätigen.

Tragen Sie bitte die benötigten Daten zu Ihrer Bahnreise in das Fahrgastrechte-Formular ein und bestätigen Sie diese mit Ihrer Unterschrift. Wenn Sie das ausgefüllte Fahrgastrechte-Formular mit der Bestätigung Ihrer Verspätung und Ihre Originalfahrkarte (ausgenommen Zeitfahrkarten) in einem DB Reisezentrum oder einer DB Agentur abgeben, erhalten Sie sofort Ihre Entschädigung als Gutschein oder Geldbetrag.



Entschädigung durch das Servicecenter Fahrgastrechte

Sie haben

- keine Bestätigung Ihrer Verspätung auf einem Fahrgastrechte-Formular erhalten oder
- möchten nur eine Kopie Ihrer Fahrkarte einreichen oder
- sind Inhaber einer Zeitfahrkarte (z. B. Streckenzeitkarte, Mobility BahnCard 100, Schönes-Wochenende-Ticket oder Länder-Ticket) oder
- sind im Besitz einer Fahrkarte für den DB Autozug oder
- möchten die Erstattung erforderlicher Aufwendungen aufgrund einer Verspätung beantragen.

In diesen Fällen erhalten Sie Ihre Entschädigung ausschließlich über das Servicecenter Fahrgastrechte, dem von den teilnehmenden Bahnen mit der Bearbeitung von Verspätungsfällen beauftragten Dienstleister.

Bitte senden Sie zusammen mit dem vollständig ausgefüllten und unterschriebenen Fahrgastrechte-Formular

- für Entschädigungen die Originalfahrkarte oder eine Kopie Ihrer Fahrkarte/Zeitkarte,
- für Erstattungen (z. B. bei Nichtantritt oder Abbruch der Reise, bei Reservierungen und Fahrradkarten, die aufgrund von Verspätung nicht genutzt werden konnten oder bei erforderlichen Aufwendungen für die Nutzung eines anderen Zuges, eines anderen Verkehrsmittels oder Übernachtungen) die Originalbelege

an das Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main. Vergessen Sie dabei nicht Ihre Adresse und, falls Sie eine Überweisung wünschen, Ihre Bankverbindung anzugeben. Darüber hinaus erleichtert es die Bearbeitung, wenn Sie eine Rufnummer und eine E-Mail-Adresse zur Klärung möglicher Rückfragen angeben.



Sollten Sie mit einer Entscheidung des Servicecenters nicht zufrieden sein, richten Sie Ihren Widerspruch bitte ebenfalls an das Servicecenter Fahrgastrechte. Bei einem Widerspruch wird Ihre Eingabe von einem anderen Mitarbeiter komplett neu bewertet.

Die Deutsche Bahn ist Mitglied der verkehrsträgerübergreifenden Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp), Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, Tel. 030 6449933-0, www.soep-online.de. Kunden können sich bei Differenzen in der Bewertung an die „söp“ als neutrale Schlichtungsstelle wenden.

Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte:
Eisenbahn-Bundesamt Referat 16 Fahrgastrechte/Tarifaufsicht
Heinemannstraße 6, 53175 Bonn, Tel. 0228 30795-400

Detaillierte Informationen zu den Fahrgastrechten erhalten Sie unter www.bahn.de/fahrgastrechte.

Herausgeber

Deutsche Bahn AG
Stephensonstraße 1
60326 Frankfurt am Main

Änderungen vorbehalten.
Einzelangaben ohne Gewähr.
Stand: November 2010
VP 02910