

# FAQ Sommer-Ticket

## Häufige Fragen und Antworten

### Was ist das Sommer-Ticket?

Das Sommer-Ticket ist eine Fahrkarte der Deutschen Bahn für vier einfache Fahrten innerhalb Deutschlands, für die junge Zielgruppe bis einschließlich 26 Jahre. Jugendliche unter 18 Jahren erhalten das Ticket zum Preis von 79,60 Euro, ab 18 Jahren zum Preis von 99,60 Euro für die 2. Klasse. Neu in diesem Jahr, das Ticket kann auch für die 1. Klasse zu einem Preis von 179,60 Euro gekauft werden. Das Sommer-Ticket ist in allen DB Reisezentren, DB Agenturen, am DB Automaten und unter [www.bahn.de/sommerticket](http://www.bahn.de/sommerticket) erhältlich.

### Aktionszeitraum

#### Wie lange läuft die Aktion?

Die Aktion läuft vom 26. Juni 2019 bis zum 15. August 2019.

#### Gibt es eine Vorkaufsfrist für das Sommer-Ticket?

Nein. Die Sommer-Tickets werden im Aktionszeitraum verkauft.

#### Wann kann ich mit dem Sommer-Ticket reisen?

Der Reisezeitraum ist vom 26. Juni 2019 bis zum 27. September 2019.

### Verkaufsstellen

#### Wo sind die Sommer-Tickets erhältlich?

Die Sommer-Tickets sind in allen DB Reisezentren, DB Agenturen, DB Automaten und online auf [www.bahn.de/sommerticket](http://www.bahn.de/sommerticket) erhältlich.

#### Wie erhalte ich mein online gekauftes Sommer-Ticket?

Die online erworbenen Sommer-Tickets sind online einlösbar. D.h. alle vier Fahrten werden vor Abfahrt jeweils in ein Digitales Ticket umgetauscht.

#### Kann ich das gekaufte Sommer-Ticket wieder zurückgeben/umtauschen?

Nein, das Sommer-Ticket ist nicht umtausch- oder erstattungsfähig.

#### Warum räumt mir die Deutsche Bahn beim Kauf des Sommer-Tickets kein Widerrufsrecht ein wie es in anderen Onlineshops möglich ist?

Das gesetzliche Widerrufsrecht gilt nicht für Beförderungsleistungen.

### Abgabemenge

#### Wie viele Sommer-Tickets kann ich kaufen?

Pro Person können maximal fünf Sommer-Tickets (à vier Fahrten) erworben werden.

### Weitergabe/Weiterverkauf

#### Kann ich das Sommer-Ticket weiterverkaufen, falls ich es doch nicht benötige?

Der Weiterverkauf des Sommer-Tickets ist ausgeschlossen.

### Geltungsdauer und Gültigkeit der Fahrkarte

#### Was bedeutet die Altersangabe „unter 18, bzw. unter 27 Jahre“?

Es gibt zwei unterschiedliche Preisstufen. Ausschlaggebend ist das Alter am ersten Reisetag, nicht beim Kauf des Tickets.

#### Wie lange ist die Fahrkarte gültig?

Der Gültigkeitszeitraum beginnt am 26. Juni 2019 und endet am 27. September 2019. Eine einfache Fahrt gilt am eingetragenen Geltungstag bis 10 Uhr des Folgetages.

### **Muss ich bis zum Ablauf des Gültigkeitszeitraums alle Fahrten durchgeführt haben?**

Die Fahrkarte gilt nur für Fahrten mit Fahrtantritt bis zum 26.09.2019. Danach ist die Nutzung des Sommer-Tickets nicht mehr möglich.

### **Ist eine Verlängerung der Fahrkarte möglich – eventuell gegen eine geringe Gebühr?**

Nein.

### **Kann ich einen Zwischenhalt einlegen? Wenn ja, wie lange?**

Ja. Innerhalb der Geltungsdauer ist ein Zwischenhalt/eine Fahrtunterbrechung möglich. Eine einfache Fahrt gilt am eingetragenen Geltungstag bis 10 Uhr des Folgetages.

### **Gilt die Fahrkarte am Ziel auch im städtischen Nahverkehr?**

Nein. Die Fahrkarten gelten nicht im städtischen Nahverkehr (z.B. Straßenbahn, Bus, U-Bahn).

### **Kann ich mit dem Sommer-Ticket eine Rundreise, z. B. von Köln nach Köln machen?**

Grundsätzlich sind Rund-, Kreuz- und Querfahrten ausgeschlossen. Für eine Fahrt von Köln nach Köln sind demnach zwei Fahrten des Sommer-Tickets auszufüllen.

### **Kann ich einen "Umweg" in meine Reiseroute einbauen, z.B. von München nach Berlin über Hamburg?**

Nein. Umwege sind ausgeschlossen.

### **Kann man noch Anschlusstickets buchen, wenn man eine Rundreise oder einen Umweg machen möchte?**

Nein. Du kannst eine weitere einfache Fahrt des Sommer-Tickets nutzen oder eine separate Fahrkarte erwerben.

### **Bin ich mit der Fahrkarte an bestimmte Züge gebunden oder kann ich den Zug frei wählen?**

Die Züge sind frei wählbar. Es besteht keine Zugbindung.

### **Kann ich mit dem Sommer-Ticket auch den IC Bus nutzen?**

Ja, sofern eine separate Sitzplatzreservierung für den IC Bus erworben wird.

### **Welche Züge kann ich mit dem Sommer-Ticket nutzen?**

Du kannst mit dem Sommer-Ticket innerhalb Deutschlands die Züge der Produktklassen ICE, IC/EC, die Züge des Nahverkehrs (IRE, RE, RB und S-Bahn) sowie des Nahverkehrs der

Nichtbundeseigenen Eisenbahnen (NE) nutzen, wenn zumindest jeweils eine Teilstrecke in Zügen der Produktklassen ICE oder IC/EC zurückgelegt wird. DB Seeverkehr ist ausgeschlossen. Für eine Anschlussfahrt ins Ausland ist eine separate Fahrkarte notwendig.

### **Nutzungsmöglichkeiten des Sommer-Tickets**

#### **Ich möchte die Fahrten gerne gemeinsam mit meinen Freunden unternehmen. Kann ich pro Person eine Fahrt aus dem Fahrkartenheft verwenden?**

Nein. Das Sommer-Ticket ist personalisiert und somit nicht übertragbar. Es können somit auch nicht mehrere Personen gleichzeitig ein Ticket nutzen. Die vier Fahrten gelten ausschließlich für eine Person und nur in Verbindung mit einem gültigen Lichtbildausweis.

#### **Ich bin unter 16 Jahren und besitze noch keinen Personalausweis. Wie kann ich mein Alter nachweisen?**

Generell gilt in Deutschland eine Ausweispflicht ab 16 Jahren. Alternativ zum Personalausweis kann aber auch ein Schülerschein, Kinderreisepass oder Lichtbildausweis mitgeführt werden.

#### **Ich bin älter als 26 Jahre. Kann ich das Ticket trotzdem nutzen?**

Nein. Das Sommer-Ticket gilt ausschließlich für Personen bis einschließlich 26 Jahren. Maßgebend ist hier das Alter bei der 1. Fahrt.

#### **Kann ich mit dem Sommer-Ticket die DB Lounge nutzen?**

Leider ist die Nutzung der DB Lounge mit dem Sommer-Ticket nicht möglich.

### **Wagenklasse**

#### **Kann ich mit dem Sommer-Ticket 2. Klasse auch in der 1. Klasse reisen vielleicht gegen einen Aufpreis?**

Der Übergang in die 1. Klasse bei einem Sommer-Ticket der 2. Klasse ist ausgeschlossen. Neu in diesem Jahr: Das Ticket kann auch direkt für die 1. Klasse erworben werden.

### **Reisetage/Ausschlusstage**

#### **Kann ich das Ticket an jedem Tag nutzen oder gibt es Ausschlusstage?**

Die Reise ist an jedem Tag möglich, es gibt keine Ausschlusstage.

## **Ermäßigungen/ BahnCard-Rabatt**

### **Gibt es einen Rabatt, wenn ich mehrere Sommer-Tickets kaufe oder eine BahnCard besitze?**

Nein. Die Sommer-Tickets sind bereits sehr preisgünstig. Eine weitere Rabattierung wird daher nicht gewährt.

## **Ausfüllen des Tickets**

### **Was muss ich vor Antritt der Reise beachten, wie fülle ich das Sommer-Ticket aus?**

Bitte trage vor Antritt jeder Fahrt unauslöschlich das Reisedatum (Tag und Monat) sowie den Abgangs- und Zielbahnhof ein. Bitte beachte dabei, dass sowohl der Abgangs- als auch der Zielbahnhof in Deutschland liegen müssen. Vor der ersten Fahrt ist auch noch der Name des Reisenden einmalig einzutragen.

Beim Online-Kauf des Tickets ist in diesem Jahr erstmalig auch die Einlösung der Fahrten online auf [www.bahn.de/sommerticket](http://www.bahn.de/sommerticket) möglich. D.h. für jede der vier einfachen Fahrten ist online eine Verbindung zu wählen. Ein Digitales Ticket wird auf den Reisenden (entsprechend einmaliger Eintragung) ausgestellt.

### **Ich habe mich beim Ausfüllen der Fahrkarte verschrieben. Kann ich meinen handschriftlichen Eintrag durchstreichen und den korrekten Eintrag darüberschreiben?**

Nein. Die Fahrkarte ist vor Fahrtantritt unauslöschlich auszufüllen. Durchstreichen und/oder darüberschreiben machen die Fahrkarte ungültig.

### **Muss ich die Fahrkarte bereits vor Antritt der ersten Reise komplett ausfüllen?**

Nein. Es ist ausreichend den Abschnitt für die konkrete Fahrt jeweils vor Fahrtantritt auszufüllen und einmalig vor der ersten Fahrt den Namen des Reisenden einzutragen.

### **Kann ich bei der Bahnhaltsbezeichnung einfach die/den entsprechende Stadt/Ort eingeben?**

Ja. Um Unstimmigkeiten bei der Fahrkartenkontrolle auszuschließen, muss das Reiseziel zweifelsfrei ersichtlich sein (z.B. "Frankfurt am Main") und über einen Bahnhof verfügen.

## **Kindermitnahme**

### **Muss ich für meine Kinder - 2 und 8 Jahre alt - eine eigene Fahrkarte kaufen oder kann ich sie kostenlos mitnehmen?**

Kinder bis einschließlich 5 Jahren reisen generell kostenlos und benötigen keine Fahrkarte. Eigene Kinder

von 6 bis einschließlich 14 Jahren reisen in Begleitung eines Elternteils, wenn die Anzahl der Familienkinder auf der Fahrkarte eingetragen ist. Die Anzahl der Familienkinder muss beim Kauf des Tickets mit angegeben werden. Beim Kauf des Tickets online ist die Anzahl der Familienkinder bei der Einlösung der einzelnen Fahrt anzugeben.

### **Gibt es eine Altersbeschränkung für die kostenlose Mitnahme der Familienkinder?**

Ja, die Altersgrenze beträgt 14 Jahre.

### **Gibt es einen Kinderrabatt für alleinreisende Kinder?**

Für alleinreisende Kinder gibt es keinen zusätzlichen Rabatt. Grundsätzlich gibt es die günstigere Preisstufe zum Preis von 79,60 Euro für Kinder/Jugendliche unter 18 Jahren.

### **Können Kinder auch alleine reisen?**

Kinder können auch alleine reisen, das Sommer-Ticket gilt für Reisende bis einschließlich 26 Jahre. Für sicheres Reisen alleinreisender Kinder von 6 bis einschließlich 14 Jahren sorgt die DB mit dem Service-Angebot „Kids on Tour“. Informier Dich auf [www.bahn.de/p/view/service/familie/kids-on-tour.shtml](http://www.bahn.de/p/view/service/familie/kids-on-tour.shtml) oder unter unserer Servicenummer 0180 6 99 66 33 (20 ct/Anruf aus dem Festnetz, Tarif bei Mobilfunk max. 60 ct/Anruf).

### **Ist die Anzahl der mitreisenden Familienkinder beschränkt oder können alle eigenen Kinder mitreisen?**

Auf einer Fahrkarte können bis zu maximal 5 Personen reisen. Du kannst bis zu 4 eigene Familienkinder im Alter von 6 bis einschließlich 14 Jahren mitnehmen.

## **Begleitung Schwerbehinderter**

### **Ich bin schwerbehindert. Kann mein Begleiter trotz Sommer-Ticket kostenlos reisen?**

Ja. Eine Begleitperson kann kostenlos mitgenommen werden, wenn die Berechtigung zur Mitnahme nachgewiesen und im Schwerbehindertenausweis eingetragen ist.

## **Reisen mit eingeschränkter Mobilität**

### **Ich benötige Hilfe beim Ein-, Aus- und Umsteigen. Gibt es hierfür einen besonderen Service?**

Ja, die Deutsche Bahn bietet einen vielseitigen Service für mobilitätseingeschränkte Personen an. Dazu gehört u.a. Hilfe beim Ein-, Um- und Aussteigen oder auch die Reservierung von Sitz- und Rollstuhlplätzen. Alle Informationen zu den angebotenen Services

sowie die Möglichkeit der Reservierung erhältst Du unter der Servicenummer 0180 6 51 25 12 (20 ct/Anruf aus dem Festnetz, Tarif bei Mobilfunk max. 60 ct/Anruf) sowie im Internet unter <http://www.bahn.de/mobilitaetsservice>

## Mitnahme von Hunden

### **Ich habe einen Hund - größer als eine Hauskatze – und transportiere ihn ohne Behältnis. Benötige ich eine besondere Fahrkarte?**

Ja. Die Sommer-Tickets gelten nur für Personen. Für den Hund ist eine Fahrkarte zum halben Flex- oder Sparpreis zu lösen.

### **Ich habe einen Hund - kleiner als eine Hauskatze - und transportiere ihn mit Behältnis. Benötige ich eine besondere Fahrkarte?**

Nein. Hunde/Katzen im Behältnis können unentgeltlich mitgenommen werden.

## Fahrradmitnahme

### **Kann ich mein Fahrrad mitnehmen? Benötige ich eine besondere Fahrkarte?**

In den zugelassenen Zügen (IC/EC und Nahverkehrszüge) können Fahrräder mitgenommen werden. Eine kostenpflichtige Fahrradkarte sowie eine Stellplatzreservierung bei Mitnahme in IC/EC-Zügen wird benötigt. Die nationale Fahrradkarte kostet 9 Euro (6 Euro mit BahnCard). Das Reservierungsentgelt beträgt 4,50 Euro. Bei gleichzeitigem Kauf einer Fahrradkarte ist die Stellplatzreservierung kostenlos. Fahrradkarten und Stellplatzreservierungen erhältst Du in DB Reisezentren, in DB Agenturen und über die Servicenummer 0180 6 99 66 33 (20 ct/Anruf aus dem Festnetz, Tarif bei Mobilfunk max. 60 ct/Anruf).

## Sitzplatzreservierung

### **Ist im Kaufpreis eine Sitzplatzreservierung enthalten?**

Nein, eine Reservierung ist für 4,50 Euro in jedem DB Reisezentrum, DB Agentur, am DB Automaten oder unter [www.bahn.de](http://www.bahn.de) möglich. Auch beim Sommer-Ticket für die 1. Klasse ist keine Sitzplatzreservierung inklusive.

### **Kann ich auch ohne Reservierung reisen?**

Bis auf die reservierungspflichtigen IC Busse können alle Züge, in denen das Sommer-Ticket gilt, auch ohne Reservierung genutzt werden. Für die IC Busse

besteht eine gesonderte Reservierungspflicht mit Aufpreis.

Aufpreise für die IC Busse erhältst Du in allen DB Reisezentren, DB Agenturen oder unter der Servicenummer 0180 6 99 66 33 (20 ct/Anruf aus dem Festnetz, Tarif bei Mobilfunk max. 60 ct/Anruf).

### **Was passiert, wenn für meine gewünschte Verbindung keine Reservierung mehr verfügbar ist?**

Ein nicht mehr reservierungsfähiger Zug deutet darauf hin, dass er stark ausgelastet ist. Mit dem Sommer-Ticket reist Du nicht zuggebunden. Du kannst daher flexibel ohne Reservierung reisen. Wünschst Du in jedem Fall eine Sitzplatzreservierung, wähle bitte einen anderen Zug und/oder Tag. Die Nichtverfügbarkeit eines Sitzplatzes in dem von Deinem gewählten Zug berechtigt nicht zur Rückgabe des Sommer-Tickets.

Wir empfehlen Dir gerade am Wochenende oder zu stark frequentierten Zeiten (z.B. von 7–9 Uhr oder von 16-18 Uhr) eine Reservierung vorzunehmen.

## Reiseverbindung

### **Ich kenne schon die konkreten Reisedaten für mein Sommer-Ticket. Kann ich beim Kauf des Tickets eine Reiseverbindung erhalten?**

Ja, beim Kauf im DB Reisezentrum, einer DB Agentur oder über die Servicenummer 0180 6 99 66 33 (20 ct/Anruf aus dem Festnetz, Tarif bei Mobilfunk max. 60 ct/Anruf) kannst Du eine Reiseverbindung erhalten.

### **Wo erhalte ich eine Reiseverbindung zu meiner Fahrkarte?**

Eine Reiseverbindung erhältst Du:

- auf [www.bahn.de](http://www.bahn.de) (Wähle hier in der Reiseauskunft eine Reiseverbindung aus und klicke auf den Link "Zur Buchung".)
- über die App DB Navigator
- am DB Automaten
- im DB Reisezentrum
- im Reisebüro mit DB-Lizenz
- bei unserer Servicenummer 0180 6 99 66 33 (20 ct/Anruf aus dem Festnetz, Tarif bei Mobilfunk max. 60 ct/Anruf).

## **Zugausfall/ -verspätung**

**Was passiert, wenn am Reisetag der geplante Zug ausfällt oder so stark verspätet ist, dass ich die vorgesehenen Anschlusszüge nicht mehr erreiche und ich dadurch meine Termine nicht wahrnehmen kann?**

Die Sommer-Tickets sind nicht zuggebunden und daher kann jeder Folgezug genutzt werden. Bei Zugausfall oder Verspätung gelten vollumfänglich die in den Beförderungsbedingungen für Personen durch die Unternehmen der Deutschen Bahn AG (BB Personenverkehr) definierten Fahrgastrechte. Diese findest Du im Internet unter: <http://www.bahn.de/fahrgastrechte>

# 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 Landestarifen gelten ggf. weitere Regelungen. Bei

## ■ Ausfall von Zügen

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.

## ■ Versäumnis von Anschlusszügen

### 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.

- 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,

- 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
  - Kundendienst
  - Postfach 10 06 13
  - 96058 Bamberg
- Allgemeine Beschwerden DB Regio betreffend richten Sie bitte an:
  - DB Regio AG
  - Kundendienst
  - 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)