



Rückgabe und Erstattung im bahn.business-Onlineportal

- Aufträge suchen und bearbeiten
- Online-Tickets stornieren
- Sitzplatzreservierung umbuchen

1. Einstieg über „Aufträge“

**Ein Kollege ist krank und der Geschäftstermin fällt aus oder verschiebt sich?
Kein Problem - im bahn.business-Onlineportal können Sie ganz einfach Aufträge finden und bearbeiten.**

In dieser Anleitung zeigen wir Ihnen Schritt für Schritt, wie Sie die Aufträge suchen, Tickets stornieren oder Sitzplatzreservierungen umbuchen.

- Um gebuchte Tickets oder Sitzplatzreservierungen zu finden, gehen Sie auf „Aufträge“.
- Die unterschiedlichen Suchoptionen zeigen wir Ihnen im nächsten Schritt.

The screenshot shows the bahn.business website interface. At the top, the DB logo and 'bahn.business' are visible. A red navigation bar contains the following tabs: 'Startseite', 'Verwaltung', 'Aufträge' (highlighted with a green arrow), 'BahnCard Business', and 'Informationen'. Below the navigation bar, there are several sections:

- Auskunft & Tickets:** Includes a search form with fields for 'Nachname' and 'Vorname', and a dropdown menu with options: 'Meine Buchungen bearbeiten', 'Auftrag suchen', 'Monatsreport anfordern', and 'Aufträge eines Reisenden suchen'.
- Pünktlichkeit & Anschlusszüge:** A link with a right-pointing arrow.
- Hotel & Mietwagen:** A link with a right-pointing arrow.
- Mobilität & Umwelt:** A link with a right-pointing arrow.
- WAGEN EINS - Das Magazin:** A promotional banner for the magazine, with the text 'Jetzt aktuell in WAGEN EINS: So nutzen Sie Ihre Reisezeit effektiv.' and a link 'Jetzt reinlesen'.
- Herzlich willkommen im Firmenkundenportal der:** A banner featuring two men in suits.
- Ihre Buchungsmöglichkeiten:** A section with links: 'Fahrkarte buchen', 'Für Kollegen', 'Sitzplatz ohne Fahrkarte buchen', 'Sitzplatzrese...', and 'BahnCard Business buchen'.

2. Auftrag suchen

- Haben Sie das **Ticket selbst gebucht**, gehen Sie über „**Meine Buchungen bearbeiten**“.
- Suchen Sie entweder mit einer konkreten Auftragsnummer oder lassen Sie sich die Ergebnisse eines Zeitraums ausgeben.
- Haben Sie das Ticket **nicht selbst gebucht**, aber Sie haben die **Auftragsnummer**, gehen Sie auf „**Auftrag suchen**“.
- So können Sie jedes Ticket bearbeiten, das irgendjemand im Unternehmen für sich oder auch für andere gebucht hat.
- Sind Sie **Travel Manager oder Bucher**, dann können Sie im Unternehmen gezielt nach „**Aufträge eines Reisenden suchen**“.
- Suchkriterien können die ersten Zeichen des Namens, Vornamens oder der E-Mail-Adresse sein.

3. Auftrag - Detailansicht Sitzplatzreservierung umtauschen

- Haben Sie den entsprechenden Auftrag gefunden, gehen Sie auf „**Bearbeiten**“.
- Jetzt kommen Sie auf die **Detailansicht des Auftrags**. Hier gibt es zwei wichtige Optionen: „**Umbuchung der Sitzplatzreservierung**“ und „**Rückgabe des Tickets**“.

Umbuchung der Sitzplatzreservierung

- Diese Option ermöglicht es, den gebuchten Sitzplatz umzutauschen, um z.B. einen anderen Zug zu nehmen.
- Sie können die Sitzplatzreservierung einmal kostenlos bis kurz vor Abfahrt ändern.



Übrigens: Bei 1. Klasse-Fahrten ist die Sitzplatzreservierung bereits im Ticketpreis inkludiert.

Auftragsübersicht

In den Auftragsdetails haben Sie die Möglichkeit, gebuchte Reisen zu stornieren, Online-Tickets umzutauschen oder die Reiseunterlagen erneut auszudrucken.

Aufträge 1 bis 2 aus insgesamt 2 für Gregor Grienic.

Auftrag	Buchungsdatum	Buchender	Reisedatum	Reisender	Kurzbeschreibung	Von - nach	Bearbeiten
-	07.07.2017	-	18.10.2017	-	Bahnleistung	Berlin Hbf (tief) - Leipzig Hbf	

Startseite Kontakt | Häufige Fragen | A A A

Startseite Logout

Startseite → Aufträge → Buchung

Auftrag - Detailsicht Druckansicht

Auftrag	Buchungsdatum	Buchender	Reisender	Buchungsstatus
-	07.07.2017	-	-	bearbeitet

Bahnreise

Hinfahrt

Beleg	Reisedatum	Beschreibung	Beleg-Nr.	Preis
Fahrschein	18.10.2017	Einfache Fahrt, Flexpreis, 1. Kl., 1 Erw., BCB50FK, Berlin+City/Leipzig+City#	8772809	38,00 EUR
Reservierung	18.10.2017	InterCityExpress 1515, Berlin Hbf (ab 16:28) - Leipzig Hbf, 1. Kl., 1 Sitzplatz, Wagen 27, Platz 11, Großraumwagen, Nichtraucher, 1 Fenster, Res.Nr. 8070 3014 5142 42#	8772804	0,00 EUR

Abruf des Online-Tickets
 Sie können Ihr Ticket bis zum Ablauf der Geltungsdauer als Online-Ticket abrufen und ausdrucken. **Online-Ticket abrufen**

Ticket und Reiseplan auf Ihr Handy speichern
 Mit der App "DB Navigator" für iPhone und Android kann dieses Ticket auch als Handy-Ticket heruntergeladen werden. Geben Sie dazu einfach in der App Ihre Bahn.de-Benutzerdaten ein.
 Die App kann kostenlos für iOS im AppStore und für Android im PlayStore heruntergeladen werden.

Umtausch Ihrer Sitzplatzreservierung
 Sie können Ihre Sitzplatzreservierung bis einschließlich des Geltungstages umtauschen. **Umtauschen**

Rückgabe Ihres Tickets
 Sie können Ihr nicht genutztes Ticket noch am ersten Geltungstag oder einen Tag später kostenfrei stornieren. **Stornieren**

4. Auftrag - Detailansicht Rückgabe des Tickets

Rückgabe Ihres Tickets

- Diese Option ermöglicht es, das Ticket entweder kostenfrei zurückzugeben oder sich den Ticketwert, abzüglich der Bearbeitungsgebühr, erstatten zu lassen.



Die Business-Konditionen für Storno und Erstattung finden Sie hier in der Übersicht www.bahn.de/business-erstattung

Auftrag - Detailsicht Druckansicht

Auftrag	Buchungsdatum	Buchender	Reisender	Buchungsstatus
-	07.07.2017	-	-	bearbeitet

Bahnreise

Hinfahrt

Beleg	Reisedatum	Beschreibung	Beleg-Nr.	Preis
Fahrschein	18.10.2017	Einfache Fahrt, Flexpreis, 1. Kl., 1 Erw., BCB50FK, Berlin+City/Leipzig+City#	8772809	38,00 EUR
Reservierung	18.10.2017	InterCityExpress 1515, Berlin Hbf (ab 16:28) - Leipzig Hbf, 1. Kl., 1 Sitzplatz, Wagen 27, Platz 11, Großraumwagen, Nichtraucher, 1 Fenster, Res.Nr. 8070 3014 5142 42#	8772804	0,00 EUR

Abruf des Online-Tickets
Sie können Ihr Ticket bis zum Ablauf der Geltungsdauer als Online-Ticket abrufen und ausdrucken. Online-Ticket abrufen

Ticket und Reiseplan auf Ihr Handy speichern
Mit der App "DB Navigator" für iPhone und Android kann dieses Ticket auch als Handy-Ticket heruntergeladen werden. Geben Sie dazu einfach in der App Ihre bahn.de-Benutzerdaten ein.
Die App kann kostenlos für iOS im AppStore und für Android im PlayStore heruntergeladen werden.

Umtausch Ihrer Sitzplatzreservierung
Sie können Ihre Sitzplatzreservierung bis einschließlich des Geltungstages umtauschen. Umtauschen

Rückgabe Ihres Tickets
Sie können Ihr nicht genutztes Ticket noch am ersten Geltungstag oder einen Tag später kostenfrei stornieren. Stornieren

5. Bestätigung der Stornierung

Nach der Stornierung eines Tickets

- Ist der Auftrag im System als „storniert“ vermerkt.
- Der Betrag wird der zur Zahlung verwendeten Kreditkarte gutgeschrieben.
- Sofern der Reisende bei der Buchung seine E-Mail-Adresse hinterlegt hat, wird er darüber informiert, dass sein Ticket storniert wurde. Ansonsten informieren Sie Ihren Reisenden direkt über die Stornierung.
- Der Reisende sollte das gegebenenfalls bereits ausgedruckte Ticket vernichten, um Missverständnissen im Zug vorzubeugen.

Startseite → Aufträge → Buchung

Auftrag - Stornierung Druckansicht

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,
Ihr Online-Ticket wurde erfolgreich storniert.
Es wurden 38,00 EUR gutgeschrieben.
Das Entgelt von Sitzplatzreservierungen wird laut Tarifbestimmungen nicht gutgeschrieben.
Bitte drucken Sie diese Bestätigung als Beleg für Ihre Unterlagen aus.

Auftrag	Buchungsdatum	Buchender	Reisender	Buchungsstatus
-	07.07.2017	-	-	bearbeitet

Bahnreise storniert

← Hinfahrt

Beleg	Reisedatum	Beschreibung	Beleg-Nr.	Preis
Fahrschein	18.10.2017	Einfache Fahrt, Flexpreis, 1. Kl., 1 Erw., BCB50FK, Berlin+City/Leipzig+City#	8772809	S 38,00 EUR
Reservierung	18.10.2017	InterCityExpress 1515, Berlin Hbf (ab 16:28) - Leipzig Hbf, 1. Kl., 1 Sitzplatz, Wagen 27, Platz 11, Großraumwagen, Nichtraucher, 1 Fenster, Res.Nr. 8070 3014 5142 42#	8772804	S 0,00 EUR

Tipp aus der Praxis

Bei der Buchung

- Wenn Sie eine Geschäftsreise mit Hin- und Rückfahrt buchen, dann setzen Sie in der Verbindungssuche unter "Storno" das Häkchen.
- Sie erhalten so zwei gesonderte Online-Tickets mit unterschiedlichen Auftragsnummern, diese lassen sich bei Bedarf ganz einfach separat stornieren.
- So kann beispielsweise bei einer Geschäftsreise, die mit Flexpreis angetreten wurde, die Rückfahrt auch ganz kurzfristig kostenfrei storniert werden.



von **berlin** nach **Leipzig Hbf**

Hinfahrt

< **Mi, 18.10.17** > Ab An

< **14:59** >

Rückfahrt

< **Rückfahrt hinzufügen** > Ab An

< **Zeit** >

Zwischenhalte > Zwischenhalte hinzufügen

Angaben zur Verbindung > Erweiterte Verkehrsmittelauswahl

Schnelle Verbindungen bevorzugen Nur Nahverkehr

Umsteigezeit **normal**

Reisende

1 Reisender Erwachsene **Ohne BahnCard**

1. Klasse 2. Klasse

Storno

Ich wünsche für die Hin- und Rückfahrt jeweils ein Online-Ticket, da ich unter Umständen eine Richtung stornieren möchte.

Eingaben löschen > Nur Sitzplatz (kein Ticket) **Suchen**