



Ihre Rechte als unser Fahrgast

Im Eisenbahnverkehr in Deutschland gelten einheitliche Fahrgastrechte. 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. Für den IC Bus gelten die Fahrgastrechte für den Eisenbahnverkehr entsprechend. Die an der Beförderung beteiligten und unter www.bahn.de/fahrgastrechte genannten Eisenbahnunternehmen haften gemeinschaftlich für fahrgastrechtliche Ansprüche auf Entschädigung, Erstattung und Aufwendungsersatz, soweit für die Beförderungsleistung nur ein Beförderungsvertrag abgeschlossen wurde.

Die wesentlichen Regelungen im Überblick:

- Ab 60 Minuten Verspätung am Zielbahnhof der Fahrkarte erhalten Fahrgäste eine Entschädigung von 25 % des gezahlten Fahrpreises für die einfache Fahrt, ab 120 Minuten Verspätung 50 %.
- Bei Fahrkarten für Hin- und Rückfahrt, die auf einer Fahrkarte abgebildet sind, wird die Entschädigung auf der Grundlage des halben entrichteten Fahrpreises berechnet.
- 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, Schönes-Wochenende-Ticket, Quer-durchs-Land-Ticket	1,50 Euro	2,25 Euro
Zeitkarten des Fernverkehrs	5,00 Euro	7,50 Euro
BahnCard 100	10,00 Euro	15,00 Euro

- Entschädigungsbeträge von weniger als 4 Euro werden nicht ausbezahlt. 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 der Fahrkarte 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 am Zielbahnhof der Fahrkarte kann der Fahrgast einen anderen, nicht reservierungspflichtigen Zug nutzen. Der Fahrgast muss eine eventuell 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, Quer-durchs-Land-Ticket, Länder-Tickets).
- Bei einer planmäßigen Ankunftszeit zwischen 0 und 5 Uhr und einer zu erwartenden Verspätung von mindestens 60 Minuten am Zielbahnhof der Fahrkarte werden dem Fahrgast die Kosten für ein anderes Verkehrsmittel bis maximal 80 Euro erstattet, wenn das Eisenbahnunternehmen kein anderes Verkehrsmittel zur Verfügung stellt und der Fahrgast 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 kann. Stellt das Eisenbahnunternehmen ein anderes Verkehrsmittel zur Verfügung, hat dies Vorrang vor einer Kostenerstattung für selbstorganisierte Alternativen.



- 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.
- 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.
- Wird aufgrund eines Zugausfalls oder einer -verspätung eine Übernachtung erforderlich oder ist die Fortsetzung der Fahrt am selben Tag nicht zumutbar, werden dem Fahrgast angemessene Übernachtungskosten erstattet, wenn das Eisenbahnunternehmen keine Übernachtungsmöglichkeit zur Verfügung stellt und der Fahrgast 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 kann. Stellt das Eisenbahnunternehmen eine Übernachtungsmöglichkeit zur Verfügung, hat dies Vorrang vor einer Kostenerstattung für selbstorganisierte Alternativen.

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, an der DB Information, im DB Reisezentrum oder als Online-Formular unter www.bahn.de/fahrgastrechte.

Entschädigung durch DB Reisezentrum

Sie haben im Zug, an der DB Information 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. An der DB Information kann die Verspätung i. d. R. bis fünf Tage und im DB Reisezentrum bis längstens ein Jahr nach der Reise bestätigt werden, sofern die Verspätungsdaten verfügbar sind.

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



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, BahnCard 100, Schönes-Wochenende-Ticket, Quer-durchs-Land-Ticket oder Länder-Ticket) oder
- einer Fahrkarte im grenzüberschreitenden Verkehr oder einer Fahrkarte für ausländische Strecken, die jeweils bei der DB gekauft wurden (für die Bearbeitung der Entschädigung von Fahrkarten, die nicht von der DB ausgegeben wurden, ist immer die Bahn zuständig, welche die Fahrkarten ausgegeben hat), 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 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, neutralen Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr. Sind Sie mit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde durch das Eisenbahnunternehmen nicht zufrieden, wenden Sie sich bitte an: Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp), Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, Tel. 030 6449933-0, www.soep-online.de.

Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte:

Eisenbahn-Bundesamt

Durchsetzungsstelle Fahrgastrechte

Heinemannstraße 6

D-53175 Bonn

Tel.: +49 (0) 0228 30795-400

E-Mail: fahrgastrechte@eba.bund.de

Internet: www.eba.bund.de

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: April 2016
VP 21416