

- 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 des Nahverkehrs werden insgesamt maximal 25 Prozent 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 von seiner Reise zurücktreten und sich den vollen Fahrpreis, bei Nutzung einer Teilstrecke 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.



Ihre Rechte als unser Fahrgast

Herausgeber

Deutsche Bahn AG
Marketingkommunikation (KMK)
Stephensonstraße 1
60326 Frankfurt am Main

Änderungen vorbehalten.
Einzelangaben ohne Gewähr.
Stand: Juli 2009
VP 00009





Mit dem neuen Fahrgastrechtesgesetz gelten seit dem 29. Juli 2009 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 Prozent des gezahlten Fahrpreises für die einfache Fahrt, ab 120 Minuten Verspätung 50 Prozent (der ICE-Sprinter-Aufpreis wird ab 30 Minuten Verspätung erstattet).
- Streckenzeitkarten 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		
Streckenzeitkarten des Fernverkehrs	5,00 Euro	7,50 Euro
Mobility BahnCard 100	10,00 Euro	15,00 Euro

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.

Möglichkeit 1:

Sie haben im Zug oder am DB Service Point die Bestätigung der Verspätung auf dem Fahrgastrechte-Formular erhalten. Bitte beachten Sie hierbei, dass das Servicepersonal im Zug ausschließlich Verspätungen des eigenen Zuges ab 60 Minuten auf dem Fahrgastrechte-Formular bestätigen kann. 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 (ausgenommen Zeitfahrkarten) in einem DB Reisezentrum oder einer DB Agentur abgeben, erhalten Sie sofort Ihre Entschädigung als Gutschein oder Geldbetrag.

Möglichkeit 2:

- 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

- möchten die Erstattung erforderlicher Kosten aufgrund einer Verspätung (z. B. Bus, Taxi, Hotel) 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 die Originalfahrkarte oder Fahrkarten-/Zeitkartenkopie sowie die Originalbelege der entstandenen Kosten 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 E-Mail-Adresse zur Klärung möglicher Rückfragen angeben. Detaillierte Informationen zu den Fahrgastrechten erhalten Sie unter www.bahn.de/fahrgastrechte.

