



Ihre Rechte als unser Fahrgast

Im Eisenbahnverkehr in Deutschland gelten die Fahrgastrechte der VERORDNUNG (EU) 2021/782 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 29. April 2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr. Sie räumen den Reisenden gleiche Rechte bei allen Eisenbahnverkehrsunternehmen ein und gelten für alle Züge von der S-Bahn bis zum ICE, unabhängig davon, von welchem Eisenbahnverkehrsunternehmen sie betrieben werden.

Entschädigung bei Verspätungen ab 60 Minuten

Ab 60 Minuten Verspätung an ihrem Zielbahnhof erhalten Reisende eine Entschädigung von 25% des gezahlten Fahrpreises für die einfache Fahrt – ab 120 Minuten Verspätung 50%.

Bei Fahrkarten für die 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 wird darum gebeten, die Verspätungsfälle nach Ablauf der Geltungsdauer gesammelt beim Servicecenter Fahrgastrechte einzureichen.

Entschädigung pro Fahrt je Zeitkarten ab 60 Minuten Verspätung		
	2. Klasse	1. Klasse
Zeitkarten des Nahverkehrs		
Ländertickets	1,50 €	2,25 €
Quer-durchs-Land-Ticket		
Zeitkarten des Fernverkehrs	5,00 €	7,50 €
BahnCard 100	10,00 €	15,00 €

Entschädigungsbeträge von weniger als 4,- Euro werden nicht ausgezahlt. Somit müssen Reisende, die im Besitz von Zeitkarten des Nahverkehrs sind, mindestens zwei (1. Klasse) bzw. drei (2. Klasse) Verspätungen geltend machen und diese gesammelt einreichen. Bei Zeitkarten werden insgesamt maximal 25% des Zeitkartenwertes entschädigt.

Reisende können sich im Entschädigungsfall das Geld auszahlen lassen.

Bei einer zu erwartenden Verspätung am Zielbahnhof von mehr als 60 Minuten können Reisende von ihrer Reise zurücktreten und sich den vollen Fahrpreis, bei Nutzung einer Teilstrecke, den nicht genutzten Anteil erstatten lassen. Soweit die Reise unterwegs abgebrochen wird, weil sie aufgrund der Verspätung sinnlos geworden ist, besteht auch der Anspruch auf Erstattung des Betrages für die bereits durchfahrene Strecke sowie erforderlichenfalls die Erstattung der Fahrkarte für die Rückfahrt zum Ausgangsbahnhof der Reise.

Weiterfahrt mit einem anderen Zug

Bei einer zu erwartenden Verspätung von mindestens 20 Minuten am Zielbahnhof der Fahrkarte können Reisende

- bei nächster Gelegenheit die Fahrt auf der gleichen Strecke oder über eine andere Strecke fortsetzen oder
- die Fahrt zu einem späteren Zeitpunkt fortsetzen oder
- einen anderen Zug nutzen. Besitzen sie eine Fahrkarte des Nahverkehrs, müssen sie bei Nutzung eines tariflich „höherwertigen“ Zuges die zusätzlich erforderliche Fahrkarte/den Produktübergang zunächst bezahlen und können die Kosten anschließend geltend machen. Diese Regelung gilt nicht bei stark ermäßigten Fahrkarten (z.B. Quer-durchs-Land-Ticket, Länder-Tickets).

Weiterfahrt mit einem alternativen Verkehrsmittel

Bei einer planmäßigen Ankunftszeit zwischen 0 und 5 Uhr und einer zu erwartenden Verspätung von mindestens 60 Minuten am Zielbahnhof der Fahrkarte werden den Reisenden die Kosten für ein anderes Verkehrsmittel (z.B. Bus oder Taxi) bis maximal 120 Euro erstattet, wenn das Eisenbahnverkehrsunternehmen kein anderes Verkehrsmittel zur Verfügung stellt und die Reisenden mit dem Eisenbahnverkehrsunternehmen aus von diesem zu vertretenden Gründen nicht in Kontakt (Kontaktaufnahme vor Ort mit der Fahrkartenverkaufs- oder Informationsstelle des Eisenbahnverkehrsunternehmens oder Personal des genutzten Zuges) treten kann. Stellt das Eisenbahnverkehrsunternehmen ein anderes Verkehrsmittel zur Verfügung, hat dies Vorrang vor einer Kostenerstattung für selbstorganisierte Alternativen.

Weiterfahrt bei Ausfall der letzten Fahrt

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 Eisenbahnverkehrsunternehmen 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 den Reisenden angemessene Übernachtungskosten erstattet, wenn das Eisenbahnverkehrsunternehmen keine Übernachtungsmöglichkeit zur Verfügung stellt und den Reisenden mit dem Eisenbahnverkehrsunternehmen aus von diesem zu vertretenden Gründen nicht in Kontakt (Kontaktaufnahme vor Ort mit der Fahrkartenverkaufs- oder Informationsstelle des Eisenbahnverkehrsunternehmens oder Personal des genutzten Zuges) treten kann. Stellt das Eisenbahnverkehrsunternehmen eine Übernachtungsmöglichkeit zur Verfügung, hat dies Vorrang vor einer Kostenerstattung für selbstorganisierte Alternativen.

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 Service Point, in Verkaufsstellen der teilnehmenden Bahnen oder als **Online-Formular** unter <http://www.fahrgastrechte.info/> und z.B. unter <https://www.bahn.de/service/buchung/fahrgastrechte>.

Wenn Sie

- keine Bestätigung Ihrer Verspätung auf einem Fahrgastrechte-Formular haben,
- nur eine Kopie Ihrer Fahrkarte einreichen möchten,
- Inhaber einer Zeitfahrkarte (z.B. Streckenzeitkarte, Mobility BahnCard 100, Schönes-Wochenende-Ticket oder Länder-Ticket) sind,
- die Erstattung erforderlicher Kosten aufgrund einer Verspätung (z.B. Bus, Taxi, Hotel) beantragen möchten,

dann 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 Ihre Bankverbindung anzugeben, falls Sie eine Überweisung wünschen. 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 <http://www.fahrgastrechte.info/> oder <https://www.bahn.de/service/buchung/fahrgastrechte>.
