

# Häufig gestellte Fragen (FAQ)

## 1. Nationale Eisenbahntarife

### Entschädigung bei verspäteter Ankunft am Zielbahnhof

- Ab 60 Minuten Verspätung an ihrem Zielbahnhof 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 des ICE-Sprinters erstattet.
- Zeitfahrkarten des Nah- und Fernverkehrs werden pauschal je Verspätung ab 60 Minuten entschädigt. Bei Wochen- und Monatskarten des Nahverkehrs bitten wir, die Verspätungsfälle erst nach Ablauf der Geltungsdauer gesammelt beim Servicecenter Fahrgastreue einzureichen, um eine Kumulation der Ansprüche zu gewährleisten.
- Entschädigungsbeträge von weniger als 4 EUR werden nicht ausgezahlt. Somit müssen Inhaber von Zeitfahrkarten des Nahverkehrs mindestens zwei (1. Klasse) bzw. drei (2. Klasse) Verspätungen geltend machen und diese gesammelt einreichen.
- Bei Zeitfahrkarten werden insgesamt maximal 25 Prozent des Zeitkartenwertes entschädigt.
- Der Fahrgast kann im Entschädigungsfall zwischen einem Gutschein oder der Auszahlung des Geldbetrags wählen.

### Entschädigung pro Fahrt für Zeitkarten ab 60 Minuten Verspätung

	2. Klasse	1. Klasse
Zeitkarten des Nahverkehrs		
Länder-Tickets		
Schönes-Wochenende-Ticket	1,50 EUR	2,25 EUR
Quer-durchs-Land-Ticket		
Zeitkarten des Fernverkehrs	5,00 EUR	7,50 EUR
Mobility BahnCard 100	10,00 EUR	15,00 EUR

### Weiterfahrt mit einem anderen Zug

Bei einer zu erwartenden Verspätung von mindestens 20 Minuten am Zielort seiner Fahrkarte kann der Fahrgast:

- bei nächster Gelegenheit die Fahrt auf der gleichen Strecke oder über eine andere Strecke fortsetzen oder
- die Fahrt zu einem späteren Zeitpunkt fortsetzen, wenn dadurch die Ankunftsverspätung am Zielbahnhof reduziert werden kann oder
- einen anderen, nicht reservierungspflichtigen Zug nutzen. Besitzt der Fahrgast eine Fahrkarte des Nahverkehrs, muss er bei Nutzung eines tariflich „höherwertigen“ Zuges 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, Quer-durchs-Land-Ticket, Länder-Tickets).

### Erstattung bei Nichtantritt oder Abbruch der Reise wegen Verspätung, Zugausfall oder Anschlussverlust

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. 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.

### **Erstattung erforderlicher Kosten aufgrund von Verspätungen**

- 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 zu nutzen (z.B. Bus oder Taxi). Die Kosten hierfür werden bis maximal 80 EUR 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.
- Stehen in den vorgenannten Fällen für die Weiterfahrt des Reisenden vom Zielbahnhof bis zu seinem tatsächlichen Ziel keine öffentlichen Verkehrsmittel mehr zur Verfügung, kann der Reisende stattdessen das andere Verkehrsmittel unter Beachtung des Höchstbetrages von 80 Euro auch bis zu seinem tatsächlichen Ziel nutzen.
- 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.
- Stellt die Eisenbahn dem Fahrgast das andere Verkehrsmittel bzw. eine erforderliche Übernachtung unentgeltlich zur Verfügung, hat dies grundsätzlich Vorrang vor selbst organisierten Alternativen.

### **Wir bitten Sie, die Regelungen zum Haftungsausschluss zu beachten**

Der Entschädigungsanspruch besteht nicht, wenn der Ausfall oder die Verspätung des Zuges oder das Anschlussversäumnis auf

- einem außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegenden Umstand, den das Verkehrsunternehmen trotz Anwendung der nach Lage des Falls gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen es nicht abwenden konnte
- einem Verschulden des Reisenden selbst
- dem Verhalten eines Dritten, das das Verkehrsunternehmen trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen es nicht abwenden konnte, beruht.

Außerdem können Verkehre, die vorwiegend aus musealen oder touristischen Zwecken dienen, von den neuen Fahrgastrechten ausgenommen sein.

### **Voraussetzungen zur Geltendmachung von Fahrgastrechten**

Grundlagen Ihrer Ansprüche sind Ihre Fahrkarte sowie die von Ihnen gewählte Verbindung. Es besteht ein Entschädigungsanspruch für Reiseketten, auch aus Zügen verschiedener Eisenbahnunternehmen, die mit einer Fahrkarte genutzt werden.

## **2. Verkehrsverbünde und Ländertarife**

Für Fahrten innerhalb von Verkehrsverbänden und Landestarifen können andere Regelungen hinsichtlich Erstattung, Entschädigung und Geltendmachung von Ansprüchen existieren. Inhaber von Fahrkarten eines Verkehrsverbandes bitten wir deshalb, sich beim jeweiligen Verbund nach den dort gültigen Regelungen zu Fahrgastrechten zu erkundigen. Soweit für Fahrkarten eines Verbundtarifs ebenfalls Regelungen für Entschädigungen, Erstattungen oder die Nutzung alternativer Verkehrsmittel bestehen, beachten Sie bitte, dass diese i.d.R. nicht zusätzlich zu den gesetzlichen Ansprüchen gelten. Dies bedeutet, dass bei einer tatsächlichen oder vorgesehenen Inanspruchnahme der gesetzlichen Regelungen eine zusätzliche Inanspruchnahme von Verbundregelungen für den gleichen Sachverhalt i.d.R. ausgeschlossen sein wird.

Für Anträge an die TGO gemäß der TGO-Mobilitätsgarantie ist der entsprechende TGO-Vordruck zu verwenden (ab 1.8.2009 unter [www.ortenaulinie.de](http://www.ortenaulinie.de) im Internet verfügbar) und gemeinsam mit der originalen Taxiquittung an die TGO-Geschäftsstelle (Badstr. 20, 77652 Offenburg) zu senden (Infotelefon TGO: 0781/8059643).

### 3. Internationale Eisenbahntarife

Bereits seit dem 12.12.2004 haben die in der Gemeinschaft Europäischer Bahnen (CER) organisierten Bahnunternehmen der EU sowie Norwegens und der Schweiz Kundenansprüche in der "Charta Schienenpersonenverkehr der Gemeinschaft der Europäischen Bahnen" umgesetzt. Die Charta gilt bis zum 02.12.2009 für alle durch Auslandsbahnen verkauften Fahrkarten des grenzüberschreitenden Verkehrs.

Am 03.12.2009 tritt die EG-Verordnung 1371/2007 in Kraft, die EU-weit einheitliche Regelungen über Fahrgastrechte im internationalen Eisenbahnverkehr im Falle von Verspätungen und Ausfall von Zügen einführt. Zu berücksichtigen ist aber, dass die einzelnen Staaten Ausnahmeregelungen vorsehen können, d.h. in anderen Ländern gelten die Regelungen der Verordnung u.U. in deren nationalen Verkehren oder auch für Teile einer „Reisekette“, wie sie in Deutschland definiert wird, nicht.

In Deutschland gelten die neuen Fahrgastrechte aus der EG-Verordnung bereits ab 29.07.2009. Daher werden für Fahrkarten des internationalen Verkehrs, die in Deutschland gekauft wurden, bis zum Inkrafttreten der EG-Verordnung in den anderen Ländern und der neuen internationalen Beförderungsbedingungen (ABB-CIV/PRR) auch für diese Fahrten die Regelungen der EG-Verordnung angewendet:

- Reisende mit einer durchgehenden internationalen Fahrkarte erhalten eine Entschädigung in Höhe von 25 Prozent des Fahrpreises ab einer Verspätung von mehr als 60 Minuten bei grenzüberschreitenden Reisen
- Reisende mit einer durchgehenden internationalen Fahrkarte erhalten eine Entschädigung in Höhe von 50 Prozent des Fahrpreises ab einer Verspätung von mehr als 120 Minuten bei grenzüberschreitenden Reisen.
- Diese Entschädigung erhalten Sie wahlweise in Form eines Gutscheins oder der Auszahlung des Geldbetrages. Der Gutschein ist ein Jahr gültig und wird bei Ihrer nächsten Reise angerechnet.
- Entschädigungsbeträge von weniger als 4 EUR werden nicht ausgezahlt.
- Zuständig für die Bearbeitung der Verspätungsentschädigungen für internationale Fahrkarten ist immer das Bahnunternehmen, das die Fahrkarte ausgestellt hat.
- Für internationale Reisen in Thalys-Zügen gelten besondere Konditionen. Hier erhalten Sie bei einer Reise ab einer Verspätung von mindestens 30 Minuten 20% des Fahrpreises, ab 60 Minuten 50% und ab 120 Minuten 100% des gezahlten Fahrpreises zurück.
- Für die nur in Deutschland geltenden Passangebote InterRail Germany Pass und German Rail Pass erhalten Sie pro Verspätungsfall eine pauschale Entschädigung in Höhe von 5,- EUR in der 2. Klasse und 7,50 EUR in der 1. Klasse, sofern mindestens 3 Verspätungsfälle vorliegen.
- Für die internationalen Passangebote InterRail Global Pass und Eurail Global Pass gelten besondere Regelungen.
- Für grenzüberschreitende Angebote des Schienenpersonennahverkehrs sind die Beförderungsbedingungen des jeweiligen Angebote maßgebend - vielfach handelt es sich bei solchen Angeboten auch um Fahrausweise, die unter den Begriff der „Zeitfahrkarte“ fallen, für diese gelten die Regelungen des nationalen Eisenbahnverkehrs analog.

#### 4. Das Servicecenter Fahrgastrechte

- Das gemeinsame Servicecenter Fahrgastrechte wird von den teilnehmenden Eisenbahnen mit der Durchführung der Fahrgastrechte, insbesondere von Erstattungs- und Entschädigungsvorgängen, beauftragt. Das Servicecenter ist für Fahrkarten der Eisenbahntarife immer zuständig, wenn
  - Sie für Ihre Fahrt gemäß Ticket mehr als eine Eisenbahn genutzt haben („Reisekette“)
  - wenn es sich um Zeitfahrkarten (einschl. Mobility BahnCard 100, Länder-Tickets, Schönes-Wochenende-Ticket, Quer-durchs-Land-Ticket u.ä.) handelt
- Damit Sie schnell und einfach Ihre Ansprüche geltend machen können, nutzen Sie bitte das Fahrgastrechte-Formular (erhältlich an Ihrem DB-Bahnhof). Es hilft Ihnen dabei, alle zur Bearbeitung erforderlichen Angaben vollständig zu erfassen.
- Das vollständig ausgefüllte Formular senden Sie bitte zusammen mit Ihrer Originalfahrkarte oder einer Kopie davon an das **Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main, Deutschland** oder geben es in der Verkaufsstelle einer Eisenbahn oder an einem Service Point ab.
- Natürlich können Sie Ihre Ansprüche mit den beigefügten Belegen auch mit einem formlosen Schreiben geltend machen - Sie können unsere Arbeit aber unterstützen, in dem Sie das eigens hierfür konzipierte Fahrgastrechte-Formular benutzen.