


UNTERSTÜTZUNG BEI EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

Wer besondere Hilfe benötigt, z.B. beim Ein- und Aussteigen, erhält an den Bahnhöfen kostenfreie Unterstützungsleistungen. Diese können bei der Mobilitätsservice-Zentrale der Deutschen Bahn mit einem Tag Vorlauf angemeldet werden.

 Weitere Informationen zu Fahrgastrechten erhalten Sie im Internet unter www.fahrgastrechte.info.

WICHTIGE ADRESSEN FÜR BESCHWERDEN

Verweigert Ihnen ein Eisenbahnunternehmen Ihre Rechte, können Sie hier ein kostenfreies Schlichtungsverfahren beschreiten:

**söp – Schlichtungsstelle für den öffentlichen
Personenverkehr e.V., Fasanenstraße 81, 10623 Berlin**
Tel.: 030/6 44 99 33 - 0, Fax: 030/6 44 99 33 - 10
E-Mail: kontakt@soep-online.de
Internet: www.soep-online.de

Bei Beschwerden über Eisenbahnunternehmen können Sie sich an diese Behörde wenden:

Eisenbahn-Bundesamt
Heinemannstraße 6, 53175 Bonn
Tel.: +49 228 98 26 - 0, Fax: +49 228 98 26 - 199
E-Mail: poststelle@eba.bund.de
Internet: www.eba.bund.de

**Wir beraten Sie gern
persönlich, telefonisch
und per E-Mail zu
ausgewählten Themen.**

Zentrales Service-Telefon und Internet
Öffnungszeiten und Terminvereinbarungen unter
☎ **(05 11) 9 11 96-0**
☎ www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/beratungsstellen

Unsere Beratungsstellen
Aurich, Braunschweig, Celle, Göttingen, Hannover, Lüneburg,
Oldenburg, Osnabrück, Stade, Wilhelmshaven und Wolfsburg

Verbrauchertelefon
☎ **0900 1 7979-2 Verbraucherrecht**
(1,50 Euro pro Minute – gültig aus dem deutschen Festnetz, sekunden-
genaue Abrechnung; aus den Mobilfunknetzen gelten die Tarife der
jeweiligen Anbieter)

E-Mail-Beratung
☎ www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/onlineberatung

Bücher-Shop
☎ www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/ratgeber
☎ **(05 11) 9 11 96-0**

Gefördert durch:

Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz
aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

verbraucherzentrale
Niedersachsen

Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V.
Herrenstr. 14, 30159 Hannover
Telefon (05 11) 9 11 96-0 | Fax. (05 11) 9 11 96-10
info@vzniedersachsen.de
www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de
www.facebook.com/vzniedersachsen
www.twitter.com/VZNiedersachsen

Impressum: © Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz in Kooperation mit der Verbraucherzentrale Niedersachsen und der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein,
Fotos: Fotolia: María Vazquez, chalabala, Gina Sanders; VZRLP; Wolfgang Scheffler
Stand: 12/2015

**MIT DEM ZUG
UNTERWEGS**

Informationen für Bahnreisende

RECHTE GELTEND MACHEN

Lassen Sie sich Verspätungen oder Ausfälle bestätigen.
Das Personal des betroffenen Zuges und der Informationsstand *DB Information* an den Bahnhöfen bringen einen entsprechenden Vermerk auf dem Fahrschein oder dem ausgeteilten Fahrgastrechteformular an. An den Fahrkartenschaltern erhalten Sie die Entschädigungsbeträge gegen Vorlage der Originalunterlagen in bar ausbezahlt.

Betroffene können sich auch schriftlich an das **Servicecenter Fahrgastrechte**, 60647 Frankfurt am Main wenden. Dazu kann das Fahrgastrechteformular ausgefüllt oder ein formloses Schreiben versandt werden.

Telefonisch erreichen Sie das Servicecenter für Rückfragen zur Bearbeitung unter der Rufnummer 01806/20 21 78 (20 Cent je Anruf aus dem deutschen Festnetz, max. 60 Cent pro Anruf aus den Mobilfunknetzen). Diese Stelle ist auch zuständig für die Erstattung von Taxi- und Übernachtungskosten.



Das Eisenbahnfahren ist beliebt. Trotz Konkurrenz durch Auto oder Fernbus sind die Fahrgastzahlen in den letzten Jahren immer weiter gestiegen. Doch nicht immer verläuft alles reibungslos.

Hier erfahren Sie auf einen Blick, welche Rechte Sie im Eisenbahnverkehr bei Zugverspätungen und -ausfällen haben und wie Sie Ihre Rechte am besten durchsetzen. Außerdem finden Sie Tipps für den Kauf von Bahntickets.



VOR DER FAHRT

Sparen können Sie bei der Deutschen Bahn AG am besten mit dem Sparpreis-Ticket. Voraussetzung ist, dass ein Teil der Strecke mit dem IC, EC oder ICE zurückgelegt wird. Diese Fahrkarten werden bis kurz vor der Abfahrt verkauft und sind nur in begrenzter Stückzahl verfügbar. Anders als bei den Flexpreis-Tickets besteht bei den Sparpreis-Tickets eine Zugbindung. Dies bedeutet, Sie dürfen dann nur die tatsächlich gebuchten Züge nutzen. Stornieren Sie die Fahrkarte, fällt außerdem stets ein Entgelt an, bei Flexpreis-Tickets jedoch erst bei Stornierungen ab dem ersten Geltungstag.

Die **Ticketpreise** richten sich außerhalb von Nahverkehrsverbänden nach Art und Länge der gefahrenen Strecke sowie nach der gewählten Zugklasse. Fahrten mit dem IC oder EC und dem Regionalverkehr sind oft deutlich günstiger als Fahrten mit dem ICE. Am Schalter und bei der Online-

Buchung können Sie angeben, dass Ihnen auch günstige Verbindungen zur Auswahl genannt werden.

Mit einer **BahnCard 25 oder 50** der Deutschen Bahn AG erhalten Sie beim Kauf von Bahntickets einen Rabatt, jeweils in Höhe von 25 oder 50 Prozent des Fahrkartenpreises. Nur die BahnCard 25 gilt auch in Verbindung mit Sparpreis-Tickets. Die BahnCard 100 erlaubt Zugfahrten ohne Fahrkartenkauf im Nah- und Fernverkehr der Deutschen Bahn AG. Mit den Karten erhalten Sie auch in vielen Nahverkehrsverbänden einen Rabatt. Details dazu erfahren Sie bei den Anbietern. Die BahnCard 25 und 50 gelten stets für ein ganzes Jahr und verlängern sich automatisch, wenn sie nicht sechs Wochen vor Ablauf gekündigt werden.

TIPP Wer keine Verlängerung der BahnCard wünscht, kann die Karte schon nach Abschluss des Vertrags kündigen. Am besten per Einschreiben mit Rückschein.

Online-Tickets und **Handy-Tickets** sind praktisch. Sie gelten im Zug nur, wenn Sie dazu die Identifizierungskarte vorzeigen können, die Sie bei der Buchung angegeben haben. Dies kann beispielsweise eine Maestro/EC-Karte oder die BahnCard sein.

IHRE RECHTE BEI VERSPÄTUNG UND ZUGAUSFALL

Bei Verspätung und Ausfall von Zügen haben Sie sowohl im Fern- als auch im Nahverkehr ein Recht auf folgende Entschädigungen:

- **25 Prozent des Fahrpreises**
ab 60 Minuten Verspätung am Zielbahnhof
- **50 Prozent des Fahrpreises**
ab 120 Minuten Verspätung am Zielbahnhof

Inhaber von **Zeitkarten** (z.B. Monats- oder Jahrestickets) werden pauschal pro Verspätung ab 60 Minuten entschädigt:

	2. Klasse	1. Klasse
Zeitkarten im Nahverkehr, Länder-Tickets, Schönes-Wochenende-Ticket etc.	1,50 Euro	2,25 Euro
Zeitkarten im Fernverkehr	5,00 Euro	7,50 Euro
BahnCard 100	10,00 Euro	15,00 Euro

Entschädigungssummen von unter 4 Euro werden nicht ausbezahlt. Betroffene müssen die Beträge bis zum Ende des Geltungszeitraumes der Fahrkarte ansammeln. Insgesamt werden maximal nur 25 Prozent des Zeitkartenwertes erstattet.

TIPP Wird eine Zugfahrt wegen einer absehbaren Verspätung von mindestens 60 Minuten am Zielbahnhof sinnlos, haben Sie das Recht, die Reise vor oder während der Fahrt abbrechen. Der volle Fahrpreis und eine möglicherweise erforderliche Rückfahrt zum Startbahnhof werden Ihnen erstattet.

Wird der Zielbahnhof erwartungsgemäß erst **mit einer Verspätung von mindestens 20 Minuten** erreicht, können Sie einen höherwertigen Zug wählen (z.B. ICE statt IC). Dabei entfällt auch die Zugbindung von Sparpreis-Tickets. Ein Wechsel auf Sonderzüge oder Züge mit Reservierungspflicht ist nicht möglich. Reisende mit einem erheblich ermäßigten Ticket (z.B. Schönes-Wochenende-Ticket) dürfen keinen höherwertigen Zug nutzen. Gezahlte Entgelte für nutzlos gewordene Reservierungen können Sie zurückverlangen. Beim Wechsel vom Nah- auf den Fernverkehr muss der Aufpreis zunächst vorab bezahlt werden.

Bei allen diesen Ansprüchen ist unerheblich, ob der Grund für die Probleme im Einflussbereich des Eisenbahnunternehmens liegt. **Auch bei wetterbedingten Störungen oder Streik behalten Sie Ihre Rechte.**

AM BAHNHOF GESTRANDET

Sollte die Weiterreise an den Zielort des Fahrscheins mit der Bahn oder anderen öffentlichen Verkehrsmitteln nicht mehr möglich sein, erhalten Sie Unterstützungsleistungen. Eine **Taxifahrt** wird bis zu einem Betrag von 80 Euro erstattet, wenn:

- die Ankunft gemäß der gewählten Verbindung zwischen 0 und 5 Uhr liegt und dabei eine Verspätung von 60 Minuten am Zielbahnhof oder mehr vorliegt oder
- ein Zug ausfällt, der Teil der letzten Verbindung des Tages ist, und der Zielbahnhof mit anderen Verkehrsmitteln nicht mehr zu erreichen ist.

Ob die Voraussetzungen vorliegen, kann das Personal im Zug oder am Bahnhof klären.



Übernachungskosten werden übernommen, wenn die Weiterreise am selben Tag nicht mehr möglich oder zumutbar ist. Vorrangig müssen Betroffene auf die Übernachtungsmöglichkeiten zurückgreifen, die das Eisenbahnunternehmen selbst anbietet. Andernfalls sind sie verpflichtet, Kontakt mit dem Personal im Zug, am Fahrkartenschalter oder am Stand DB Information aufzunehmen, die die Übernachtungsmöglichkeit organisieren. Nur wenn niemand vor der Übernachtung erreichbar ist, werden angemessene Kosten erstattet.

