

Ansprüche nach den eisenbahnrechtlichen Regelungen (AVG-Linien) sind direkt in den AVG-/KVV-Kundenzentren und bei der Beschwerde unter lobundtadel@avg.karlsruhe.de des Eisenbahnverkehrsunternehmens zu stellen. Fahrgastrechte-Formulare sind auch im Internet unter www.fahrgastrechte.info verfügbar.

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 erneut an das Servicecenter Fahrgastrechte. Bei einem Widerspruch wird Ihre Eingabe von einem anderen Mitarbeiter komplett neu bewertet.

Andernfalls können Sie sich an das Eisenbahn-Bundesamt oder an die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp) wenden.

Weitere Informationen

Eisenbahn-Bundesamt

Durchsetzungsstelle von Fahrgastrechten

Heinemannstraße 6
53175 Bonn
Telefon +49 (0) 228 30795400
www.eba.bund.de/fahrgastrechte

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp)

Fasanenstraße 81
10623 Berlin
Telefon 030 6 44 99 33-0
www.soep-online.de

Servicecenter Fahrgastrechte

Prüfung von Entschädigungsforderungen

60647 Frankfurt am Main
www.fahrgastrechte.info



Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des europäischen Parlaments und des Rates über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr:

<https://www.eba.bund.de/>

Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr



Damit Sie gut ankommen: Die EU-Fahrgastrechte

Im Eisenbahnverkehr in Deutschland gelten die Fahrgastrechte der europäischen Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr. 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.

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 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 für Zeitkarten ab 60 Minuten Verspätung		
	2. Klasse	1. Klasse
Zeitkarten des Nahverkehrs Länder-Tickets Quer-durchs-Land-Ticket	1,50 EUR	2,25 EUR
Zeitkarten des Fernverkehrs	5,00 EUR	7,50 EUR
BahnCard 100	10,00 EUR	15,00 EUR

Entschädigungsbeträge von weniger als 4 Euro werden nicht ausbezahlt. 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.

Alternativen für die Weiterfahrt

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, wenn dadurch die Ankunftsverspätung am Zielbahnhof reduziert werden kann oder
- einen anderen, nicht reservierungspflichtigen 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 bis maximal 80 Euro erstattet, wenn das Eisenbahnunternehmen kein anderes Verkehrsmittel zur Verfügung stellt und die Reisenden 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.

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 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 den Reisenden angemessene Übernachtungskosten erstattet, wenn das Eisenbahnunternehmen keine Übernachtungsmöglichkeit zur Verfügung stellt und den Reisenden 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.