Ihre Rechte als unser Fahrgast

Nachfolgend sind die wichtigsten Fahrgastrechte zusammengefasst, eine umfassende Darstellung finden Sie unter www.bahn.de/fahrgastrechte oder www.fahrgastrechte.info. Diese Fahrgastrechte gelten nur im Eisenbahnverkehr. Dies umfasst alle Eisenbahnzüge, von der S-Bahn bis zum ICE. U-Bahnen und Straßenbahnen fallen nicht hierunter.
Für Fahrten in Verkehrsverbünden und im Geltungsbereich von Landestarifen gelten ggf. abweichende Regelungen.
Bei diesen Fahrgastrechten handelt es sich um abschließende Ansprüche wegen Verspätung oder Ausfall von Zügen. So ist etwa das pünktliche Erreichen eines Termins nicht Gegenstand des Beförderungsvertrags. Die an der Beförderung beteiligten und unter www.bahn.de/fahrgastrechte genannten Eisenbahnunternehmen haften gemeinschaftlich für fahrgastrechtliche Ansprüche auf Entschädigung, Erstattung und Aufwendungsersatz, soweit für die Beförderungsleistung nur ein Beförderungsvertrag abgeschlossen wurde.

Ihre Fahrgastrechte im Überblick:

1. Entschädigung für verspätete Ankunft am Zielbahnhof

- Ab 60 Minuten Verspätung am Zielbahnhof Ihrer Fahrkarte erhalten Sie eine Entschädigung von 25 % des Fahrkartenpreises für die einfache Fahrt, ab 120 Minuten 50 %; bei Fahrkarten für die Hin- und Rückfahrt wird die Entschädigung auf der Grundlage des halben Fahrkartenpreises berechnet.
- Zeitfahrkarten (z. B. Wochen- oder Monatskarten, Länder-Tickets, Quer-durchs-Land-Ticket) werden pauschal je Verspätung ab 60 Minuten entschädigt:
  - Im Nahverkehr: 1,50 EUR (2. Klasse), 2,25 EUR (1. Klasse)
  - Im Fernverkehr: 5 EUR (2. Klasse), 7,50 EUR (1. Klasse)
  - BahnCard 100: 10 EUR (2. Klasse), 15 EUR (1. Klasse)

  Insgesamt werden max. 25 % des Zeitfahrkartenpreises entschädigt.

- Zeitkarteninhaber (Ausnahme BahnCard 100) können auch mehrere Verspätungsfälle ab 20 Minuten innerhalb der Geltungsdauer der Zeitkarte zusammenrechnen und gesammelt zur Erstattung oder Entschädigung einreichen.
- Entschädigungsbeträge unter 4 Euro werden nicht ausgezahlt; reichen Sie deshalb Entschädigungsanträge bei Zeitfahrkarten des Nahverkehrs gesammelt ein.

2. Weiterfahrt mit einem anderen Zug

Bei einer zu erwartenden Verspätung von mindestens 20 Minuten am Zielbahnhof Ihrer Fahrkarte können Sie:

- Bei nächster Gelegenheit oder zu einem späteren Zeitpunkt die Fahrt auf der gleichen Strecke oder auf einer anderen Strecke fortsetzen und dabei auch
- andere, nicht reservierungspflichtige Züge nutzen (eine ggf. erforderliche Fahrkarte müssen Sie zunächst bezahlen und können Sie sich anschließend erstatten lassen; erheblich ermäßigte Fahrkarten können davon ausgenommen sein).
- Bei Fahrkarten mit Zugbindung (z. B. Sparpreis) ist diese automatisch aufgehoben.

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

Bei einer zu erwartenden Verspätung von 60 Minuten oder mehr am Zielbahnhof Ihrer Fahrkarte können Sie:

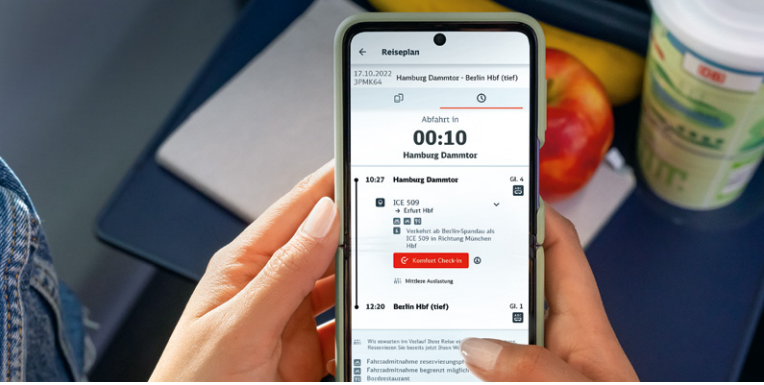
- Von der Reise zurücktreten und sich den Fahrkartenpreis erstatten lassen oder
- die Reise abbrechen und sich den Anteil des Fahrkartenpreises für die nicht genutzte Strecke erstatten lassen oder
- die Reise abbrechen, wenn sie sinnlos geworden ist, zum Ausgangsbahnhof zurückkehren und sich den Fahrkartenpreis erstatten lassen.

4. Weiterreise mit anderen Eisenbahnen oder Bussen bei nicht rechtzeitiger Information über Weiterreisemöglichkeit

Informiert Sie das Eisenbahnunternehmen nicht innerhalb von 100 Minuten nach der planmäßigen Abfahrtszeit des verspäteten oder ausgefallenen Zuges oder des verpassten Anschlusses darüber, welche Möglichkeiten Ihnen für die Weiterreise zur Verfügung stehen, haben Sie auch das Recht, die Fahrt mit anderen Eisenbahnen, einem Reisebus oder einem Bus des Regionalverkehrs außerhalb der tariflichen Nutzungsmöglichkeiten Ihrer Fahrkarte fortzusetzen. Die dadurch ggf. entstandenen notwendigen, angemessenen und zumutbaren Kosten werden Ihnen ersetzt.

5. Nutzung anderer Verkehrsmittel als Ersatz (z. B. Bus oder Taxi)

- Bei einer planmäßigen Ankunftszeit zwischen 0 und 5 Uhr und einer zu erwartenden Verspätung von mind. 60 Minuten am Zielbahnhof Ihrer Fahrkarte werden Ihnen die Kosten für ein anderes Verkehrsmittel bis max. 120 Euro erstattet, wenn das Eisenbahnunternehmen kein anderes Verkehrsmittel zur Verfügung stellt und Sie 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 können.
- Dies gilt auch bei Ausfall eines Zuges, wenn es sich dabei um die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Tages handelt und der Zielbahnhof ohne 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.



- **Stellt Ihnen das Eisenbahnunternehmen ein anderes Verkehrsmittel zur Verfügung, hat dies Vorrang vor einer Kostenerstattung für selbstorganisierte Alternativen.**

6. Übernachtung

- Wird wegen eines Zugausfalls oder einer -verspätung eine Übernachtung erforderlich oder ist die Fortsetzung der Fahrt am selben Tag nicht zumutbar, werden Ihnen angemessene Übernachtungskosten erstattet, wenn das Eisenbahnunternehmen keine Übernachtungsmöglichkeit zur Verfügung stellt und Sie 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 können.
- **Stellt Ihnen das Eisenbahnunternehmen eine Übernachtungsmöglichkeit zur Verfügung, hat dies Vorrang vor einer Kostenerstattung für selbstorganisierte Alternativen.**

7. Ausschlussgründe für Verspätungsentschädigung

Die Geltendmachung von Ausschlussgründen nach Art. 19 Abs. 10 VO (EU) 2021/782 bleibt vorbehalten.

8. Geltendmachung Ihrer Ansprüche

Sie können Ihre Ansprüche wie folgt geltend machen:

- **Digital** in Ihrem „Meine Bahn“-Kundenkonto auf bahn.de oder in der DB Navigator App. Dazu muss die Fahrkarte für die Reise, für die Sie Ihre Ansprüche einreichen wollen, über dieses Kundenkonto gekauft worden bzw. im Kundenkonto hinterlegt sein (z. B. bei einer BahnCard 100).
- Beim **Servicecenter Fahrgastrechte**:
  DB Dialog GmbH
  Servicecenter Fahrgastrechte
  60647 Frankfurt am Main

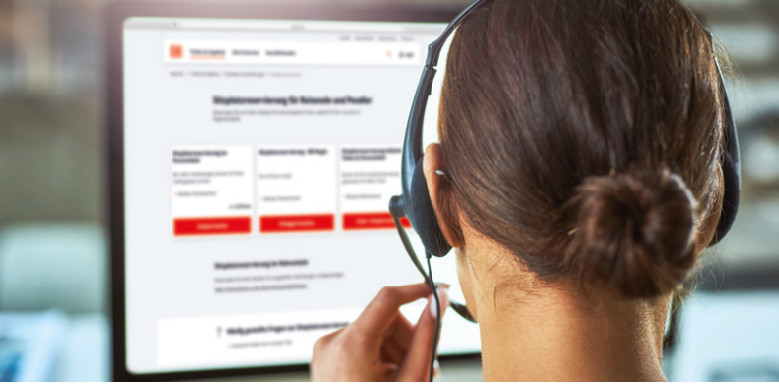
- Direkt im **DB Reisezentrum** (Verspätungsentschädigung und Erstattung des Fahrkartenpreises), wenn Sie eine Bestätigung Ihrer Verspätung auf dem Fahrgastrechte-Formular erhalten haben oder Ihre Verspätung im DB Reisezentrum geprüft werden kann und Sie Ihre Originalfahrkarte einreichen.

Machen Sie Ihre Fahrgastrechte nicht digital geltend, verwenden Sie bitte das Fahrgastrechte-Formular. Es hilft Ihnen, alle zur Bearbeitung erforderlichen Daten anzugeben und ermöglicht die zügige Bearbeitung Ihres Antrags. Sie erhalten das Formular beim Personal im Zug, bei der DB Information, im DB Reisezentrum oder unter www.bahn.de/fahrgastrechte.

Eine Bestätigung über Zugverspätung, Zugausfall oder Anschlussversäumnis erhalten Sie beim Personal im Zug, an der DB Information oder im DB Reisezentrum. Bitte beachten Sie, dass das Servicepersonal im Zug ausschließlich Verspätungen des eigenen Zuges ab 60 Minuten auf dem Fahrgastrechte-Formular bestätigen kann. An der DB Information und im DB Reisezentrum erhalten Sie eine Bestätigung Ihrer Verspätung, wenn diese anhand vorliegender Daten überprüft werden kann.

9. Beschwerden, Schlichtung und nationale Durchsetzungsstelle

- Sollten Sie Einwände gegen Fahrgastrechteentscheidungen haben, richten Sie Ihren Widerspruch an die Stelle, die die Entscheidung getroffen hat.
- Allgemeine Beschwerden DB Fernverkehr betreffend richten Sie bitte an:
  DB Fernverkehr AG, Kundendialog,
  Postfach 10 06 13, 96058 Bamberg



- Allgemeine Beschwerden DB Regio betreffend richten Sie bitte an:
  DB Regio AG, Kundendialog,
  Postfach 10 06 07, 96058 Bamberg
- Weitere Kontaktmöglichkeit:
  www.bahn.de/kontakt
- Sind Sie mit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde nicht zufrieden, wenden Sie sich an:
  - Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp),
    Fasanenstraße 81, 10623 Berlin,
    E-Mail: kontakt@soep-online.de,
    www.soep-online.de, Tel.: +49 (0)30 644 99 33-0,
    Fax: +49 (0)30 644 99 33-31
  - Nationale Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte:
    Eisenbahn-Bundesamt
    Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte
    Heinemannstraße 6
    D-53175 Bonn
    Tel.: +49 (0)228 30795-400
    www.eba.bund.de
- Weitere Adressen von Schlichtungsstellen für Fahrgastrechte finden Sie unter www.bahn.de/fahrgastrechte

Detaillierte Informationen zu den Fahrgastrechten erhalten Sie unter www.bahn.de/fahrgastrechte, bei allen DB Verkaufsstellen, beim Zugbegleitpersonal sowie an der DB Information.

Impressum

Deutsche Bahn AG
Europa-Allee 78–84
60486 Frankfurt am Main

Änderungen vorbehalten
Einzelangaben ohne Gewähr
Stand: Juni 2023
VP 21423