

Mit dem Fahrgastrechte-Formular in nur sieben Minuten zur Entschädigung

---

## **Ab sofort neue Fahrgastrechte für Bahnkunden**

Erstmals haben Reisende beispielsweise einen Entschädigungsanspruch, wenn sie ihren Zielbahnhof ab 60 Minuten verspätet erreichen.

Zur Geltendmachung des Anspruchs hat der Tarifverband der Bundeseigenen und Nichtbundeseigenen Eisenbahnen in Deutschland (TBNE) zusammen mit der Deutschen Bahn und privaten Eisenbahnverkehrsunternehmen das "Fahrgastrechte-Formular" entwickelt, das in allen Reisezentren, Service-Points und bei den Zugbegleitern erhältlich ist.

Derzeit werden viele Fahrgäste durch Darstellungen verschiedener Verbände verunsichert, wonach auf dem Fahrgastrechte-Formular "48 Fragen" zu beantworten seien. Das ist glücklicherweise nicht korrekt.

Der Wert ergibt sich, wenn Auswahlfelder für verschiedene Wahlmöglichkeiten und Formularfelder für Standardangaben wie die Adresse für den Gutscheinversand (PLZ, Ort, Straße, Nr.) oder die Bankverbindung für die Überweisung (Bankleitzahl, Kontonummer?) einzeln gezählt werden. Allein die Frage, in welcher Form ein Fahrgast seine Entschädigung erhalten möchte, macht nach dieser Zählweise vier Fragen aus - obwohl hier lediglich eine von vier Wahlmöglichkeiten (Überweisung, Barauszahlung, Gutscheinzusendung, Gutscheinaushändigung) anzukreuzen ist.

Das Fahrgastrechte-Formular wurde von einem Team engagierter Mitarbeiter verschiedener Bahnunternehmen gemeinschaftlich entwickelt. Ihm ist es gelungen, ein kundenfreundliches, leicht verständliches Formular zu entwickeln. Abgefragt werden ausschließlich Informationen, die das Servicecenter Fahrgastrechte zur raschen und fehlerfreien Bearbeitung unbedingt benötigt:

1. Welche Leistung möchten Sie geltend machen?
2. Welche Fahrkarte hatten Sie?
3. Wie wollten Sie reisen?
4. Wie sind sie tatsächlich gereist?
5. Welche Form der Entschädigung möchten Sie erhalten?

Dass dieser Anspruch erfüllt wurde beweist ein Test der Badischen Zeitung. Danach wurden zum Ausfüllen des Formulars exakt 7 Minuten benötigt.

Natürlich können Fahrgäste ihre Ansprüche auch ohne Formular geltend machen. In solchen Fällen werden jedoch erfahrungsgemäß oftmals Rückfragen an den Fahrgast notwendig, die die Bearbeitung und Auszahlung der Entschädigung verzögern. Deshalb empfiehlt sich die Verwendung des Fahrgastrechte-Formulars.

Weitere Informationen unter [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info)

### **Kontakt:**

Bernd Rössner  
Tarifverband der Bundeseigenen und Nichtbundeseigenen Eisenbahnen in Deutschland (TBNE)  
Geschäftsführung  
Stephensonstraße 1  
60326 Frankfurt am Main  
E-Mail [info@tbne.de](mailto:info@tbne.de)