

FAQ Fahrgastrechte

I. Häufig gestellte Fragen

II. Fragen zur Geltendmachung von Ansprüchen und zum Fahrgastrechte-Formular

Erstellt durch:

Deutschlandtarifverbund-GmbH
Wiesenhüttenplatz 25
60329 Frankfurt am Main

Stand vom 12.12.2021

I. Häufig gestellte Fragen

Frage: Was bedeutet „Fahrgastrechte“?

Seit 2009 gibt es in der Europäischen Union einheitliche Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr. Einzelne Regelungen können durch die Mitgliedsstaaten ausgesetzt werden, deshalb gelten die sehr weitgehenden innerdeutschen Rechte nicht in allen Mitgliedsstaaten gleichermaßen. 2023 wird eine neue EU-Verordnung zu den Fahrgastrechten wirksam werden.

Frage: Was ist mit Straßenbahnen und U-Bahnen?

Die Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr gelten nur für „Eisenbahnen“ im gesetzlichen Sinne. Für Fahrten mit Straßenbahnen oder U-Bahnen, genauso wie für andere Verkehrsmittel des öffentlichen Personenverkehrs (z. B. Busse, Taxen, „On Demand“-Verkehre etc.), gelten diese Regelungen nicht.

Frage: Was ist das Besondere an den innerdeutschen Regelungen?

Die Fahrgastrechte gelten für eine gesamte Reisekette, vom Nahverkehrszug bis zum ICE, unabhängig davon mit welchem Eisenbahnunternehmen der Fahrgast unterwegs war oder wie oft er umgestiegen ist. Sie gewähren Bahnkunden in Deutschland gleiche Rechte bei allen Eisenbahnunternehmen.

Voraussetzung dafür sind durchgehende Tickets, d.h. werden Tickets z. B. vom Fahrgast „aneinander gestückelt“, entsteht zwischen diesen Tickets keine Reisekette und damit entstehen auch keine durchgehenden Fahrgastrechte.

Frage: Was sind die wesentlichen Regelungen der Fahrgastrechte?

- Haftung für die auf der genutzten Fahrkarte abgebildete Reisekette über alle beteiligten Eisenbahnunternehmen hinweg im Bereich vom Nahverkehr S-Bahn bis ICE.
- 25 Prozent Entschädigung ab 60 Minuten Verspätung, 50 Prozent ab 120 Minuten, jeweils bezogen auf den bezahlten Fahrpreis für einfache Fahrt.
- Streckenzeitkarten (einschließlich Schülerzeitkarten), die BahnCard 100 und weitere Zeitfahrkarten wie Quer-durchs-Land-Ticket oder Länder-Tickets werden pauschal je Verspätung ab 60 Minuten entschädigt

Zeitkarten des Nahverkehrs, Ländertickets, Quer-durchs-Land Ticket u.ä.:

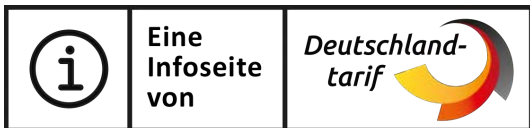
1,50 EUR / 2,25 EUR (2.KI / 1.KI)

Zeitkarten des Fernverkehrs:

5,00 EUR / 7,50 EUR (2.KI / 1.KI)

BahnCard 100:

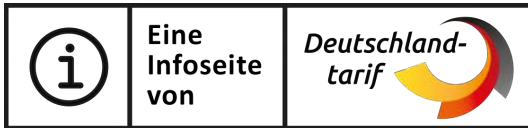
10,00 EUR / 15,00 EUR (2.KI / 1.KI)



- Eine Auszahlung erfolgt ab einem Entschädigungsbetrag von 4 Euro. Inhaber von Zeitkarten des Nahverkehrs müssen wenigstens drei Verspätungen von mindestens 60 Minuten im Gültigkeitszeitraum der Fahrkarte (in der 1. Klasse zwei Verspätungen) einreichen, um eine Entschädigung zu erhalten.
- Bei Wochen- und Monatskarten im Nahverkehr sollte der Fahrgast die Verspätungen gesammelt nach Ende des Gültigkeitszeitraums der Zeitkarte einreichen. Bei Jahreskarten kann die Einreichung auch unterjährig erfolgen, jedoch sollte der Kunde auch hier mindestens drei Verspätungen gesammelt einreichen (Auszahlungen erfolgen erst ab einem Entschädigungsbetrag von 4 Euro).
- Für Zeitkarten werden insgesamt maximal 25 Prozent des gezahlten Fahrkartenwertes erstattet.
- Für jeden Verspätungsfall ist ein Fahrgastrechte-Formular einzureichen.
- Bei einer zu erwartenden Verspätung von mindestens 20 Minuten an seinem Zielbahnhof kann der Fahrgast seine Reise mit einem anderen Zug – auch mit einem Fernverkehrszug – antreten beziehungsweise fortsetzen. Ausgenommen sind Züge mit Reservierungspflicht. Kunden mit einer Nahverkehrsfahrkarte müssen für den Fernverkehrszug zunächst eine gültige Fahrkarte erwerben. Die entstehenden Kosten können anschließend geltend gemacht werden. Von dieser Regelung ausgenommen sind erheblich ermäßigte Fahrkarten, wie z.B. Länder-Ticket und das Quer-durchs-Land-Ticket.
- 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, wie zum Beispiel Bus oder Taxi, zu nutzen. Die Kosten hierfür werden bis maximal 80 Euro erstattet. Dazu muss der Fahrgast grundsätzlich das Original der Busfahrkarte oder Taxi-Quittung an das Servicecenter Fahrgastrechte mit einsenden.
- 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.
- 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. Dazu muss der Fahrgast zusätzlich das Original der Hotelrechnung an das Servicecenter Fahrgastrechte einsenden.

WICHTIG bei Übernachtungen und alternativen Beförderungsmitteln:

- Von der Eisenbahn organisierte und bereitgestellte Übernachtungs- oder Weiterfahrtmöglichkeiten haben Vorrang vor einer „Selbstvornahme“ durch den Fahrgast, das bedeutet:
Organisiert die Eisenbahn z. B. einen Sammelbus zur Weiterfahrt oder Unterbringungsmöglichkeiten, der Fahrgast entscheidet sich jedoch, ein Taxi oder einen Mietwagen zu nutzen, werden diese Kosten nicht erstattet!
- Es besteht eine „Schadensminderungspflicht“ bei einer „Selbstvornahme“ durch den Fahrgast, z. B.:
Der Fahrgast nutzt ein Taxi, obwohl ein Linienbus verfügbar ist; in diesem Fall würden nur die Kosten einer Nutzung des Linienbusses ersetzt werden.



Frage: Wo kann sich der Fahrgast über seine Rechte informieren?

In Fahrkartenausgaben, Reisezentren und der DB Information in größeren Bahnhöfen gibt es Aushänge zu den Fahrgastrechten und teilweise die Broschüre „Ihre Rechte als unser Fahrgast“. Informationen gibt es auch im Internet hier unter www.fahrgastrechte.info oder z. B. www.bahn.de/fahrgastrechte.

Zusätzlich gibt es beim Servicecenter Fahrgastrechte, das von vielen Eisenbahnen mit der Durchführung der Fahrgastrechte beauftragt ist, eine Servicrufnummer zu den Fahrgastrechten: +49 (0)30 586 020 920.

Frage: Wird der Fahrgast im Verspätungsfall durch die Zugbegleiter*innen / Kundenbetreuer*innen in den Zügen über die Fahrgastrechte informiert?

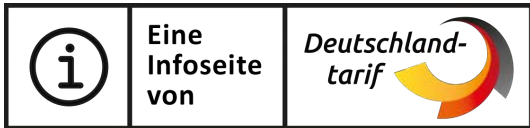
Zugbegleiter*innen / Kundenbetreuer*innen in den Zügen werden die Kund*innen über Verspätungen, Anschlussmöglichkeiten und ihre Fahrgastrechte informieren. Die Zugbegleiter*innen / Kundenbetreuer*innen in den Zügen bestätigen Verspätungen ihres Zuges ab 60 Minuten auf dem Fahrgastrechte-Formular und geben die bestätigten Formulare an die Reisenden ihres Zuges aus.

Frage: Hat der Fahrgast auch einen Entschädigungsanspruch, wenn sein Nahverkehrszug verspätet ist und er dadurch seinen Anschluss zum Fernverkehr verpasst?

Der Fahrgast hat einen Entschädigungsanspruch für die gesamte Reisekette. Sobald der Fahrgast mit einer Verspätung von mindestens 60 Minuten seinen Zielbahnhof erreicht, hat er Anspruch auf eine Entschädigung, unabhängig davon, welcher Zug und welches Eisenbahnunternehmen die Verspätung verursacht hat. Voraussetzung dafür ist, dass der Kunde eine durchgehende Fahrkarte für die gesamte Strecke besitzt.

Frage: Was ist, wenn ein Reisender seinen Zug-Anschluss auf Grund einer Verspätung von Bus, U-Bahn, Straßenbahn oder Taxi nicht erreicht?

Für Verspätungen, die bei Bussen, U-Bahnen, Straßenbahnen oder Taxen entstehen, besteht kein Entschädigungsanspruch. Der Entschädigungsanspruch gilt ausschließlich für Eisenbahnverkehrsleistungen.



Frage: Gibt es auch eine Entschädigungsregelung bei Verspätungen innerhalb von Verkehrsverbänden?

Grundsätzlich gelten die Fahrgastrechte auch in den Eisenbahnverkehren der Verbände. Es ist den Verbänden jedoch freigestellt, weitergehende Regelungen zu treffen. Die Zuständigkeit für die Abwicklung der Fahrgastrechte regelt jeder Verbund individuell. Inhaber von Fahrkarten eines Verkehrsverbandes sollten sich beim jeweiligen Verbund nach den dort gültigen Regelungen zu Fahrgastrechten erkundigen.

Frage: Wann darf der Reisende einen höherwertigen Zug benutzen?

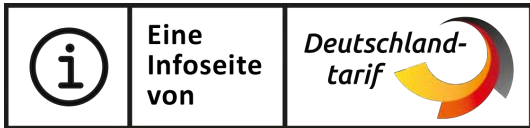
Bei einer zu erwartenden Verspätung von mindestens 20 Minuten an seinem Zielbahnhof darf der Fahrgast einen höherwertigen, nicht reservierungspflichtigen Zug – auch Fernverkehrszug – nutzen. Kunden mit einer Nahverkehrsfahrkarte müssen zunächst eine gültige Fahrkarte für diesen Zug erwerben. Die entstehenden Kosten kann der Kunde anschließend geltend machen. Die Regelung gilt nicht für erheblich ermäßigte Fahrkarten des Nahverkehrs wie z.B. das Quer-durchs-Land-Tickets, Länder-Tickets und die meisten regionalen Pauschalpreisangebote.

Frage: In welchen Fällen darf der Fahrgast ein Taxi nutzen?

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, wie zum Beispiel Bus oder Taxi, zu nutzen. Die Kosten hierfür werden bis maximal 80 Euro 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 24 Uhr erreicht werden kann.

Stellt die Eisenbahn eine Alternative (z.B. Sammeltaxen) zur Verfügung, muss diese jedoch genutzt werden.



II. Fragen zur Geltendmachung von Ansprüchen und zum Fahrgastrechte-Formular

Frage: Warum gibt es das Fahrgastrechte-Formular?

Nach den Fahrgastrechten haben die Kund*innen umfangreiche Entschädigungsansprüche gegenüber allen Eisenbahnunternehmen in Deutschland. Um den Kund*innen eine Vielzahl unterschiedlicher Abwicklungsunterlagen bei verschiedenen Unternehmen zu ersparen, haben viele Eisenbahnen gemeinsam ein Formular für alle Ansprüche entwickelt. Mit dem Fahrgastrechte-Formular werden vom Fahrgast ausschließlich die zur Bearbeitung seines Entschädigungsfalls benötigten Angaben abgefragt:

- Welche Leistung möchte der Kunde geltend machen?
- Welche Fahrkarte hat der Kunde bei seiner Fahrt benutzt?
- Wie war der geplante Reiseverlauf?
- Wie war der tatsächliche Reiseverlauf?
- In welcher Form wünscht der Kunde seine Entschädigung?

Somit unterstützt das Fahrgastrechte-Formular gleichzeitig die zügige Bearbeitung der Ansprüche, da Rückfragen zu fehlenden Angaben vermieden werden können, wenn es vollständig ausgefüllt ist.

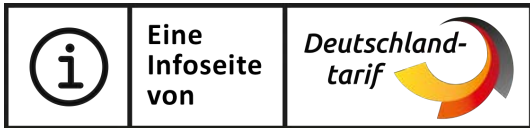
Frage: Wo erhält der Kunde das Fahrgastrechte-Formular?

Fahrgäste erhalten das Fahrgastrechte-Formular:

- Im Zug durch die Zugbegleiter*innen / Kundenbetreuer*innen in den Zügen
- In Fahrkartenausgaben und Reisezentren der Eisenbahnen
- An der DB Information in größeren Bahnhöfen
- Im Internet unter www.fahrgastrechte.info oder z. B. www.bahn.de/fahrgastrechte

Frage: Wer darf auf dem Fahrgastrechte-Formular die Verspätung bestätigen?

- Zugbegleiter*innen / Kundenbetreuer*innen in den Zügen bestätigen eine Verspätung ab 60 Minuten für den von ihnen verantworteten Zug per Zangenabdruck auf dem Formular.
- Mitarbeiter*innen der DB Information bestätigen eine Verspätung, wenn sie diese anhand vorliegender Daten überprüfen können. Die Bestätigung erfolgt durch das Anbringen eines Barcodes im vorgesehenen Feld des Formulars.
- Mitarbeiter von Fahrkarten und Reisezentren hingegen können keine Verspätung auf dem Fahrgastrechte-Formular bestätigen.



Frage: Wo erhält der Fahrgast seine Entschädigung?

Für den Fall, dass der Fahrgast im Zug oder an der DB Information Point seine Verspätung auf dem Fahrgastrechte-Formular bestätigt bekommen hat, kann er seine Entschädigung in einem DB Reisezentrum oder in einer DB Agentur erhalten. Hierzu muss er die Daten seiner Bahnreise in das Formular eintragen und das ausgefüllte Formular mit seiner Originalfahrkarte (ausgenommen Zeitfahrkarten) einreichen.

Für den Fall, dass der Fahrgast keine Bestätigung seiner Verspätung auf dem Fahrgastrechte-Formular erhalten hat, oder er nur eine Kopie seiner Fahrkarte einreichen will, oder er Inhaber einer Zeitfahrkarte ist, erhält er seine Entschädigung über das Servicecenter Fahrgastrechte in 60647 Frankfurt am Main, wenn die Eisenbahn, deren Ausfall oder Verspätung ursächlich war, dieses mit der Bearbeitung seiner Fahrgastrechte-Eingaben beauftragt hat. Eine Übersicht dieser Eisenbahnen finden Sie hier. (wenn möglich, Link zur Liste mit den Teilnehmern am Gemeinschaftsverfahren „Servicecenter Fahrgastrechte“.)

Hat die in ihrem Fall verursachende Bahn das Servicecenter Fahrgastrechte nicht beauftragt, wenden Sie bitte direkt an das Eisenbahnunternehmen, dessen Zug ausgefallen bzw. verspätet war.

Frage: Wo kann der Kunde erforderliche Kosten aufgrund einer Verspätung geltend machen?

Die Erstattung erforderlicher Kosten aufgrund einer Verspätung (z.B. Bus, Taxi, Hotel) kann der Fahrgast beim Servicecenter Fahrgastrechte beantragen, wenn die Eisenbahn, bei der das Verspätungsereignis eingetreten ist, das Servicecenter Fahrgastrechte beauftragt hat, ansonsten dieser Eisenbahn direkt. Dazu müssen neben der Fahrkarte oder einer Kopie grundsätzlich die Originalbelege zu den entstandenen Kosten eingesendet werden.

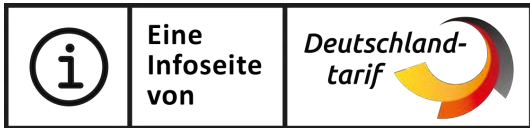
Frage: Welche Stellen dürfen Fahrgastrechte-Formulare annehmen?

Die Ansprüche müssen spätestens 1 Jahr nach Ablauf der Geltungsdauer der zugehörigen Fahrkarte geltend gemacht werden.

Zur Geltendmachung der Ansprüche muss der Fahrgast die Fahrkarte, ggf. erforderliche Belege und das Fahrgastrechte-Formular oder ein formloses Schreiben einreichen.

Frage: Innerhalb welcher Frist müssen Ansprüche geltend gemacht werden?

Die Formulare können in allen Fahrkartenausgaben und Reisezentren der teilnehmenden Eisenbahnunternehmen abgegeben oder per Post zur Bearbeitung an das Servicecenter Fahrgastrechte bzw. die verursachende Eisenbahn gesendet werden.



Frage: Wozu wird das Servicecenter Fahrgastrechte benötigt?

Um den Kund*innen die Suche nach dem richtigen Ansprechpartner für ihre Entschädigungsansprüche zu ersparen, haben die teilnehmenden Bahnen das Servicecenter Fahrgastrechte mit der Bearbeitung der Verspätungsfälle beauftragt und damit einen gemeinsamen Ansprechpartner für ihre Kunden geschaffen. Welche Eisenbahnen dies sind, ist in der Übersicht „Teilnehmende Eisenbahnunternehmen“ dargestellt.

Ist das Eisenbahnunternehmen, dessen Zug ausgefallen oder verspätet war, nicht Teilnehmer des Verfahrens, wenden Sie sich bitte direkt an dieses Eisenbahnunternehmen.

Frage: Gibt es auch eine Entschädigung für Kunden, die mit einer internationalen Fahrkarte aus dem Ausland nach Deutschland fahren, wenn die Verspätung in Deutschland entstanden ist?

Ja, auch in internationalen (grenzüberschreitenden) Verkehr gelten die europäischen Fahrgastrechte. Unabhängig davon wer die Verspätung verursacht hat, gilt für internationale Fahrkarten: Das Eisenbahnunternehmen, das die Fahrkarte verkauft hat, bearbeitet den Verspätungsfall. Die Adresse für die zuständige Bahn finden Sie unter www.bahn.de/fahrgastrechte.

Frage: Was tue ich, wenn ich mit dem Ergebnis der Entschädigungsbearbeitung nicht zufrieden bin?

Falls Sie mit dem Ergebnis der Prüfung Ihrer Ansprüche nicht zufrieden sind, können Sie diesem widersprechen. Das Ergebnis wird dann nochmals, ggf. mit von Ihnen zusätzlich eingereichten Belegen, überprüft.

Sind Sie auch mit dem Ergebnis dieser Prüfung nicht einverstanden, können Sie sich an eine „Verbraucherschlichtungsstelle“ nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) wenden. Für die meisten Eisenbahnunternehmen hat die „Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr“ (söp) die Möglichkeit, eine Schlichtung durchzuführen. Die „söp“ ist neutral und schlichtet verkehrsträgerübergreifend (also z. B. auch für Bus- und Flugreisen). Nähere Informationen erhalten Sie im Internet unter www.soep-online.de.