



# Kontaktaten für Widerspruch, Schlichtung und die nationale Durchsetzungsstelle

## Erstellt durch:

Deutschlandtarifverbund-GmbH  
Speicherstraße 59  
60327 Frankfurt am Main

Frankfurt, den 01.07.2024



## Sollten Sie mit der Bearbeitung oder Entscheidung des Servicecenter Fahrgastrechte oder eines Eisenbahnverkehrsunternehmens nicht einverstanden sein, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Wenden Sie sich bei einer für Sie nicht zufriedenstellenden Entscheidung mit Ihrem Widerspruch erneut an das **Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main**. Bei einem Widerspruch wird Ihre Eingabe von einem anderen Mitarbeiter neu bewertet.
- Sie sind mit der Bearbeitung Ihrer Einwände durch das Eisenbahnunternehmen nicht einverstanden, können Sie sich ebenfalls für eine Überprüfung erneut an das entsprechende Eisenbahnunternehmen wenden.
- Sind Sie mit dem Ergebnis der erneuten Überprüfung nicht einverstanden, können Sie sich an eine der nachfolgenden Verbraucherschlichtungsstellen wenden. Den Begriff „Verbraucherschlichtungsstelle“ dürfen nur Stellen führen, die behördlich als solche Stellen anerkannt sind.

### Schlichtungsstelle bundesweit

**Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.**  
Fasanenstraße 81  
10623 Berlin

Tel.: +49 (0)30 644 993 30  
kontakt@sruv.de  
www.schlichtung-reise-und-verkehr.de

### Schlichtungsstellen regional

**Nordrhein-Westfalen**  
**Schlichtungsstelle Nahverkehr NRW**  
Mintropstr. 27  
40215 Düsseldorf

Tel.: +49 (0)211 380 93 80  
info@schlichtungsstelle-nahverkehr.de  
www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de

**Niedersachsen/Bremen**  
**Schlichtungsstelle Nahverkehr Niedersachsen und Bremen SNUB**  
Postfach 6025  
30060 Hannover

kontakt@Nahverkehr-SNUB.de  
www.nahverkehr-snub.de

### Schlichtungsstelle im Ausland

**Republik Österreich**  
**Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)**  
Linke Wienzeile 4/1/6  
A-1060 Wien

Tel.: +43 1 505 070 77 10  
[www.passagier.at](http://www.passagier.at)

### Nationale Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte

**Eisenbahn-Bundesamt**  
**Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte**  
Heinemannstraße 6  
53175 Bonn

Tel.: +49 (0)228 307 954 00  
[www.eba.bund.de](http://www.eba.bund.de)