

## Ril 015.0008 – Fahrgastrechte

Zur Umsetzung der EU-Verordnung Nr. 1371/2007 sowie des nationalen Fahrgastrechte-Gesetzes ist die Anwendung der Fahrgastrechte bei Inanspruchnahme von Fahrvergünstigungsfahrkarten gemäß KonzernFahrvergTV und KonzernJobticketTV wie folgt geregelt:

### 1. TagesTicket M Fern F (Freifahrt)

Für das TagesTicket M Fern F (Freifahrt) können folgende Ansprüche geltend gemacht werden:

- Verspätung ab 20 Min am Zielbahnhof:

Ab einer zu erwartenden Verspätung von mindestens 20 Minuten am Zielbahnhof ist die Nutzung der wegen starker Nachfrage gesperrten Züge erlaubt.

- Verspätung > 60 Min am Zielbahnhof:

#### **Rücktritt von der Reise** (am Abgangsbahnhof)

Bei einer zu erwartenden Verspätung von mehr als 60 Minuten am Zielbahnhof kann von der Reise zurückgetreten werden. Bei Rücktritt von der Reise wird die Fahrkarte zurückgenommen. (siehe Abwicklung)

#### **Abbruch der Reise** (auf einem Unterwegsbahnhof)

Bei einer zu erwartenden Verspätung von mehr als 60 Minuten am Zielbahnhof kann die Reise abgebrochen werden, wenn sie sinnlos geworden ist. Es ist eine „kostenfreie“ Rückreise zum Abgangsbahnhof bei nächster Gelegenheit möglich. Hierzu ist eine Bescheinigung des Zugsbegleitpersonals erforderlich. Bei Reiseabbruch wird die Fahrkarte zurückgenommen. (siehe Abwicklung)

- Verspätung ab 60 Min am Zielbahnhof und „letzter Zug“:

#### **Hilfeleistung**

Bei einer zu erwartenden Verspätung am Zielort von mindestens 60 Minuten und einer planmäßigen Ankunftszeit zwischen 0 und 5 Uhr kann ein anderes Verkehrsmittel (z.B. Bus, Taxi) genutzt werden. Dies gilt auch bei Ausfall der letzten fahrplanmäßigen Verbindung, wenn der Zielbahnhof nicht vor 24.00 Uhr erreicht werden kann. Wird aufgrund der Verspätung oder Zugausfall eine Übernachtung erforderlich, werden angemessene Übernachtungskosten erstattet. Erstattung der Kosten hierfür erfolgt in Summe bis maximal 80 Euro. (siehe Abwicklung)

## 2. TagesTicket M Fern (mit Zuzahlung)

Für das TagesTicket M Fern (mit Zuzahlung) können folgende Ansprüche geltend gemacht werden:

- Verspätung > 60 Min am Zielbahnhof:

### **Rücktritt von der Reise** (am Abgangsbahnhof)

Bei einer zu erwartenden Verspätung von mehr als 60 Minuten am Zielbahnhof kann von der Reise zurückgetreten werden. Bei Rücktritt von der Reise wird die Fahrkarte zurückgenommen, die gezahlten Eigenanteile werden ohne Abzug eines Erstattungsentgeltes erstattet. Es erfolgt keine weitere Entschädigungszahlung. (siehe Abwicklung)

### **Abbruch der Reise** (auf einem Unterwegsbahnhof)

Bei einer zu erwartenden Verspätung von mehr als 60 Minuten am Zielbahnhof kann die Reise abgebrochen werden, wenn sie sinnlos geworden ist. Es ist eine „kostenfreie“ Rückreise zum Abgangsbahnhof bei nächster Gelegenheit möglich. Hierzu ist eine Bescheinigung des Zugsbegleitpersonals erforderlich. Bei Reiseabbruch wird die Fahrkarte zurückgenommen, die gezahlten Eigenanteile werden ohne Abzug eines Erstattungsentgeltes erstattet. Es erfolgt keine weitere Entschädigungszahlung. (siehe Abwicklung)

### **Entschädigung** (Verspätung mindestens 60 Minuten am Zielbahnhof)

Als Entschädigung werden gezahlt:

Entschädigung je TagesTicket M Fern 1. Klasse: 7,50 €

Entschädigung je TagesTicket M Fern 2. Klasse: 5,00 €

Die Entschädigung erfolgt nur, wenn nicht Reiserücktritt bzw. Reiseabbruch in Anspruch genommen wurde.

- Verspätung ab 60 Min am Zielbahnhof und „letzter Zug“:

### **Hilfeleistung**

Bei einer zu erwartenden Verspätung am Zielort von mindestens 60 Minuten und einer planmäßigen Ankunftszeit zwischen 0 und 5 Uhr kann ein anderes Verkehrsmittel (z.B. Bus, Taxi) genutzt werden. Dies gilt auch, bei Ausfall der letzten fahrplanmäßigen Verbindung, wenn der Zielbahnhof nicht vor 24.00 Uhr erreicht werden kann. Wird aufgrund der Verspätung oder Zugausfall eine Übernachtung erforderlich, werden angemessene Übernachtungskosten erstattet. Erstattung der Kosten hierfür erfolgt in Summe bis maximal 80 Euro. (siehe Abwicklung)

### 3. RegioTicket M 50 H/R

Für das RegioTicket M 50 H/R können folgende Ansprüche geltend gemacht werden:

- Verspätung ab 60 Min am Zielbahnhof und „letzter Zug“:

#### **Hilfeleistung**

Bei einer zu erwartenden Verspätung am Zielort von mindestens 60 Minuten und einer planmäßigen Ankunftszeit zwischen 0 und 5 Uhr kann ein anderes Verkehrsmittel (z.B. Bus, Taxi) genutzt werden. Dies gilt auch, bei Ausfall der letzten fahrplanmäßigen Verbindung, wenn der Zielbahnhof nicht vor 24.00 Uhr erreicht werden kann. Wird aufgrund der Verspätung oder Zugausfall eine Übernachtung erforderlich, werden angemessene Übernachtungskosten erstattet. Erstattung der Kosten hierfür erfolgt in Summe bis maximal 80 Euro. (siehe Abwicklung)

Die Nutzung einer höheren Produktklasse (Fernverkehr) mit RegioTicket M 50 H/R ist ausgeschlossen.

Entschädigungszahlungen erfolgen nicht, da der Entschädigungsanteil unterhalb der Bagatellgrenze von 4,- Euro liegt.

#### 4. Persönliche NetzCard First, persönliche NetzCard 2. Klasse

Für die persönliche NetzCard können bei privater Nutzung folgende Ansprüche geltend gemacht werden:

- Verspätung ab 60 Min am Zielbahnhof und „letzter Zug“:

##### **Hilfeleistung**

Bei einer zu erwartenden Verspätung am Zielort von mindestens 60 Minuten und einer planmäßigen Ankunftszeit zwischen 0 und 5 Uhr kann ein anderes Verkehrsmittel (z.B. Bus, Taxi) genutzt werden. Dies gilt auch, bei Ausfall der letzten fahrplanmäßigen Verbindung, wenn der Zielbahnhof nicht vor 24.00 Uhr erreicht werden kann. Wird aufgrund der Verspätung oder Zugausfall eine Übernachtung erforderlich, werden angemessene Übernachtungskosten erstattet. Erstattung der Kosten hierfür erfolgt in Summe bis maximal 80 Euro. (siehe Abwicklung)

Bei der dienstlichen Nutzung der persönlichen NetzCard finden die Regelungen zu den Fahrgastrechten keine Anwendung (siehe Ril 059 – Firmenreisen -)

## 5. **JobTicket M, SchülerTicket M, Familienheimfahrt M, Familienbesuchsfahrt M**

Für JobTicket M, SchülerTicket M, Familienheimfahrt M, Familienbesuchsfahrt M folgende Ansprüche geltend gemacht werden:

- Verspätung ab 60 Min am Zielbahnhof und „letzter Zug“:

### **Hilfeleistung**

Bei einer zu erwartenden Verspätung am Zielort von mindestens 60 Minuten und einer planmäßigen Ankunftszeit zwischen 0 und 5 Uhr kann ein anderes Verkehrsmittel (z.B. Bus, Taxi) genutzt werden. Dies gilt auch, bei Ausfall der letzten fahrplanmäßigen Verbindung, wenn der Zielbahnhof nicht vor 24.00 Uhr erreicht werden kann. Wird aufgrund der Verspätung oder Zugausfall eine Übernachtung erforderlich, werden angemessene Übernachtungskosten erstattet. Erstattung der Kosten hierfür erfolgt in Summe bis maximal 80 Euro. (siehe Abwicklung)

## 6. Abwicklung der Geltendmachung von Ansprüchen

Zur Geltendmachung der in den Ziffern 1. bis 5. genannten Ansprüche ist der Vordruck „Fahrgastrechte-Formular“ zu nutzen. Dieser ist erhältlich

- im verspäteten Zug oder
- am Service-Point im Bahnhof oder
- im DB-Reisezentrum oder
- in einer DB-Agentur oder
- unter [www.bahn.de](http://www.bahn.de) als Onlineversion

Das vollständig ausgefüllte Fahrgastrechte-Formular und die Original-Fahrkarte ggf. mit Original-Belegen für verauslagte Kosten (Quittung, Hotelrechnung etc.) ist zu senden an:

Servicecenter Fahrgastrechte  
60647 Frankfurt am Main

Hier erfolgt für alle Eisenbahnverkehrsunternehmen die Anspruchsprüfung aller Reisenden. Fahrkarten von Fahrvergünstigungsberechtigten werden bei bestehendem Rücknahme-Anspruch zur weiteren Bearbeitung an DB Vertrieb GmbH, P.DHV, gesandt.

## **7. Ausschlussgründe von Fahrgastrechten**

Die Geltendmachung von Fahrgastrechten ist für alle Fahrkartenarten ausgeschlossen, wenn

- Zugausfall, Verspätung oder verpasster Anschluss auf außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegenden, unabwendbaren Umständen, eigenem Verschulden des Reisenden oder unabwendbarem Verhalten Dritter beruhen (z.B. Terrorwarnungen, extreme Wetterverhältnisse, grundloses Betätigen der Notbremse etc.)

Der Anspruch auf Fahrpreischädigung entfällt auch, wenn vor dem Kauf der Fahrkarte über Verspätung oder Ausfall informiert wurde.