

Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

1. Geltungsbereich

1.1 Eisenbahnverkehr

Diese Fahrgastrechte und Entschädigungsbedingungen gelten für alle gemäß ABW-Tarif Nr. 1 tätigen Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU), die im ABW-Tarifgebiet Nahverkehrsleistungen mit schienengebundenen Fahrzeugen im Sinne von § 2 Abs. 1 Satz 1 und Abs. 5 des Allgemeinen Eisenbahngesetzes (AEG) auf Strecken erbringen und deren Betrieb nach Eisenbahnrecht (AEG, EVO) erfolgt. Sie gelten auch für Schienenersatzverkehre mit anderen Verkehrsmitteln (z. B. Bussen), wenn sie an Stelle dieser Eisenbahnbeförderungsleistungen nur vorübergehend und nach veröffentlichten Fahrplänen durchgeführt werden.

Sie gelten nicht für die Beförderung mit nicht nach Eisenbahnrecht betriebenen Schienenbahnen (z.B. Straßen- und Bergbahnen) und mit anderen Verkehrsmitteln (z.B. Busse, Sonderverkehrsmittel).

Diese Fahrgastrechte gelten ferner nicht für Verkehrsdienstleistungen des Schienenpersonennahverkehrs, soweit diese überwiegend aus Gründen historischen Interesses oder zu touristischen Zwecken durchgeführt werden.

Verbundraumübergreifende Fahrten im verbundein- bzw. ausbrechenden Verkehr mit Fahrausweisen, die nicht dem ABW-Tarif oder einem auf ihm begründeten Übergangstarif zu einem benachbarten Verkehrsverbund unterliegen sind nicht Gegenstand dieser Fahrgastrechte.

1.2 Beförderungsvertrag

Basis einer Inanspruchnahme dieser Fahrgastrechte ist ein gültiger Beförderungsvertrag gemäß ABW-Tarif. Ein Beförderungsvertrag kann auch aus mehreren miteinander kombinierten Fahrausweisen des ABW-Tarifbesitzes bestehen, soweit dies zulässig ist.

Der Übergang zwischen Bahnhöfen mit anderen Verkehrsträgern als der Eisenbahn (wie etwa Bus, Straßenbahn) oder zu Fuß ist nicht Gegenstand des Eisenbahnbeförderungsvertrages.

Kann die Beförderung durch mehrere EVU (Beförderer) nach Wahl des Fahrgastes erbracht werden, kommt der Beförderungsvertrag jeweils mit dem Beförderer zustande, dessen Beförderungsleistung der Fahrgast dann tatsächlich in Anspruch nimmt. Der Beförderer ist mit einem vierstelligen Code in der Wegevorschrift auf der Vorderseite des Fahrausweises angegeben. Fehlt der Code oder ist als Code „1080“ angegeben, kann der Reisende über die Auflistung der vertraglichen Beförderer mit den von ihnen bedienten Strecken im Linienverzeichnis (siehe gesonderte Anlage) ansehen. Hier kann der Fahrgast feststellen, welches Eisenbahnverkehrsunternehmen den von ihm gewählten Zug betreibt, also sein Beförderer ist. Als Beförderer verantwortlich ist das Eisenbahnverkehrsunternehmen, dessen vom Reisenden gemäß Beförderungsvertrag gewählter Zug ausgefallen oder verspätet war.

Die auf dem Fahrausweis mit Start – und Zieltarifpunkt angegebene Relation bildet die „Reisekette“ des Fahrgastes. Bei Fahrausweisen, auf denen nur die zu Fahrten zugelassenen Tarifzonen angegeben sind, ergibt sich die für die Reisekette maßgebliche Relation aus den Start-, Umsteige- und Zielpunkten. Fahrausweise, auf denen Start- und Zieltarifpunkt oder Tarifzonen angegeben sind, werden nachfolgend als „relationsbezogen“ bezeichnet. Maßgebend für die Inanspruchnahme der Fahrgastrechte ist grundsätzlich die auf dem Fahrausweis angegebene oder durch den Reisenden glaubhaft gemachte Reisekette.

Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

1.3 Verkehre mit verschiedenen Verkehrsmitteln

Berechtigt ein Fahrausweis zur Fahrt mit verschiedenen Verkehrsmitteln (z.B. Fahrt mit einem Zug und vorherige oder anschließende Fahrt mit Bus oder Straßenbahn), werden die Fahrgastrechte nur wirksam, soweit die Verspätung im Bereich der tatsächlichen bzw. geplanten Eisenbahnbeförderung eingetreten ist.

2. Haftungsbefreiende Sachverhalte

2.1 Betriebsfremde Umstände, Verschulden des Fahrgastes und Verhalten Dritter

Der vertragliche Beförderer ist von der Haftung befreit, wenn der Ausfall, die Verspätung oder das Anschlussversäumnis auf einen der folgenden Gründe zurückzuführen ist:

- i. außerhalb des Eisenbahnbetriebs liegende (betriebsfremde) Umstände, die das betreibende Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen es nicht abwenden konnte;
- ii. Verschulden des Fahrgastes;
- iii. Verhalten eines Dritten, das das betreibende EVU trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen es nicht abwenden konnte.

2.2 Infrastrukturbetreiber und andere Eisenbahnverkehrsunternehmen

Der Betreiber der Eisenbahninfrastruktur, auf der die Beförderung erfolgt, sowie ein anderes EVU, das dieselbe Infrastruktur benutzt, gelten nicht als Dritte.

3. Ermittlung einer zu erwartenden Verspätung und Anschlussverbindungen

3.1 Informationsmedien

Der Fahrgast hat als Basis für eine Prognoseentscheidung, ob vernünftigerweise mit einer im Sinne dieser Fahrgastrechte anspruchsbegründenden Verspätung am Zielort gerechnet werden muss, insbesondere folgende Medien zu berücksichtigen:

- i. Aushangfahrpläne und ausgehängte Informationen über Fahrplanänderungen an Stationen
- ii. elektronische Anzeigen und Lautsprecheransagen in Zügen und an Stationen
- iii. Fahrplaninformationen aus Buchungssystemen personalbedienter Verkaufsstellen
- iv. verfügbare Fahrplaninformations- und Fahrgastinformationsmedien.

3.2 Anschlussverbindungen

Ob es sich bei einem Zug um einen planmäßigen Anschlusszug (Anschlussverbindung) handelt, orientiert sich an der Übergangszeit, die planmäßig für einen Umstieg zur Verfügung steht und umsteigewilligen Fahrgästen üblicherweise einen problemlosen Umstieg ermöglicht. Maßgebend sind die Fahrplanauskunftssysteme der vertraglichen Beförderer.

Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

4. Weiterreise bei Verspätungen und alternative Zugwahl
- 4.1 Nutzung eines alternativen Zuges und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen
- Besitzt ein Fahrgast einen Fahrausweis, der ausschließlich in den Verkehrsmitteln des ABW gilt und muss vernünftigerweise davon ausgegangen werden, dass der Fahrgast aufgrund des Ausfalls oder einer Verspätung des von ihm gewählten Zuges mindestens 20 Minuten verspätet am Zielort seines Eisenbahnbeförderungsvertrages ankommen wird, kann er die Fahrt mit einem anderen Zug durchführen, in welchem der ABW-Tarif nicht gilt, sofern dieser Zug keine Sonderfahrt durchführt. Soweit für den ersatzweise genutzten Zug weitere Fahrausweise erworben werden müssen, kann der Fahrgast von dem EVU, dessen ausgefallener oder verspäteter Zug die alternative Nutzung eines anderen Zuges notwendig machte, den Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen.
- Handelt es sich bei dem Fahrausweis des verspäteten Fahrgastes um einen Fahrausweis mit einem erheblich rabattierten Beförderungsentgelt, besteht der Anspruch auf die Durchführung der Fahrt in einem alternativen Zug nicht. Fahrausweise mit einem erheblich rabattierten Beförderungsentgelt sind:
- i. Tageskarten und Kindertageskarten gemäß Nr. 2 ABW-Tarif
- 4.2 Einschränkungen für die Nutzung eines alternativen Zuges
- Fahrgäste, die gem. Nr. 4.1 aufgrund des Ausfalls oder einer Verspätung des von ihm gemäß Beförderungsvertrag gewählten Zuges mit einem anderen Zug fahren wollen, können von der Beförderung mit einem bestimmten anderen Zug ausgeschlossen werden, wenn ansonsten eine erhebliche Störung des Betriebsablaufs zu erwarten ist.
- 4.3 Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels
- Fällt die vertragsgemäße Ankunftszeit in den Zeitraum zwischen 0.00 Uhr und 5.00 Uhr und muss vernünftigerweise davon ausgegangen werden, dass der Fahrgast aufgrund des Ausfalls oder einer Verspätung des von ihm gemäß Eisenbahnbeförderungsvertrag gewählten Zuges mindestens 60 Minuten verspätet am vertragsgemäßen Zielort ankommen wird, kann der Fahrgast die Fahrt bis zu diesem Zielort mit einem anderen Verkehrsmittel durchführen, wenn seitens der Eisenbahn keine alternative Beförderungsmöglichkeit (z.B. Busnotverkehr, Sammeltaxi) zur Verfügung gestellt wurde. Das Gleiche gilt, wenn es sich um die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Tages handelt und der Fahrgast aufgrund eines Ausfalls dieses Zuges den vertragsgemäßen Zielort ohne Nutzung des alternativen Verkehrsmittels nicht mehr bis um 24.00 Uhr erreichen kann. Stehen für die Weiterfahrt des Fahrgastes vom vertragsgemäßen Zielort bis zu seinem tatsächlichen Ziel entsprechend seiner gewählten Reisekette keine öffentlichen Personennahverkehrsmittel mehr zur Verfügung, kann der Fahrgast stattdessen das alternative Verkehrsmittel unter Beachtung des Höchstbetrages nach Nr. 4.4 auch bis zu seinem tatsächlichen Ziel nutzen.
- 4.4 Ersatz der Aufwendungen bei Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels
- Macht der Kunde von seinem Recht nach Nr. 4.3 Gebrauch, kann er von dem EVU, dessen ausgefallener oder verspäteter Zug zur Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels führte, den Ersatz der erforderlichen Aufwendungen bis zu einem Höchstbetrag von 80,00 Euro verlangen. Für den Fahrgast besteht eine Schadensminderungspflicht. Dies bedeutet, dass ein Ersatz der erforderlichen Aufwendungen für die Nutzung eines anderen

Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

Verkehrsmittels nicht verlangt werden kann wenn seitens der Eisenbahn eine alternative Beförderungspflicht (z.B. Busnotverkehr, Sammeltaxi) zur Verfügung gestellt wurde. Ist dies nicht der Fall, besteht ein Anspruch auf den Ersatz der Aufwendungen für das preisgünstigste alternativ nutzbare Verkehrsmittel.

4.5 Kein Erstattungsanspruch für erforderliche Aufwendungen

Ein Erstattungsanspruch für Aufwendungen bei Inanspruchnahme anderer Züge oder anderer Verkehrsmittel nach Nr. 4.3 und Nr. 4.4 besteht nicht, wenn ein haftungsbefreiender Tatbestand gem. Nr. 2.1 vorliegt und die Eisenbahn im Fall von Nr. 2.1 (i) oder (iii) die Fahrgäste über die Ursache rechtzeitig unterrichtet hat oder die Ursache offensichtlich war. Die Unterrichtung erfolgt über einen oder mehrere der unter Nr. 3.1 dargestellten Wege.

5. Grundsätze für Erstattungen und Entschädigungen im Verspätungsfall

5.1 Erstattung und Entschädigung

Der Fahrgast hat bei Ausfall oder Verspätung von Zügen sowie bei daraus resultierenden Anschlussversäumnissen einen Anspruch

- i. auf Erstattung von Fahrausweisen, wenn er die Reise aufgrund einer zu erwartenden Verspätung am Zielbahnhof von mehr als 60 Minuten vorzeitig beendet hat (Nr. 6) oder
- ii. auf Entschädigung, wenn er die Reise bis zum Zielbahnhof durchgeführt hat und dort mindestens 60 Minuten verspätet angekommen ist (Nr. 7).

Eine gleichzeitige Erstattung und Entschädigung für die gleiche Fahrt ist ausgeschlossen.

5.2 Erstattungs- und entschädigungsfähige Fahrausweise

Erstattungs- bzw. entschädigungsfähig sind ABW-Fahrausweise, die im Namen und auf Rechnung eines Verkehrsunternehmens gemäß ABW-Tarif Nr. 1 verkauft wurden.

5.3 Erstattungs- und entschädigungsberechtigte Personen

Erstattungs- bzw. entschädigungsberechtigt ist, abgesehen von Nr. 5.4, der Fahrgast, sein Rechtsnachfolger, sein gesetzlicher Vertreter oder Derjenige, an den der Fahrgast seinen Anspruch abgetreten hat. Der entschädigungs- bzw. erstattungspflichtige vertragliche Beförderer, der Fahrkartenverkäufer oder das „Servicecenter Fahrgastrechte der EVU“ können für die Abtretung einen Nachweis verlangen. Auch wenn eine Fahrkarte für mehrere Personen gilt, besteht der Anspruch nur einmal. Soweit es sich um einen personengebundenen Fahrausweis handelt, muss für die Erstattung oder Entschädigung grundsätzlich ein Identitätsnachweis mit einem gültigen amtlichen Lichtbildausweis erfolgen. Entschädigungen für relationslose Zeitfahrkarten erfolgen grundsätzlich durch das „Service Center Fahrgastrechte“ der EVU, soweit in Nr. 11.3 keine abweichende Regelung getroffen wurde.

5.4 Entgeltliche und unentgeltliche Beförderung

Grundlage der Entschädigung ist der Fahrpreis, den der Fahrgast für die Fahrt tatsächlich entrichtet hat. Besteht ein Anspruch auf unentgeltliche Beförderung aufgrund gesetzlicher Regelungen oder wurde der Fahrgast aufgrund anderer Regelungen unentgeltlich befördert, besteht kein Anspruch auf eine Erstattung oder Entschädigung. Ist auf dem Fahraus-

Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

weis kein Preis eingetragen, so ist durch den Fahrgast ein Zahlungsbeleg über den gezahlten Fahrpreis beizubringen.

5.5 Definition „Zeitfahrkarten“

Eine "Zeitfahrkarte" im Sinne dieser Fahrgastrechte ist ein für eine unbegrenzte Anzahl von Fahrten gültiger Fahrausweis, die es dem berechtigten Inhaber erlaubt, auf einer bestimmten Strecke, in bestimmten Tarifzonen oder in einem bestimmten Netz während eines festgelegten Zeitraumes mit der Eisenbahn zu fahren. Im ABW-Tarif fallen darunter Tages- und Zeitkarten sowie alle Fahrausweise, die länger als einen Tag gültig sind, wenn sie eine Fahrtberechtigung entsprechend Satz 1 beinhalten.

6. Fahrpreiserstattungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis

6.1 Umfang der Erstattung

Statt einer Fortsetzung der Fahrt oder einer Weiterreise mit geänderter Streckenführung nach Nr. 4 hat der Fahrgast unter der Voraussetzung, dass vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass seine Verspätung am Zielbahnhof seiner Reisekette gemäß Fahrausweis mehr als 60 Minuten betragen wird, die Möglichkeit, die Fahrt vor dessen Erreichen zu beenden. In diesem Fall hat der Fahrgast einen Anspruch auf entgeltfreie Erstattung des für diese Fahrt entrichteten Fahrpreises, und zwar:

- i. für die nicht durchfahrene Strecke oder
- ii. für die nicht durchfahrene Strecke und für die bereits durchfahrene Strecke, wenn die Fahrt nach seinen ursprünglichen Reiseplänen sinnlos geworden ist, oder
- iii. für die nicht durchfahrene Strecke und für die bereits durchfahrene Strecke, wenn die Fahrt nach seinen ursprünglichen Reiseplänen sinnlos geworden ist, sowie für die Rückfahrt zum Startpunkt seiner Reisekette gemäß Nr. 1.2 bei nächster Gelegenheit.

6.2 Verantwortlichkeit für die Erstattung

Eine Erstattung wegen der vorgenannten Gründe ist nur möglich, wenn der Fahrgast belegen oder glaubhaft machen kann, dass er vernünftigerweise davon ausgehen musste, von der als Grund des Reiseabbruchs benannten Ursache (Zugausfall, Zugverspätung oder daraus resultierendem Anschlussverlust) betroffen zu werden oder tatsächlich davon betroffen war. Erstattungen aufgrund von Zugverspätungen, Zugausfällen und Anschlussversäumnissen erfolgen:

- i. bei Nichtantritt der Fahrt durch das Verkehrsunternehmen, das den Fahrausweis ausgeben hat oder das Eisenbahnverkehrsunternehmen auf Antrag
- ii. bei Abbruch der Fahrt auf Antrag durch das „Servicecenter Fahrgastrechte“ der DB AG.

Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

7. Fahrpreisentschädigungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis

7.1 Anspruch auf Fahrpreisentschädigung

Ohne den Anspruch auf Beförderung zu verlieren, hat der Fahrgast einen Anspruch auf eine Fahrpreisentschädigung, wenn er aufgrund von Ausfall oder Verspätung von Zügen oder einem daraus resultierenden Anschlussversäumnis zu einem Zug in seiner durch Start-, Umsteige- und Zielpunkte in den Tarifzonen glaubhaft gemachten maßgeblichen Reisekette bzw. zwischen dem auf seinem Fahrausweis eingetragenen Start- und Zieltarifpunkt eine Verspätung von mindestens 60 Minuten erleidet.

7.2 Berechnung der Entschädigung für Fahrkarten zur einfachen Fahrt

Die Fahrpreisentschädigung beträgt bei relations- oder tarifzonenbezogenen Fahrausweisen für eine einfache Fahrt bei einer am Zielort des Fahrausweises erlittenen Verspätung:

- i. ab 60 Minuten: 25% des tatsächlich entrichteten Fahrpreises,
- ii. ab 120 Minuten: 50% des tatsächlich entrichteten Fahrpreises.

Der Entschädigungsbetrag wird auf einen durch fünf Cent teilbaren Betrag aufgerundet. Der Entschädigungsanspruch kann pro Fahrausweis nur einmal geltend gemacht werden. Zur Mitnahme von Sachen, Tieren und Fahrrädern gelöste Fahrausweise sind ebenfalls erstattungsfähig.

7.3 Entschädigungsbeträge unter 4,00 Euro

Fahrpreisentschädigungen für relations- oder tarifzonenbezogene Fahrausweise für eine einfache Fahrt mit einem Auszahlungsbetrag von weniger als 4,00 Euro werden nicht ausbezahlt.

7.4 Berechnung der Entschädigung für Zeitfahrkarten

Für Tages- und Zeitkarten finden die nachfolgenden Berechnungskriterien Anwendung:

Der Fahrgast hat einen Anspruch auf Fahrpreisentschädigung, wenn er im Gültigkeitszeitraum seiner Zeitfahrkarte an Fahrtzielen innerhalb deren räumlichen Geltungsbereichs wiederholt Verspätungen von mindestens 60 Minuten erlitten hat. Die Entschädigung beträgt dabei je Zeitfahrkarte (ausgenommen Fahrradtages- / Fahrradmonatskarten) auch bei Nutzung der Mitfahrberechtigung:

- i. 1,50 Euro je Fall bei Zeitkarten für die 2. Wagenklasse
- ii. 2,25 Euro je Fall bei Zeitkarten (einschließlich Zusatzzeitkarten) für die 1. Wagenklasse

Auszahlungsbeträge für Fahrpreisentschädigungen je Antrag von weniger als 4,00 Euro für eine Zeitfahrkarte werden nicht ausgezahlt. Eine Kumulation der Entschädigungsbeträge erfolgt nur, wenn die Entschädigungsforderungen für Wochen-, Monats- (gleichgesetzt die monatlichen Wertkarten einer Jahreskarte) und Abo-Monatskarten für den Geltungszeitraum nach Ablauf der Geltungsdauer der Zeitkarte gesammelt eingereicht werden.

Es werden jedoch höchstens 25 % des tatsächlich gezahlten Zeitkartenpreises entschädigt.

Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

Der Fahrgast hat auch einen Anspruch auf einen Entschädigungsbetrag für die tatsächliche Nutzung einer Fahrradtages- / Fahrradmonatskarte, wenn er gleichzeitig einen Entschädigungsanspruch für seinen eigenen Fahrausweis für eine einfache Fahrt oder eine Zeitfahrkarte hat. Die Entschädigung beträgt dabei 0,40 Euro je mit mindestens 60 Minuten verspäteter Fahrt im Gültigkeitszeitraum seiner Fahrradtages- / Fahrradmonatskarte. Der Entschädigungsanspruch aus der Fahrradtages- / Fahrradmonatskarte wird mit dem Entschädigungsbetrag aus dem Fahrausweis des Fahrgastes selbst kumuliert. Auszahlungsbeträge für Entschädigungen von zusammen weniger als 4,00 Euro werden nicht ausgezahlt. Die Fahrradtages- / Fahrradmonatskarte muss im Original zusammen mit dem Fahrausweis oder der Fahrausweiskopie des Reisenden zur Entschädigung eingereicht werden.

7.5 Betroffensein von einem anspruchsbegründenden Ereignis

Insbesondere bei relationslosen Zeitfahrkarten ist eine Entschädigung aufgrund von Ausfall, Verspätung oder einem daraus resultierenden Anschlussversäumnis nur möglich, wenn der Fahrgast nachweisen kann, dass er von der als Grund der verspäteten Ankunft am Zielort seiner Fahrt benannten Ursache tatsächlich betroffen war.

7.6 Ausnahmen von der Fahrpreisentschädigung

Ein Anspruch auf eine Fahrpreisentschädigung besteht nicht,

- i. wenn der Fahrgast bereits vor dem Kauf der Fahrausweise über einen Ausfall oder eine Verspätung des für seine geplante Fahrt vorgesehenen Zuges informiert wurde
oder
- ii. wenn seine Verspätung am vertragsgemäßen Zielort aufgrund des Antritts oder der Fortsetzung der Fahrt mit einem Fahrausweis nach ABW-Tarif auf einer anderen Strecke, mit einem anderen Zug oder mit einem von der Eisenbahn gestellten oder einem von ihm selbst gewählten alternativen Verkehrsmittel weniger als 60 Minuten beträgt.

8. Hilfeleistungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis

8.1 Übernachtungs- und Benachrichtigungskosten

Der vertragliche Beförderer, durch dessen Zug der Ausfall, die Verspätung oder ein daraus resultierendes Anschlussversäumnis dafür verantwortlich ist, dass der Fahrgast seine Fahrt nicht am selben Tag fortsetzen kann oder eine Fortsetzung am selben Tag nicht zumutbar ist, haftet dem Fahrgast für den entstehenden Schaden. Der Schadenersatz umfasst die dem Fahrgast im Zusammenhang mit der Übernachtung und mit der Benachrichtigung ihn erwartender Personen entstandenen angemessenen Kosten. Der vertragliche Beförderer ist von einer Haftung befreit, wenn ein haftungsbefreiender Tatbestand gemäß Nr. 2.1 vorliegt.

8.2 Kostenlose Unterkunft

Sofern dies praktisch durchführbar ist, bietet der vertragliche Beförderer, durch dessen Zug der Ausfall, die Verspätung oder ein daraus resultierendes Anschlussversäumnis dafür verantwortlich ist, dass ein Aufenthalt von mindestens einer Nacht notwendig wird, die kostenlose Unterbringung in einem Hotel oder einer anderweitigen Unterkunft an. Soweit

Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

praktisch durchführbar, kann auch ein kostenloser alternativer Beförderungsdienst an Stelle einer Übernachtung angeboten werden.

8.3 Organisation alternativer Beförderungsdienste

Ist ein Zug auf der Strecke blockiert oder besteht keine Möglichkeit zur Fortsetzung eines Verkehrsdienstes mehr, organisiert die Eisenbahn so rasch wie möglich einen kostenlosen alternativen Beförderungsdienst zu einem Bahnhof bzw. zu einem alternativen Abfahrtsort oder zum Zielort des Verkehrsdienstes, sofern dies praktisch durchführbar ist.

8.4 Verspätungsbestätigung

Die Eisenbahnverkehrsunternehmen haben auf Anfrage des Fahrgastes hin auf dem Fahrausweis im jeweiligen Fall zu bestätigen, dass der Verkehrsdienst ausgefallen ist oder verspätet war bzw. ein daraus resultierendes Anschlussversäumnis eingetreten ist. Soweit dies aufgrund der Art oder Beschaffenheit des Fahrausweises nicht möglich oder nicht zweckmäßig ist, kann diese Bestätigung auch durch eine separate Verspätungsbescheinigung oder auf einem Vordruck erfolgen, der den Fahrgast zur Geltendmachung seiner Ansprüche berechtigt. Kann das örtliche Personal des Verkehrsdienstes bzw. das Zugbegleitpersonal zwar den Ausfall oder eine entstandene Verspätung eines Zuges aus eigener Kenntnis heraus bestätigen, nicht jedoch ein eintretendes Anschlussversäumnis, wird es zunächst nur den ihm bekannten Sachverhalt zu bescheinigen.

9. Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

9.1 Rechtsgrundlage der unentgeltlichen Beförderung

Die unentgeltliche Beförderung schwerbehinderter Menschen und ihrer Begleitpersonen erfolgt nach Maßgabe der §§ 145 ff. Sozialgesetzbuch - Neuntes Buch - (SGB IX).

9.2 Hilfeleistungen

Zur Gewährleistung von Hilfeleistungen vor, während oder nach der Beförderung, z. B. Ein- und Ausstiegshilfe, die über die Service-Rufnummer 01805-512512 der DB AG (14 ct/Min. aus dem Festnetz, Mobilfunk ggf. abweichend) rechtzeitig mindestens 48 Stunden vor Reiseantritt angemeldet und von dort zugesagt wurden, gelten für Erstattungen und Entschädigungen aufgrund von Ausfall oder Verspätung von Zügen die Regelungen aus Nr. 5.4.

10. Beschwerden, Verfahren zur Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen

10.1 Informationen zu den Fahrgastrechten und zu dem Fahrgastrechte-Formular im Internet

Umfangreiche Informationen zu den Fahrgastrechten und dem Entschädigungsverfahren sind u. a. im Internet unter www.fahrgastrechte.info verfügbar. Dort ist auch der Vordruck „Fahrgastrechte-Formular“ als Download bzw. zum Ausdrucken abrufbar.

10.2 Anträge auf Fahrpreiserstattung bzw. Fahrpreisentschädigung

Soll ein Fahrpreis wegen Fahrrücktritt aufgrund Verspätungen erstattet werden, ist ein Erstattungsantrag gemäß Nr. 6 zu stellen.

Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

Anträge auf eine Fahrpreischädigung gem. Nr. 7 aufgrund von Ausfall oder Verspätung von Zügen oder resultierendem Zug-Anschlussversäumnis sind bei folgender Stelle einzureichen:

- i. für Fahrten in Zügen der Deutschen Bahn AG oder für Fahrten, bei denen die Züge mehrerer EVU benutzt wurden:
Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main
- ii. für Fahrten, bei denen ausschließlich die Züge der Veolia Verkehr **Regio Ost GmbH** benutzt wurden:
Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main

Erstattungs- und Entschädigungsanträge müssen in deutscher Sprache mit einem Fahrgastrechte-Formular und den die Fahrt sowie den Entschädigungs- bzw. Erstattungsanspruch begründenden Unterlagen (Originalfahrausweise, Verspätungsbescheinigungen und weitere erforderliche Nachweise und Belege) eingereicht werden.

Soweit es sich um einen personengebundenen Fahrausweis handelt, ist ein Identitätsnachweis erforderlich. Stimmen Identität des Einreichenden und des berechtigten Inhabers des personengebundenen Fahrausweises nicht überein, ist eine Abtretungserklärung des berechtigten Inhabers beizufügen.

Statt der Originalbelege können Kopien der Belege beigefügt werden, wenn die Originale vom Fahrgast noch benötigt werden. Zur Prüfung der Richtigkeit der Originale bleibt die Verpflichtung zur Vorlage der Originalbelege auf Anforderung des vertraglichen Beförderers davon unberührt.

Bei Erstattungen nach Nr. 4.1, 4.3 und 4.4 müssen die Originalbelege eingereicht werden.

Der Anspruch muss innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Geltungsdauer des Fahrausweises geltend gemacht werden.

10.3 Wahl der Art einer Erstattung / Entschädigung

Eine Auszahlung von Erstattungs- und Entschädigungsansprüchen erfolgt entsprechend dem Wunsch des Fahrgastes per Überweisung, als Gutschein oder in Bargeld. Eine Barauszahlung ist nur bei stationären personalbedienten Verkaufsstellen der an dem Beförderungsvertrag beteiligten vertraglichen Beförderer mit einem vollständig ausgefüllten und mit bestätigter Verspätung versehenen Fahrgastrechte-Formulars und Abgabe der Originalbelege möglich. Eine Verspätungsentschädigung kann dort nur für Fälle gem. Nr. 7.2 und 7.3 erfolgen.

Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

10.4 Auszahlung von Entschädigungsansprüchen

Bei Abgabe des vom Fahrgast ausgefüllten Fahrgastrechte-Formulars und den dazugehörigen Originalfahrausweisen bei einer stationären personalbedienten Verkaufsstelle des an dem Beförderungsvertrag beteiligten vertraglichen Beförderers erhält der Fahrgast auf Wunsch den Entschädigungsbetrag ausgezahlt, soweit die Verkaufsstelle zur technischen Abwicklung in der Lage ist und ausreichende Bargeldmittel vorhanden sind. Ein vertraglicher Beförderer kann eine Auszahlung auch bei anderen Stellen als eigenen Verkaufsstellen vorsehen. In den übrigen Fällen wird der Entschädigungsanspruch unter Beifügung des Fahrgastrechte-Formulars und der Fahrkarte bzw. einer Fahrkartenkopie beim Service Center Fahrgastrechte bearbeitet.

10.5 Kundeneingaben

Kundeneingaben, Anregungen und Beschwerden allgemeiner Art zu diesen Fahrgastrechten sind an den jeweils betroffenen vertraglichen Beförderer zu richten. Er bearbeitet und beantwortet die an ihn gerichteten und ihn selbst betreffenden Eingaben.

11. Schlichtung und nationale Durchsetzungsstellen

11.1 Schlichtung

Im Falle von Streitigkeiten aus der Beförderung durch EVU kann der Fahrgast eine geeignete Schlichtungsstelle anrufen. Streitigkeiten liegen vor, wenn zuvor einer schriftlichen Beschwerde des Fahrgastes vom vertraglichen Beförderer nicht binnen eines Monats abgeholfen wurde.

11.2 Nationale Durchsetzungsstellen / Eisenbahnbundesamt

Den Eisenbahnaufsichtsbehörden nach § 5 Abs. 1 a AEG (Allgemeines Eisenbahngesetz) obliegt die Bearbeitung von Beschwerden über mutmaßliche Verstöße von Eisenbahnen, Reiseveranstaltern und „Fahrkartenverkäufern“ gegen die gesetzlich normierten Fahrgastrechte.

Beschwerden können auch an das Eisenbahn-Bundesamt gerichtet werden.