

Informationen Vertrieb Geschäftsreisen

Einheitliche Fahrgastrechte im öffentlichen Eisenbahnverkehr

Sehr geehrte Geschäftspartner,

mit der EG-Verordnung 1371/2007 werden am 03.12.2009 EU-weit einheitliche Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr eingeführt. In Deutschland tritt das erste nationale Fahrgastrechte-Gesetz bereits am 29.07.2009 in Kraft.

Die neuen Fahrgastrechte bringen wesentliche Verbesserungen im Vergleich zu den bisherigen Passagierrechten. Sie räumen Reisenden einheitliche Ansprüche bei allen Eisenbahnunternehmen in Deutschland ein.

Vorab möchten wir Ihnen einen Kurzüberblick über die für Ihre Geschäftsreisenden wichtigsten Neuerungen geben:

- Bundesweit einheitliche Regelungen für alle Eisenbahnverkehrsunternehmen im Nah- und Fernverkehr
- Entschädigung für die komplette Reisekette von der S-Bahn bis zum ICE gemäß Fahrkarte
- Entschädigungsstufen im Nah- und Fernverkehr:
 - ab 60 Minuten Verspätung: 25 Prozent des Fahrpreises
 - ab 120 Minuten Verspätung: 50 Prozent des Fahrpreises
- Entschädigung wahlweise als Gutschein oder Rückvergütung
- Entschädigungsansprüche können bis zu einem Jahr nach Ablauf der Gültigkeit der Fahrkarte geltend gemacht werden
- Neues, einheitliches Fahrgastrechte-Formular, das die komplette Reisekette berücksichtigt
- Mit dem Servicecenter Fahrgastrechte wird für die Kunden ein gemeinsamer Ansprechpartner für alle deutschen Eisenbahnverkehrsunternehmen geschaffen

Über die EU-Fahrgastrechte-Verordnung 1371/2007/EG hinausgehende Regelungen für den Nah- und Fernverkehr:

- Nutzung eines anderen Zuges bei einer zu erwartenden Verspätung am Zielort von mindestens 20 Minuten. Bei Nutzung eines Fernverkehrszuges mit einer Nahverkehrsfahrkarte ist der Produktübergang zunächst zu bezahlen und kann später geltend gemacht werden

Informationen Vertrieb Geschäftsreisen

2/2

- Nutzung eines anderen Verkehrsmittels (z.B. Bus, Taxi), wenn abzusehen ist, dass ein Zug, dessen planmäßige Ankunftszeit zwischen 24 und 5 Uhr liegt, mit einer Verspätung von mindestens 60 Minuten am Zielort ankommen wird oder, wenn die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Tages ausfällt und der Fahrgast den Zielort bis 24 Uhr mit dem Zug nicht mehr erreichen kann (Erstattung bis max. 80 €)

Ihre Entschädigungsansprüche können Sie wie bisher einzeln oder gesammelt unter folgender Adresse geltend machen:

Servicecenter Fahrgastrechte
DB Dialog Telefonservice GmbH
Postfach 120655
10596 Berlin

Weitere Informationen zu den neuen Fahrgastrechten finden Sie ab dem 15.07.2009 unter www.bahn.de/fahrgastrechte, die Beförderungsbedingungen sind wie bisher unter www.bahn.de/agb zu finden.

Für Rückfragen steht Ihnen Ihr Account Manager der Bahn gerne zur Verfügung.

Ihr
Vertrieb Geschäftsreisen
Frankfurt, 14.07.2009

Entschädigungsliste

Absenderanschrift

Firmenname: Universität Bremen
 Straße: Bibliothekstraße
 PLZ Ort: 28359 Bremen

Firmenangaben

Ihre BMIS-Nr.: 1300244
 Datum: _____
 Bearbeiter: _____
 Telefon: _____
 Telefax: _____
 eMail: _____

Servicecenter Fahrgastrechte

DB Dialog Telefonservice GmbH

Postfach 120 655

10596 Berlin

Ifd. Nr.	Belegnummer ¹	Nr. Fahrgastrechtheformular / GSK Nummer (online)	Reise-datum	Relation		ICE-Sprinter > 30 Minuten ³	Fahrtenpreis lt. Fahrkarte ⁴ / Sprinteraufpreis	Entschädigung vorbehaltlich der Entscheidung
	Reisender ⁵	ICE DB Fernverkehr ² / IC/EC DB Fernverkehr ² / DB Regio AG ²	Zug-Nummer	von	nach			
Muster	1234567890	1080 00097637 6	07.08.09	Hannover	Frankfurt		65,00 €	16,30 €
	Max Mustermann	ICE DB Fernverkehr	70	x				
1								
2								
3								
4								
5								
Summe:								

Betrifft Ihre Entschädigungsforderung nur Fahrkosten für Einzelfahrten und Sprinteraufpreise können Sie die Tabelle in Excel am PC ausfüllen und die Rechenfunktion nutzen. Andernfalls drucken Sie die Liste bitte nach Eintrag Ihrer Firmendaten aus und füllen die Tabelle handschriftlich.

Bankverbindung

Kontonummer: 1070 500 007
 Bankleitzahl: 290 500 00
 Kreditinstitut: Bremer Landesbank
 Verwendungszweck: RKS-DB, Kostenstelle_Fonds:
(Abteilung oder Kostenstelle)

1 Fahrscheinnummer bzw. OnlineTicket-Auftragsnummer

2 Bitte auswählen

3 Bitte auswählen und ankreuzen

4 Fahrten-Preis ist der Fahrpreis für eine (die verspätete-)Strecke ggf. ohne Reservierungsentgelt.

Bei einer H+R-Fahrkarte also die Hälfte. Sollten bei einer H+R-Fahrt beide Relationen verspätet gewesen oder zusätzlich ein Sprinteraufpreis zu erstatten sein, bitte 2 Zeilen ausfüllen.

5 Optionale Angaben

Entschädigungsliste für Firmenkunden
Bearbeitungsvermerke



Anmerkungen des Kunden

Anlagen

je ein Fahrgastrechte-Formular oder der Ausdruck des Online-Formulares
Fahrkarten/Sprinterpreise im Original oder in Kopie
andere Belege (Taxi etc) im Original

_____ Datum / Unterschrift

Bitte beachten Sie, dass dieses vereinfachte Verfahren nur Anwendung finden kann, wenn Fahrgastrechte nur aus Verspätungen von DB-Zügen geltend gemacht und keine Ansprüche gegen Dritte Verkehrsunternehmen gestellt werden. Ansonsten gilt der Regelprozess über das Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt

Anmerkungen der Deutschen Bahn AG

Ihr Antrag konnte nicht bearbeitet werden, da nicht alle Fahrkarten bzw. Online-Tickets vorliegen. Bitte senden Sie diese - ggf. als Kopie - zu.

Ihr Antrag konnte bearbeitet werden, es besteht aber kein Anspruch auf Erstattung, weil: (Kommentar siehe unten)

Ihr Antrag konnte nicht bearbeitet werden, weil: (Kommentar siehe unten)

Kommentar:

Bemerkung

- Betrag wurde in vollständiger Höhe angewiesen.
- Betrag wurde in nachstehender Höhe angewiesen _____ EUR.

Fahrgastrechte - Regelungen im nationalen Eisenbahnverkehr

Dieses Blatt dient nur Ihrer grundsätzlichen Information; **bitte nicht mit einsenden.**

Entschädigung bei verspäteter Ankunft am Zielbahnhof

- Ab 60 Minuten Verspätung an ihrem Zielbahnhof erhalten Fahrgäste eine Entschädigung von 25 Prozent des gezahlten Fahrpreises für die einfache Fahrt, ab 120 Minuten Verspätung 50 Prozent.
- Der ICE-Sprinter-Aufpreis wird ab 30 Minuten Verspätung des ICE-Sprinters erstattet.
- Streckenzeitkarten des Nah- und Fernverkehrs werden pauschal je Verspätung ab 60 Minuten entschädigt. Bei Wochen- und Monatskarten des Nahverkehrs bitten wir die Verspätungsfälle nach Ablauf der Geltungsdauer gesammelt beim Servicecenter Fahrgastrechte einzureichen.
- Entschädigungsbeträge von weniger als 4 EUR werden nicht ausgezahlt. Somit müssen Inhaber von Zeitkarten des Nahverkehrs mindestens zwei (1. Klasse) bzw. drei (2. Klasse) Verspätungen geltend machen und diese gesammelt einreichen.
- Bei Zeitkarten werden insgesamt maximal 25 Prozent des Zeitkartenwertes entschädigt.
- Der Fahrgast kann im Entschädigungsfall zwischen einem Gutschein oder der Auszahlung des Geldbetrags wählen.

Erstattung bei Nichtantritt oder Abbruch der Reise wegen Verspätung, Zugausfall oder Anschlussverlust

Bei einer zu erwartenden Verspätung am Zielbahnhof von mehr als 60 Minuten kann der Fahrgast von seiner Reise zurücktreten und sich den vollen Fahrpreis, bei Nutzung einer Teilstrecke, den nicht genutzten Anteil erstatten lassen.

Erstattung erforderlicher Kosten aufgrund von Verspätungen

- 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 zu nutzen (z.B. Bus oder Taxi). Die Kosten hierfür werden bis maximal 80 EUR 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 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.
- Stellt die Eisenbahn dem Fahrgast das andere Verkehrsmittel bzw. eine erforderliche Übernachtung unentgeltlich zur Verfügung, hat dies grundsätzlich Vorrang vor selbst organisierten Alternativen.

Wir bitten Sie, die Regelungen zum Haftungsausschluss zu beachten

Der Entschädigungsanspruch nach den Beförderungsbedingungen des Personenverkehrs besteht nicht, wenn der Ausfall oder die Verspätung des Zuges oder das Anschlussversäumnis auf (i) einem außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegenden Umstand, den das Verkehrsunternehmen trotz Anwendung der nach Lage des Falls gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen es nicht abwenden konnte, (ii) einem Verschulden des Reisenden oder (iii) dem Verhalten eines Dritten, das das Verkehrsunternehmen trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen es nicht abwenden konnte, beruht. Grundlagen Ihrer Ansprüche sind Ihre Fahrkarte sowie die von Ihnen gewählte Verbindung. Es besteht ein Entschädigungsanspruch für Reiseketten, auch aus Zügen verschiedener Eisenbahnunternehmen, die mit einer Fahrkarte genutzt werden. Inhaber von Fahrkarten eines Verkehrsverbundes bitten wir, sich beim jeweiligen Verbund nach den dort gültigen Regelungen zu Fahrgastrechten zu erkundigen.