

# Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr

## bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

Anlage Nr.:	4	<i>Bearbeitungsstand:</i>
Tariffahr:	2024/2025	08.01.2024
Gültig ab:	01.08.2024	

---

## 1. Geltungsbereich

### 1.1. Eisenbahnverkehr

Diese Fahrgastrechte und Entschädigungsbedingungen gelten für alle Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) gemäß Anlage 1, die Nahverkehrsleistungen im Sinne von § 2 Abs. 1 Satz 1 des Allgemeinen Eisenbahngesetzes (AEG) erbringen.

Sie gelten nicht für die Beförderung mit anderen Schienenbahnen (z.B. Straßenbahnen) sowie ebenfalls nicht für die Beförderung mit anderen Verkehrsmitteln (z.B. Busse, Schiffe etc.).

Für Fahrten mit schienengebundenen Fahrzeugen gelten diese Fahrgastrechte nur für Strecken und Beförderungsleistungen, deren Betrieb nach Eisenbahnrecht (AEG, EVO) erfolgt.

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

Fahrkarten im verbundein- bzw. -ausbrechenden Verkehr, die nicht dem MDV-Tarif unterliegen, sind nicht Gegenstand dieser Fahrgastrechte.

### 1.2. Beförderungsvertrag

Basis einer Inanspruchnahme dieser Fahrgastrechte ist ein gültiger Beförderungsvertrag gemäß MDV-Tarif. Ein Beförderungsvertrag kann auch aus mehreren miteinander kombinierten Fahrkarten bestehen, soweit dies gemäß MDV-Tarif zulässig ist, z. B. Fahrkarten für Anschlussfahrten gemäß Punkt 3.8 Teil B.

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

Kann die Beförderung durch mehrere 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 Fahrgast kann über das Liniverzeichnis (Anlage 1) feststellen, welches Eisenbahnunternehmen den von ihm gewählten Zug betreibt und also sein Beförderer ist. Als Beförderer verantwortlich ist das Eisenbahnverkehrsunternehmen, dessen vom Fahrgast gem. Beförderungsvertrag gewählter Zug ausgefallen oder verspätet war.

Die auf der Fahrkarte angegebene Relation bildet die „Reisekette“ des Fahrgastes. Fahrkarten, auf denen Start- und Zieltarifzone angegeben sind, werden nachfolgend als „relationsbezogen“ bezeichnet. Maßgebend für die Inanspruchnahme der Fahrgastrechte ist grundsätzlich die in der

Fahrkarte implizierte Relation (Startbahnhof im Eisenbahnverkehr - Zielbahnhof im Eisenbahnverkehr).

### **1.3. Verkehre mit verschiedenen Verkehrsmitteln**

Berechtigt eine Fahrkarte 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. Ermittlung einer zu erwartenden Verspätung und Anschlussverbindungen**

### **2.1. Informationsmedien**

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

- 1) Aushangfahrpläne und ausgehängte Informationen über Fahrplanänderungen in Stationen
- 2) elektronische Anzeigen und Lautsprecheransagen in Zügen und Stationen
- 3) Fahrplaninformationen aus Buchungssystemen personalbedienter Verkaufsstellen
- 4) verfügbare Fahrplaninformations- und Fahrgastinformationsmedien

### **2.2. 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.

## **3. Weiterfahrt bei Verspätungen und alternative Zugwahl**

### **3.1. Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise auf einer anderen Strecke**

Muss vernünftigerweise davon ausgegangen werden, dass die Verspätung des Fahrgastes am Zielbahnhof einer Reisekette gemäß Fahrausweis mehr als 60 Minuten betragen wird, so hat er unverzüglich die Wahl zwischen folgenden Alternativen, um seinen Zielbahnhof schnellstmöglich zu erreichen:

- 1) Fortsetzung der Fahrt auf der gleichen Strecke mit Zügen des Nahverkehrs bis zum Zielbahnhof bei nächster Gelegenheit
- 2) Fortsetzung der Fahrt auf der gleichen Strecke mit Zügen des Nahverkehrs bis zum Zielbahnhof zu einem späteren Zeitpunkt nach Wahl des Fahrgastes
- 3) Weiterreise mit geänderter Streckenführung und mit Zügen des Nahverkehrs bis zum Zielbahnhof bei nächster Gelegenheit
- 4) Weiterreise mit geänderter Streckenführung und mit Zügen des Nahverkehrs bis zum Zielbahnhof zu einem späteren Zeitpunkt nach Wahl des Fahrgastes

Die Wahl einer Weiterreise zu einem späteren Zeitpunkt nach ii. und iv. kann erfolgen, wenn dem Fahrgast dadurch die zügige Weiterreise erleichtert wird, z.B. durch ein früheres Erreichen seines Zielbahnhofes als bei einer Fortsetzung oder Weiterreise bei nächster Gelegenheit.

### **3.2. Nutzung eines alternativen Zuges und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen**

Besitzt ein Fahrgast eine Fahrkarte, die ausschließlich in den Nahverkehrsmitteln des MDV gilt und muss vernünftigerweise davon ausgegangen werden, dass der Fahrgast aufgrund des Ausfalls oder einer Verspätung des von ihm gemäß Beförderungsvertrag gewählten Zuges mindestens 20 Minuten verspätet am Zielbahnhof seines Beförderungsvertrages ankommen wird, kann er die Fahrt mit einem anderen Zug durchführen, in dem der MDV-Tarif nicht gilt, sofern für diesen Zug keine

Reservierungspflicht besteht und dieser Zug keine Sonderfahrt durchführt. Soweit der Fahrgast für den ersatzweise genutzten Zug weitere Fahrkarten erwerben muss, kann er von dem Eisenbahnverkehrsunternehmen, dessen ausgefallener oder verspäteter Zug die alternative Nutzung eines anderen Zuges notwendig machte, den Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen.

Handelt es sich bei der Fahrkarte des verspäteten Fahrgastes um eine Fahrkarte mit einem erheblich ermäßigten Beförderungsentgelt, besteht der Anspruch auf die Durchführung der Fahrt in einem anderen Zug nicht. Fahrkarten mit einem erheblich ermäßigten Beförderungsentgelt sind Fahrkarten mit einer Ermäßigung von mehr als 50% gegenüber dem gewöhnlichen Fahrpreis des MDV-Tarifs.

Fahrkarten mit einem erheblich ermäßigten Beförderungsentgelt gemäß MDV-Tarif sind:

- 24-Stunden-Karten (ab 3 Personen bis 5 Personen) gemäß Pkt. 3.3 Teil B
- Deutschlandticket gemäß Teil D, Anlage 16

### **3.3. Einschränkungen für die Nutzung eines alternativen Zuges**

Fahrgäste, die gemäß Nr. 3.2 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.

### **3.4. 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 gem. Beförderungsvertrag gewählten Zuges mindestens 60 Minuten verspätet am Zielbahnhof ankommen wird, kann der Fahrgast die

Fahrt zum vertragsgemäßen Zielort mit einem anderen Verkehrsmittel durchführen. Das Gleiche gilt, wenn es sich um die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Tages handelt und der Fahrgast aufgrund eines Ausfalls dieses Zuges den vertragsgemäßen Zielbahnhof ohne Nutzung des alternativen Verkehrsmittels nicht mehr bis um 24.00 Uhr erreichen kann. Stehen für die Weiterfahrt des Fahrgastes vom vertragsgemäßen Zielbahnhof bis zu seinem tatsächlichen Ziel keine öffentlichen Verkehrsmittel mehr zur Verfügung, kann der Fahrgast stattdessen das alternative Verkehrsmittel unter Beachtung des Höchstbetrages nach Nr. 3.5 auch bis zu seinem tatsächlichen Ziel nutzen.

### **3.5. Ersatz der Aufwendungen bei Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels**

Macht der Fahrgast von seinem Recht nach Nr. 4.4. Gebrauch, kann er von dem Eisenbahnverkehrsunternehmen, dessen ausgefallener oder verspäteter Zug zu der alternativen

Nutzung eines anderen Verkehrsmittels führte, den Ersatz der erforderlichen Aufwendungen bis zu einem Höchstbetrag von 120,00 Euro verlangen. Für den Fahrgast besteht eine Schadensminderungspflicht. Dies bedeutet, dass ein Ersatz der erforderlichen Aufwendungen für die Nutzung eines anderen Verkehrsmittels nicht verlangt werden kann, wenn seitens der Eisenbahn eine alternative Beförderungsmöglichkeit (z.B. Bus, Sammeltaxi) zur Verfügung gestellt wurde. Ist dies nicht der Fall, besteht ein Anspruch auf den Ersatz der Aufwendungen für das preisgünstigste alternativ tatsächlich nutzbare Verkehrsmittel.

### **3.6. Haftungsbefreiung der Eisenbahnen bei alternativer Verkehrsmittelnutzung**

Ein Erstattungsanspruch für Aufwendungen bei Inanspruchnahme anderer Züge oder anderer Verkehrsmittel nach Nr. 3.4 und Nr. 4.5 besteht nicht, wenn ein haftungsbefreiender Tatbestand vorliegt:

- 1) betriebsfremde Umstände, die das betreibende Eisenbahnverkehrsunternehmen trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen es nicht abwenden konnte;
- 2) Verschulden des Fahrgastes;
- 3) Verhalten eines Dritten, das das betreibende Eisenbahnverkehrsunternehmen trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen es nicht abwenden konnte.

Liegt eine der unter 1) oder 3) genannten haftungsbefreienden Ursachen vor, kann sich der Beförderer hierauf jedoch nur berufen, wenn die Fahrgäste über die Ursache rechtzeitig unterrichtet wurden oder die Ursache offensichtlich war. Die Unterrichtung erfolgt über einen oder mehrere der unter Nr. 2.1 dargestellten Wege.

Der Betreiber der Eisenbahninfrastruktur, auf der die Beförderung erfolgt, ist im Verhältnis zum Eisenbahnverkehrsunternehmen nicht als Dritter anzusehen.

## **4. Grundsätze für Erstattungen und Entschädigungen im Verspätungsfall**

### **4.1. Erstattung und Entschädigung**

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

- 1) auf Erstattung, wenn er die Fahrt aufgrund einer zu erwartenden Verspätung am Zielbahnhof von mehr als 60 Minuten vorzeitig beendet hat (Nr. 6) oder
- 2) auf Entschädigung, wenn er die Fahrt bis zum Zielbahnhof durchgeführt hat und dabei mindestens 60 Minuten verspätet an Zielbahnhof angekommen ist (Nr. 7)

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

### **4.2. Erstattungs- und entschädigungsfähige Fahrkarten**

Erstattungs- bzw. entschädigungsfähig sind MDV-Fahrkarten, die im Namen und auf Rechnung eines MDV-Verkehrsunternehmens gemäß Anlage 1 verkauft wurden.

### **4.3. Erstattungs- und entschädigungsberechtigte Personen**

Erstattungs- bzw. entschädigungsberechtigt ist, abgesehen von Nr. 4.4, 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 Eisenbahnverkehrsunternehmen können für die Abtretung einen Nachweis verlangen. Auch wenn eine Fahrkarte für mehrere Personen gilt, besteht der Anspruch nur einmal. Soweit es sich um eine personengebundene Fahrkarte handelt, muss für die Erstattung oder Entschädigung grundsätzlich ein Identitätsnachweis mit einem gültigen amtlichen Lichtbildausweis erfolgen. Entschädigungen für relationslose Zeitfahrkarten erfolgen grundsätzlich durch das „Servicecenter Fahrgastrechte“ der EVU, soweit in Nr. 10.3 keine abweichende Regelung getroffen wurde.

### **4.4. 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 der Fahrkarte kein Preis eingetragen, so ist durch den Fahrgast ein Zahlungsbeleg über den gezahlten Fahrpreis beizubringen.

### **4.5. Definition „Zeitfahrkarten“**

Eine "Zeitfahrkarte" des MDV-Tarifs im Sinne dieser Fahrgastrechte ist eine für eine unbegrenzte Anzahl von Fahrten gültige Fahrkarte, die es dem berechtigten Inhaber erlaubt, auf einer bestimmten Strecke oder in einem bestimmten Netz während eines festgelegten Zeitraums mit der Eisenbahn zu fahren. Darunter fallen neben den Strecken- und Schülerzeitkarten sowie Netz- oder Teilnetzkarten auch Fahrkarten mit einer Geltungsdauer von weniger als sieben Tagen, wenn sie eine Fahrtberechtigung entsprechend Satz 1 beinhalten. Eine Fahrtberechtigung bis zum Betriebsschluss bzw. bis 4:00 Uhr des Folgetages zählt zum Gültigkeitstag.

## **5. Fahrpreiserstattungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis**

### **5.1. Umfang der Erstattung**

Statt einer Fortsetzung der Fahrt oder einer Weiterreise mit geänderter Streckenführung nach Nr. 3 hat der Fahrgast unter der Voraussetzung, dass vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass seine Verspätung am Zielbahnhof seiner Reisekette gemäß Fahrkarte mehr als 60 Minuten betragen wird, die Möglichkeit, die Fahrt vor Erreichen des Zielbahnhofs zu beenden. In diesem Fall hat der Fahrgast einen Anspruch auf entgeltfreie Erstattung des für diese Fahrt entrichteten Fahrpreises, und zwar:

- 1) für die nicht durchfahrene Strecke oder
- 2) für die nicht durchfahrene Strecke und für die bereits durchfahrene Strecke, wenn die Fahrt nach seinen ursprünglichen Reiseplänen sinnlos geworden ist oder
- 3) 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 ersten Ausgangsbahnhof seiner Reisekette bei nächster Gelegenheit.

## 5.2. Verantwortlichkeit für die Erstattung

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

- 1) bei Nichtantritt der Fahrt durch das Unternehmen, das die Fahrkarte ausgegeben hat oder durch das Eisenbahnunternehmen
- 2) bei Abbruch der Fahrt auf Antrag durch das Servicecenter Fahrgastrechte

## 6. Fahrpreischädigungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis

### 6.1. Anspruch auf Fahrpreischädigung

Ohne den Anspruch auf Beförderung zu verlieren hat der Fahrgast einen Anspruch auf eine Fahrpreischädigung, wenn er aufgrund Ausfall oder Verspätung von Zügen oder einem resultierendem Anschlussversäumnis zwischen der implizit auf seiner Fahrkarte eingetragenen Start- und Zielbahnhof eine Verspätung von mindestens 60 Minuten erleidet.

### 6.2. Berechnung der Entschädigung für Fahrkarten zur einfachen Fahrt

Die Entschädigung beträgt bei relationsbezogenen Fahrkarten für eine einfache Fahrt bei einer erlittenen Verspätung am Zielbahnhof der Fahrkarte

- 1) ab 60 Minuten: 25% des tatsächlich entrichteten Fahrpreises
- 2) ab 120 Minuten: 50% des tatsächlich entrichteten Fahrpreises

### 6.3. Berechnung der Entschädigung für Fahrkarten zur Hin- und Rückfahrt

Bei Fahrkarten für eine Hin- und Rückfahrt bildet je Fahrtrichtung der halbe tatsächlich entrichtete Fahrpreis die Berechnungsbasis, die Berechnung einer Fahrpreischädigung erfolgt gem. Nr. 7.2, 1. und 2. entsprechend. Der Entschädigungsbetrag wird auf einen durch fünf Cent teilbaren Betrag aufgerundet. Der Entschädigungsanspruch kann pro Fahrkarte - bei Fahrkarten für eine Hin- und Rückfahrt pro Fahrtrichtung - jeweils nur einmal geltend gemacht werden.

### 6.4. Entschädigungsbeträge unter 4,00 Euro

Fahrpreischädigungen für relationsbezogene Fahrkarten für eine einfache Fahrt sowie für eine Hin- und Rückfahrt mit einem Auszahlungsbetrag von unter 4,00 Euro werden nicht ausgezahlt.

### 6.5. Berechnung der Entschädigung für Zeitfahrkarten

Für Zeitfahrkarten finden die nachfolgenden Berechnungskriterien Anwendung:

Der Fahrgast hat einen Anspruch auf Entschädigung, wenn er im Gültigkeitszeitraum seiner Zeitfahrkarte am Zielbahnhof innerhalb des Geltungsbereichs seiner Fahrkarte wiederholt

Verspätungen von mindestens 60 Minuten erlitten hat. Die Entschädigung beträgt dabei für Zeitfahrkarten des Schienenpersonennahverkehrs:

- 1) 1,50 Euro je Fall bei Zeitfahrkarten für die 2. Wagenklasse
- 2) 2,25 Euro je Fall bei Zeitfahrkarten (einschließlich Zusatzfahrkarten) für die 1. Wagenklasse

Auszahlungsbeträge für Entschädigungen unterhalb der Auszahlungsgrenze von zusammen weniger als 4,00 Euro für eine Zeitfahrkarte werden nicht ausgezahlt. Eine Kumulation der Entschädigungsbeträge erfolgt nur, wenn die Entschädigungsforderungen gesammelt eingereicht werden, bei Wochen- und Monats-, Abo-Monatskarten, sowie Zeitfahrkarten mit einer kürzeren Geltungsdauer (Tageskarten) gesammelt für den Geltungszeitraum nach Ablauf der Geltungsdauer der Zeitfahrkarte.

Für Zeitfahrkarten des MDV-Tarifs mit einer Geltungsdauer von mehr als einem Monat (z. B. Jahreskarten, Semestertickets) erfolgen die Entschädigungszahlungen jeweils auf Antrag, wenn der Entschädigungsanspruch der gesammelt eingereichten Entschädigungsansprüche die Auszahlungsgrenze den Betrag von mindestens 4,00 Euro erreicht. Bei Zeitfahrkarten werden insgesamt jedoch höchstens 25 % des tatsächlich gezahlten Zeitfahrkartenpreises entschädigt.

## **6.6. Betroffensein von einem anspruchsbegründenden Ereignis**

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

## **6.7. Ausnahmen von der Fahrpreischädigung**

Ein Anspruch auf eine Fahrpreischädigung besteht nicht, wenn der Fahrgast bereits vor dem Kauf der Fahrkarte über eine Verspätung informiert wurde oder wenn seine Verspätung am vertragsgemäßen Zielort aufgrund der Fortsetzung der Reise 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.

## **7. Hilfeleistungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis**

### **7.1. Übernachtungs- und Benachrichtigungskosten**

Der vertragliche Beförderer, dessen Ausfall oder Verspätung 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 gem. Nr. 3.6 vorliegt.

### **7.2. kostenlose Unterkunft**

Sofern dies praktisch durchführbar ist, bietet der vertragliche Beförderer, dessen Ausfall oder Verspätung dafür verantwortlich ist, dass ein Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten notwendig wird, die kostenlose Unterbringung in einem Hotel oder einer anderweitigen Unterkunft an. Soweit praktisch durchführbar, kann auch ein kostenloser alternativer Beförderungsdienst an Stelle einer Übernachtung angeboten werden.

## 7.3. 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 zum Bahnhof, zu einem alternativen Abfahrtort oder zum Zielort des Verkehrsdienstes, sofern dies praktisch durchführbar ist.

## 7.4. Verspätungsbestätigung

Die Eisenbahnunternehmen haben auf Anfrage des Fahrgastes auf der Fahrkarte im jeweiligen Fall zu bestätigen, dass der Verkehrsdienst verspätet war, zum Verpassen eines Anschlusses geführt hat oder ausgefallen ist. Soweit dies aufgrund der Art oder Beschaffenheit der Fahrkarte 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 Zugbegleitpersonal zwar eine entstandene Verspätung, nicht jedoch das Verpassen eines Anschlusses aus eigener Kenntnis heraus bestätigen, hat es diese zu bescheinigen.

# 8. Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

## 8.1. Rechtsgrundlage der unentgeltlichen Beförderung

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

## 8.2. Zugangsregeln nach der TSI PRM

Orthopädische Hilfsmittel werden in den Zügen unter Berücksichtigung der technischen Voraussetzungen befördert. Rollstühle müssen dem internationalen Standard ISO 7193- Länge: 1.200 mm + 50 mm für die Füße, Breite: 700 mm + min. 100 mm für die Hände am Rad entsprechen. Informationen zu fahrzeuggebundenen oder mobilen Einstiegshilfen der sind erhältlich für

- Deutsche Bahn AG [www.bahn.de](http://www.bahn.de)  
Tel. 0180 6-512512 (20ct/Min.aus dem Festnetz, Tarife bei Mobilfunk max. 60 ct/Min.)  
E-Mail: [msz@deutschebahn.com](mailto:msz@deutschebahn.com)  
Link zur Anmeldung von Hilfeleistungen: <https://hilfeleistung.specials-bahn.de/>
- Abellio Rail Mitteldeutschland GmbH [www.abellio.de/de/mitteldeutschland](http://www.abellio.de/de/mitteldeutschland)  
Tel. 0180-6 512 512 (20 ct/Anruf aus dem Festnetz, Mobilfunk max. 60 ct/Anruf)  
Fax. 0180-5 159 357 (14 ct/Min. aus dem Festnetz, Mobilfunk ggf. abweichend, max. 42 ct/Min)
- Transdev Regio Ost GmbH [www.mitteldeutsche-regiobahn.de](http://www.mitteldeutsche-regiobahn.de)  
Tel. 0341 231898288 (Ortstarif, Weiterleitung an unseren zentralen Kundenservice in Neubrandenburg)
- Döllnitzbahn GmbH [www.doellnitzbahn.de](http://www.doellnitzbahn.de)  
Tel. 034362-32343 außerhalb der Geschäftszeit 034362-37541 (Ortstarif aus Festnetz, Tarife bei Mobilfunk max. 42 ct/Min.)
- Erfurter Bahn GmbH [www.erfurter-bahn.de](http://www.erfurter-bahn.de)  
Tel. 0361-7420250 (Kundencentrum Gera) (Ortstarif aus Festnetz, Tarife bei Mobilfunk max. 42 ct/Min.)

## 8.3. Hilfeleistungen

Zur Gewährleistung von Hilfeleistungen vor, während oder nach der Beförderung, z. B. Ein- und Ausstiegshilfe, kann die Anmeldung für Hilfeleistungen *48 Stunden* vor Reiseantritt erfolgen. In

besonderen Fällen, z. B. Hilfeleistungen durch Dritte, können abweichende Anmeldefristen gelten. Alle Informationen über Hilfeleistungen können über eingeholt werden.

- Deutsche Bahn AG [www.bahn.de](http://www.bahn.de)  
Tel. 0180 6-512512 (20ct/Min.aus dem Festnetz, Tarife bei Mobilfunk max. 60 ct/Min.)  
E-Mail: [msz@deutschebahn.com](mailto:msz@deutschebahn.com)  
Link zur Anmeldung von Hilfeleistungen: <https://hilfeleistung.specials-bahn.de/>
- Abellio Rail Mitteldeutschland GmbH [www.abellio.de/de/mitteldeutschland](http://www.abellio.de/de/mitteldeutschland)  
Tel. 0180-6 512 512 (20 ct/Anruf aus dem Festnetz, Mobilfunk max. 60 ct/Anruf)  
Fax. 0180-5 159 357 (14 ct/Min. aus dem Festnetz, Mobilfunk ggf. abweichend, max. 42 ct/Min)
- Transdev Regio Ost GmbH [www.mitteldeutsche-regiobahn.de](http://www.mitteldeutsche-regiobahn.de)  
Tel. 0341 231898288 (Ortstarif, Weiterleitung an unseren zentralen Kundenservice in Neubrandenburg)
- Döllnitzbahn GmbH [www.doellnitzbahn.de](http://www.doellnitzbahn.de)  
Tel. 034362-32343 außerhalb der Geschäftszeit 034362-37541 (Ortstarif aus Festnetz, Tarife bei Mobilfunk max. 42 ct/Min.)
- Erfurter Bahn GmbH [www.erfurter-bahn.de](http://www.erfurter-bahn.de)  
Tel. 0361-7420250 (Kundencentrum Gera) (Ortstarif aus Festnetz, Tarife bei Mobilfunk max. 42 ct/Min.)

## 8.4. Erstattung / Entschädigung

Für Erstattungen und Entschädigungen aufgrund von Ausfall oder Verspätung von Zügen gelten die Regelungen aus Nr. 4.4.

## 9. Beförderung von Reisegepäck

### 9.1. Preise und Konditionen

Konditionen und Preise für die Beförderung von Reisegepäck ergeben sich aus dem MDV-Tarif.

### 9.2. Rechtsgrundlagen

Auf die Beförderung von Reisegepäck und die Haftung sind die Vorschriften der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (ABl. EU Nr. L 315 S. 14) Kapitel III, Artikel 11 sowie Anhang I Titel IV Kapitel I, III und IV sowie Titel VI und Titel VII anzuwenden.

## 10. Beschwerden, Verfahren zur Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen

### 10.1. Kundeneingaben allgemeiner Art

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

### 10.2. Anträge auf Fahrpreiserstattung

Soll ein Fahrpreis gem. Nr. 5 erstattet werden, ist ein Erstattungsantrag bei demjenigen „Fahrkartenverkäufer“ zu stellen, bei dem die Fahrkarte erworben wurde, soweit die Fahrt aufgrund des Ausfalls oder der Verspätung eines Zuges nicht angetreten wurde. Wurde die Fahrt aufgrund

eines Verspätungsereignisses abgebrochen, sind Erstattungsanträge mit einem vollständig ausgefüllten Fahrgastrechte-Formular und Originalunterlagen an das Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main zu richten. Soweit die Fahrkarte über Mobiltelefon oder über Internet erworben wurde, kann der Antrag auf Erstattung nur beim ausgebenden VU (Kundenvertragspartner) unter Vorlage einer Bescheinigung gemäß Punkt 7.4 eingereicht werden.

### 10.3. Anträge auf Fahrpreischädigung

Anträge auf eine Fahrpreischädigung gem. Nr. 6 aufgrund von Ausfall oder Verspätung von Zügen oder resultierendem Anschlussversäumnis sind zusammen mit einem vollständig ausgefüllten Fahrgastrechte-Formular und beigefügten Originalbelegen bei folgender Stelle einzureichen:

- a) für Fahrten, bei denen die Züge der Deutschen Bahn AG oder mehrerer Eisenbahnverkehrsunternehmen benutzt wurden:  
Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main
- b) für Fahrten, bei denen ausschließlich Züge der Transdev Regio Ost GmbH (MRB) benutzt wurden:  
Transdev Service GmbH, Passage 3-5, 17034 Neubrandenburg
- c) für Fahrten, bei denen ausschließlich die Züge der Döllnitzbahn benutzt wurden:  
Döllnitzbahn GmbH, Bahnhofstraße 6, 04769 Mügeln
- d) für Fahrten, bei denen ausschließlich die Züge der Abellio Rail Mitteldeutschland (ABRM) benutzt wurden:  
Abellio Rail Mitteldeutschland GmbH, Postfach 11 16; 04417 Markranstädt
- e) für Fahrten, bei denen die Züge der Erfurter Bahn oder mehrerer Eisenbahnverkehrsunternehmen benutzt wurden:  
Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main

Soweit die Fahrkarte über Mobiltelefon oder über Internet erworben wurde, kann der Antrag auf Fahrpreischädigung nur beim ausgebenden VU (Kundenvertragspartner) unter Vorlage einer Bescheinigung gemäß Punkt 7.4 eingereicht werden.

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

Statt der Originalbelege können Kopien der Belege beigefügt werden, wenn die Originale vom Fahrgast noch benötigt werden (z.B. Strecken- / Schülerzeitkarte, Mobility BahnCard 100). Zur Prüfung der Richtigkeit der Originale bleibt die Verpflichtung zur Vorlage der Originalbelege auf Anforderung des vertraglichen Beförderers davon unberührt.

Bei Erstattungen nach Nr. 3.2, 3.4 und 3.5 müssen die Originalbelege eingereicht werden.

### 10.4. 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. Soweit es sich um eine personengebundene Fahrkarte handelt, ist ein Identitätsnachweis erforderlich. Stimmen Identität

des Einreichenden und des berechtigten Inhabers einer personengebundenen Fahrkarte nicht überein, ist eine Abtretungserklärung des berechtigten Inhabers beizufügen.

## **10.5. Informationen zu den Fahrgastrechten und Fahrgastrechte-Formular im Internet**

Weitergehende Informationen zu den Fahrgastrechten und dem Entschädigungsverfahren sind u.a. im Internet [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info) verfügbar. Dort ist auch der Vordruck Fahrgastrechte-Formular als Download bzw. zum Ausdrucken abrufbar.

## **10.6. Auszahlung von Entschädigungsansprüchen**

Bei Abgabe des vom Fahrgast ausgefüllten und mit Zangen- oder Stempelabdruck der ausgebenden Stelle bestätigten Fahrgastrechte-Formulars und der dazugehörigen Originalfahrkarte bei einer stationären personalbedienten Verkaufsstelle der an dem Beförderungsvertrag beteiligten vertraglichen Beförderer 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.

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

## **11. Schlichtung und nationale Durchsetzungsstellen**

### **11.1. Schlichtung**

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

Kontakt: [www.soep-online.de](http://www.soep-online.de)

E-Mail: [kontakt@soep-online.de](mailto:kontakt@soep-online.de)

Brief: söp Schlichtungsstelle Reise und Verkehr e.V.  
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin (Briefe bitte ausreichend frankieren)

Telefon: 030-6449933-0 (Montag bis Freitag von 11 bis 15 Uhr)

Fax: 030-6449933-10

### **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.