

FAHRGASTRECHTE

IHRE FAHRGASTRECHTE IM EISENBAHNVERKEHR

Nachfolgend sind die wichtigsten Fahrgastrechte zusammengefasst, eine umfassende Darstellung finden Sie unter www.fahrgastrechte.info.

Als Bentheimer Eisenbahn möchten wir Sie stets verlässlich und pünktlich an Ihr gewünschtes Ziel bringen. Leider können wir dies nicht immer garantieren, da wir Verspätungen oder Zugausfälle nicht ganz vermeiden können. In diesem Fall haben Sie natürlich Anspruch auf eine Entschädigung. Sie können die nachfolgend genannten Fahrgastrechte in Anspruch nehmen.

Fahrgastrechte

Bei den Fahrgastrechten handelt es sich um Ansprüche aufgrund von Verspätung oder Ausfall von Zügen. Sie gelten seit dem Inkrafttreten der europäischen Verordnung (EU) 2021/782 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (Neufassung) am 29. April 2021 einheitlich im Eisenbahnverkehr in Deutschland und Europa. Sie räumen den Fahrgästen gleiche Rechte bei allen Eisenbahnunternehmen ein und gelten für alle Züge, unabhängig davon, von welchem Eisenbahnunternehmen sie betrieben werden.

Wir haben die wichtigsten Fahrgastrechte für Sie zusammengefasst.

1. Entschädigung bei verspäteter Ankunft am Zielbahnhof

- Ab 60 Minuten Verspätung an Ihrem Zielbahnhof Ihrer Fahrkarte erhalten Sie eine Entschädigung von 25 Prozent des gezahlten Fahrpreises für eine einfache Fahrt, ab 120 Minuten Verspätung erhalten Sie 50 Prozent.
- Zeitfahrkarten des Nah- und Fernverkehrs werden pauschal je nach Verspätung ab 60 Minuten entschädigt.
- Zeitfahrkarten des Nahverkehrs: 1,50 EUR (2. Klasse) / 2,25 EUR (1. Klasse)
- Zeitfahrkarten des Fernverkehrs: 5,00 EUR (2. Klasse) / 7,50 EUR (1. Klasse)
- BahnCard 100: 10,00 EUR (2. Klasse) / 15,00 EUR (1. Klasse)
- Bei Zeitfahrkarten werden insgesamt maximal 25 Prozent des Zeitkartenwertes entschädigt. Zeitkarteninhaber (Ausnahme BahnCard 100) können auch mehrere Verspätungsfälle ab 20 Minuten innerhalb der Geltungsdauer der Zeitkarte zusammenrechnen und gesammelt zur Erstattung einreichen.
- Entschädigungsbeiträge von weniger als 4,00€ werden nicht ausgezahlt. Bei Wochen- und Monatskarten des Nahverkehrs bitten wie Sie daher, die Verspätungsfälle erst nach Ablauf der Geltungsdauer gesammelt einzureichen.

2. Weiterfahrt mit einem anderen Zug

Bei einer zu erwartenden Verspätung von mindestens 20 Minuten am Zielbahnhof Ihrer Fahrkarte können Sie

- bei nächster Gelegenheit oder zu einem späterem Zeitpunkt die Fahrt auf der gleichen Strecke oder über eine andere Strecke fortsetzen und dabei auch
- andere, nicht reservierungspflichtige Züge nutzen (eine ggf. erforderliche Fahrkarte müssen Sie zunächst bezahlen und können Sie sich anschließend erstatten lassen, erheblich ermäßigte Fahrkarten können davon ausgenommen sein).
- Bei Fahrkarten mit Zugbindung (z. B. Sparpreis) ist diese automatisch aufgehoben.

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

Bei einer zu erwartenden Verspätung ab mindestens 60 Minuten am Zielbahnhof Ihrer Fahrkarte können Sie

- von der Reise zurücktreten und sich den vollen Fahrpreis, bei Nutzung einer Teilstrecke, den nicht genutzten Anteil erstatten lassen oder
- die Reise abbrechen und sich den Fahrpreis für die nicht genutzte Strecke erstatten lassen. Dieses gilt auch für den Fahrpreis für die ggf. bereits durchfahrene Strecke und nötigenfalls auch den Fahrpreis für die Rückfahrt zum Abfahrtsbahnhof.

4. Ersatz von Kosten für ein anderes Verkehrsmittel (z. B. Bus oder Taxi)

Bei einer zu erwartenden Verspätung von mindestens 60 Minuten am Zielbahnhof Ihrer Fahrkarte **und** einer planmäßigen Ankunftszeit zwischen 0:00 und 5:00 Uhr, können Sie ein anderes Verkehrsmittel nutzen. Die Kosten werden bis maximal 120,00 EUR *) erstattet.

Dieses gilt auch bei Ausfall eines Zuges, wenn es sich dabei um die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Tages handelt und der Zielbahnhof ohne die Nutzung eines anderen Verkehrsmittels nicht mehr bis um 24:00 Uhr erreicht werden kann.

*) Dieser Höchstbetrag gilt nicht in Fällen der Hilfeleistung im Sinne des Artikel 18 Abs. 2c) und Abs. 3 der Verordnung (EU) 2021/782

Bitte beachten Sie:

Stellt das Eisenbahnunternehmen Ihnen eine Übernachtungsmöglichkeit zur Verfügung, so hat deren Nutzung grundsätzlich Vorrang vor einer selbst organisierten Alternative. Sie können in diesem Fall keinen Ersatz der Kosten für ein anderes Verkehrsmittel oder eine Übernachtung verlangen, soweit Sie sich nicht erfolglos um Kontaktaufnahme vor Ort mit der Fahrkartenverkaufs- oder Informationsstelle des Eisenbahnunternehmens oder Personal des genutzten Zuges bemüht haben.

Ansprechpartner

Zur Geltendmachung Ihrer Fahrgastrechte verwenden Sie bitte das Fahrgastrechte-Formular. Sie erhalten das Formular an den Bahnhöfen, bei unserem Kundenservice oder über die Webseite (www.fahrgastrechte.info). Das ausgefüllte und unterschriebene Fahrgastrechte-Formular sowie die entsprechenden Belege senden Sie bitte an das

Eisenbahn-Bundesamt
Durchsetzungstelle für Fahrgastrechte
Heinemannstr. 6
53175 Bonn
Telefon: +49 (0) 288 /30795 - 400
www.eba.bund.de

Sie sind mit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde nicht zufrieden? Wenden Sie sich an die Schlichtungsstelle:

SNUB - Die Nahverkehr Schlichtungsstelle .
Postfach 6025
30060 Hannover
E-Mail: Kontakt@Nahverkehr-SNUB.de

Stand: August 2025