

# FAHRGASTRECHTE

## IHRE FAHRGASTRECHTE IM EISENBAHNVERKEHR

*Nachfolgend sind die wichtigsten Fahrgastrechte zusammengefasst.*

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 (EG) 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr am 3. Dezember 2009 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. Eine umfassende Darstellung sowie das Erstattungsformular finden Sie unter [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info)

### 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.
- 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.
- Bei Rail&Fly und RIT-Fahrkarten erfolgt durch das Servicecenter Fahrgastrechte eine pauschale Entschädigung bei einer Verspätung ab 60 Minuten am Zielort der Eisenbahnbeförderung: 10,00 EUR (2. Klasse) bzw. 15,00 EUR (1. Klasse). Dabei ist zu berücksichtigen, dass Verträge mit Reiseveranstaltern, bei denen die Eisenbahnfahrt nicht die Hauptleistung des Vertrages bildet, in den Bereich Reisevertragsrecht fallen. Wenden Sie sich in diesem Fall bitte zusätzlich an Ihren Reiseveranstalter bzw. Ihre Fluggesellschaft, weil u. U. andere gesetzliche Regelungen und Rechtsansprüche in Betracht kommen.

### 2. Weiterfahrt mit einem anderen Zug

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

- bei nächster Gelegenheit die Fahrt auf der gleichen Strecke oder über eine andere Strecke fortsetzen oder
- die Fahrt zu einem späteren Zeitpunkt fortsetzen, wenn dadurch die Ankunftsverspätung am Zielbahnhof reduziert werden kann oder
- einen anderen, nicht reservierungspflichtigen Zug nutzen. Falls Sie eine Fahrkarte des Nahverkehrs besitzen, müssen Sie bei Nutzung eines höherwertigen Zuges die zusätzlich erforderliche Fahrkarte/den Produktübergang zunächst bezahlen und können sich die Kosten anschließend erstatten lassen. Diese Regelung gilt nicht bei stark ermäßigten Fahrkarten (z. B. Schönes-Wochenende-Ticket, Länder-Tickets)

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

Bei einer zu erwartenden Verspätung von mehr als 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 80,00 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 (EG) Nr. 1371/2007

\*\*) Besonderheit bei BC 100: Innerhalb der Geltungsdauer einer BC 100 werden für Aufwendungen bei Taxi-/PKW-Weiterreise in Summe maximal 25% des gezahlten BC-Preises erstattet.

### 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 direkt hier (Verlinkung zu [fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info)). Das ausgefüllte und unterschriebene Fahrgastrechte-Formular sowie die entsprechenden Belege senden Sie bitte an das

Servicecenter Fahrgastrechte  
60647 Frankfurt am Main

Bei Fragen zum Ausfüllen des Formulars, beizufügenden Belegen oder zum aktuellen Stand von Entschädigungsanträgen können Sie sich auch telefonisch an das Servicecenter Fahrgastrechte wenden:

Telefon: 0180 6 20 21 78  
(20 ct/ Anruf aus dem deutschen Festnetz, Tarif bei Mobilfunk max. 60 ct/ Anruf)

Ausführliche Informationen sowie eine umfassende Darstellung Ihrer Fahrgastrechte finden Sie unter [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info)



# FAHRGASTRECHTE

## IHRE FAHRGASTRECHTE IM EISENBAHNVERKEHR

*Nachfolgend sind die wichtigsten Fahrgastrechte zusammengefasst.*

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 (EG) 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr am 3. Dezember 2009 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. Eine umfassende Darstellung sowie das Erstattungsformular finden Sie unter [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info)

### 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.
- Entschädigungsbeiträge von weniger als 4,00 EUR werden nicht ausbezahlt. Bei Wochen- und Monatskarten des Nahverkehrs bitten Sie daher, die Verspätungsfälle erst nach Ablauf der Geltungsdauer gesammelt einzureichen.
- Bei Rail&Fly und RIT-Fahrkarten erfolgt durch das Servicecenter Fahrgastrechte eine pauschale Entschädigung bei einer Verspätung ab 60 Minuten am Zielort der Eisenbahnbeförderung: 10,00 EUR (2. Klasse) bzw. 15,00 EUR (1. Klasse). Dabei ist zu berücksichtigen, dass Verträge mit Reiseveranstaltern, bei denen die Eisenbahnfahrt nicht die Hauptleistung des Vertrages bildet, in den Bereich Reisevertragsrecht fallen. Wenden Sie sich in diesem Fall bitte zusätzlich an Ihren Reiseveranstalter bzw. Ihre Fluggesellschaft, weil u. U. andere gesetzliche Regelungen und Rechtsansprüche in Betracht kommen.

### 2. Weiterfahrt mit einem anderen Zug

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

- bei nächster Gelegenheit die Fahrt auf der gleichen Strecke oder über eine andere Strecke fortsetzen oder
- die Fahrt zu einem späteren Zeitpunkt fortsetzen, wenn dadurch die Ankunftsverspätung am Zielbahnhof reduziert werden kann oder
- einen anderen, nicht reservierungspflichtigen Zug nutzen. Falls Sie eine Fahrkarte des Nahverkehrs besitzen, müssen Sie bei Nutzung eines höherwertigen Zuges die zusätzlich erforderliche Fahrkarte/den Produktübergang zunächst bezahlen und können sich die Kosten anschließend erstatten lassen. Diese Regelung gilt nicht bei stark ermäßigten Fahrkarten (z. B. Schönes-Wochenende-Ticket, Länder-Tickets)

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

Bei einer zu erwartenden Verspätung von mehr als 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 80,00 EUR <sup>\*)</sup><sup>\*\*)</sup> 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.

<sup>\*)</sup> Dieser Höchstbetrag gilt nicht in Fällen der Hilfeleistung im Sinne des Artikel 18 Abs. 2c) und Abs. 3 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007

<sup>\*\*)</sup> Besonderheit bei BC 100: Innerhalb der Geltungsdauer einer BC 100 werden für Aufwendungen bei Taxi-/PKW-Weiterreise in Summe maximal 25% des gezahlten BC-Preises erstattet.

### 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 direkt hier (Verlinkung zu [fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info)). Das ausgefüllte und unterschriebene Fahrgastrechte-Formular sowie die entsprechenden Belege senden Sie bitte an das

Servicecenter Fahrgastrechte  
60647 Frankfurt am Main

Bei Fragen zum Ausfüllen des Formulars, beizufügenden Belegen oder zum aktuellen Stand von Entschädigungsanträgen können Sie sich auch telefonisch an das Servicecenter Fahrgastrechte wenden:

Telefon: 0180 6 20 21 78  
(20 ct/ Anruf aus dem deutschen Festnetz, Tarif bei Mobilfunk max. 60 ct/ Anruf)

Ausführliche Informationen sowie eine umfassende Darstellung Ihrer Fahrgastrechte finden Sie unter [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info)