

Die Mitarbeiter der Deutschen Bahn AG unterstützen Ihre und unsere Kunden im Zug sowie im Bahnhof, um ein komfortables Reisen zu ermöglichen. Die Zufriedenheit Ihrer und unserer Kunden ist unser zentrales Anliegen.

1. Entschädigung bei verspäteter Ankunft am Zielbahnhof

Da Vertragsverhältnis nur zwischen dem Veranstalter und den Reisenden besteht, und da diese selten isolierte Ansprüche wegen einer Zugverspätung geltend machen, werden solche Ansprüche künftig durch den Veranstalter unmittelbar abgewickelt. Sie erhalten von uns eine pauschale Entschädigung für die einfache Fahrt wie folgt:

RIT

2. Klasse 8,00 EUR inkl. MwSt

1. Klasse 12,00 EUR inkl. MwSt

Der ICE-Sprinter-Aufpreis wird ab 30 Minuten Verspätung des ICE-Sprinters erstattet.

Es steht dem Veranstalter frei, diesen Betrag an die Reisenden auszugeben oder zur Deckung der ihm entstandenen Unkosten zu verwenden.

2. Voraussetzungen zur Geltendmachung von Fahrgastrechten

Grundlagen für die Berechnung der Verspätung, sind die Fahrkarten sowie die vom Kunden gewählte Verbindung und das Fahrgastrechte-Formular. In die Berechnung fließen sogenannte Reiseketten ein, und zwar auch solche aus Zügen verschiedener Eisenbahnunternehmen, die mit einer Fahrkarte genutzt werden.

3. Abwicklung

Die Kunden erhalten im verspäteten Zug oder am Servicepoint ein Fahrgastrechte - Formular. Das Fahrgastrechte-Formular und die RIT Fahrkarten bzw. den Passenger-Coupon sowie die vom Kunden gewählte Reiseverbindung inkl. der Angabe des Abgangs- und Zielbahnhofes müssen durch den Kunden an den Veranstalter gesendet werden.

Die ausgefüllte Entschädigungsliste und die RIT Fahrkarte bzw. den Passenger - Coupon müssen durch den Veranstalter an das Servicecenter Fahrgastrechte gesendet werden.

Bei positivem Auszahlungsgrund überweist das Servicecenter Fahrgastrechte die Höhe des Entschädigungsanspruches auf die Bankverbindung des Veranstalters. Der Veranstalter hat dann die Möglichkeit die die Entschädigung an den Kunden auszuzahlen.

Für die Bearbeitung des Vorgangs ist das Einreichen des Fahrgastrechtsformulars durch den Veranstalter nicht zwingend notwendig, da die entsprechenden Daten aus dem FRG-Formular in die Entschädigungsliste übernommen werden!

Falls der Kunde oder das Reisebüro des Kunden den Anspruch direkt beim Servicecenter Fahrgastrechte geltend macht, wird der Kunde bzw. das Reisebüro des Kunden durch das Servicecenter Fahrgastrechte informiert, den Vorgang direkt bei den zuständigen Veranstalter einzureichen. Die Originalunterlagen werden an den Kunden zurückgeschickt.

Hinweis Entschädigungsliste:

Auf Seite 1 der Entschädigungsliste können mehrere Vorgänge aufgeführt werden.
Wichtig: Pro aufgeführten Vorgang muss die Seite 2 zusätzlich ausgefüllt werden!

Reklamationen November

Bitte reichen Sie die gesammelten Reklamationen von November nach dem oben genannten Verfahren bei dem Servicecenter Fahrgastrechte ein.

Allgemeine Informationen finden Sie unter: www.bahn.de/fahrgastrechte.