

DIESE RECHTE GELTEN FÜR ALLE GRENZÜBERSCHREITENDEN EISENBAHNVERKEHRSDIENSTE INNERHALB DER EUROPÄISCHEN UNION

INFORMATIONEN ÜBER IHRE RECHTE

Eisenbahngesellschaften und Bahnhofsbetreiber sind verpflichtet, Sie über Ihre Rechte zu informieren. Bahngesellschaften informieren Sie auch über ihre Zugangebote und Fahrkarten sowie über etwaige Verspätungen und andere Störungen, die bei ihren grenzüberschreitenden Bahnverbindungen auftreten können.

BETREUUNG FÜR PERSONEN MIT EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

Bahngesellschaften und Bahnhofsbetreiber müssen Ihnen beim Einstieg in grenzüberschreitende Züge behilflich sein. Kündigen Sie Ihren Bedarf nach Möglichkeit mindestens 48 Stunden vor Reiseantritt mit dem von der Bahngesellschaft angegebenen Kommunikationsmittel (z. B. Telefonnummer, Website) an. In der Regel erhalten Sie auch Betreuung an Umsteigebahnhöfen und an Ihrem Zielbahnhof.

KAUFFREISERSTATTUNG UND ANDERWEITIGE BEFÖRDERUNG

Wenn die Verspätung bei der Ankunft am endgültigen Reiseziel gemäß dem Beförderungsvertrag voraussichtlich über 60 Minuten beträgt, haben Sie die Wahl zwischen:

- Erstattung des vollen Ticketkaufpreises für die noch nicht angetretene(n) Teilstrecke(n) sowie gegebenenfalls für den bereits zurückgelegten Teil, wenn die Reise den Zweck Ihrer ursprünglichen Reiseplanung nicht mehr erfüllt und Sie bevorzugen, die Reise abzubrechen und sofort zurückzukehren;
- Fortsetzung der Reise oder anderweitige Beförderung zum Reiseziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt;
- Fortsetzung der Reise oder anderweitige Beförderung zum Zielbahnhof unter vergleichbaren Reisebedingungen zu einem späteren Zeitpunkt nach Ihrem Wunsch.

AUSGLEICH FÜR DEN TICKETPREIS IM FALL VON VERSPÄTUNG/ZUGAUSFALL WÄHREND IHRER GRENZÜBERSCHREITENDEN REISE

Wenn sich bei einer grenzüberschreitenden Bahnfahrt die Ankunft Ihres Zuges am Zielbahnhof gemäß dem Beförderungsvertrag um mindestens eine Stunde verspätet und die Ursache der Verspätung von den beteiligten Eisenbahngesellschaften zu vertreten ist, haben Sie Anspruch auf folgende Entschädigungsleistungen:

- bei Verspätung zwischen 60 und 119 Minuten: 25 % Ihres für den verspäteten Zug entrichteten Fahrpreises;
- bei Verspätungen ab 120 Minuten: 50 % Ihres für den verspäteten Zug entrichteten Fahrpreises.

Die Entschädigung ist innerhalb eines Monats nach Einreichung Ihres Antrags in Form von Gutscheinen oder (auf Anforderung) einer Geldzahlung zu leisten.

Grundsätzlich werden nur Entschädigungszahlungen von mindestens 4 EUR erstattet. Besondere Entschädigungsrichtlinien



gelten für Bahnpässe wie beispielsweise InterRail oder Eurail sowie für Zeitfahrkarten.

BETREUUNG IM FALL VON VERSPÄTUNG/AUSFALL VON ZÜGEN

Bei Verspätung oder Ausfall von Zügen haben Sie Anspruch auf Informationen über die Situation sowie die voraussichtlichen Abfahrts- und Ankunftszeiten, sobald diese Informationen verfügbar sind. Beträgt die Verspätung mehr als 60 Minuten, sind Ihnen folgende Leistungen unentgeltlich anzubieten:

- Essen und Erfrischungen, sofern diese vernünftigerweise bereitgestellt werden können;
- bei Bedarf ein Hotelzimmer oder eine andere Unterbringungsmöglichkeit sowie Beförderung zwischen dem Bahnhof und dem Unterbringungsort;
- falls der Zug auf der Bahnstrecke blockiert ist, Beförderung vom Zug zum Bahnhof oder dem endgültigen Ziel der Beförderungsdienstleistung, sofern praktisch durchführbar.

Wenn die Bahnfahrt nicht mehr fortgesetzt werden kann, müssen Bahngesellschaften für Sie baldmöglichst anderweitige Beförderungsmöglichkeiten organisieren.

VORAUSZAHLUNG BEI TOD ODER VERLETZUNG

Wird ein Fahrgast bei einem Zugunfall getötet oder verletzt, muss die befördernde Bahngesellschaft innerhalb von 15 Tagen nach Feststellung der Identität der entschädigungsberechtigten natürlichen Person eine Vorauszahlung zur Deckung der unmittelbar notwendigen Auslagen des betroffenen Fahrgasts oder seiner Angehörigen leisten. Die Zahlung beträgt mindestens 21 000 EUR bei Tod des Fahrgasts.

RECHT AUF BESCHWERDE

Anlaufstellen für Beschwerden sind in der Regel die Fahrkartenverkaufsstelle oder eine zentrale Kundendienstabteilung der Bahngesellschaft, bei der Sie das Ticket gekauft haben. Sie können Ihre Ansprüche auch bei einer anderen Bahngesellschaft geltend machen, die an der Beförderung beteiligt war. Allerdings gelten besondere Regelungen für den Fall von Personenschäden.

Sie können Beschwerden auch an die für die Durchsetzung der Fahrgastrechtevorschrift zuständige Behörde oder eine andere unabhängige Beschwerdestelle in Ihrem Land richten (Liste in dieser Broschüre und unter ec.europa.eu/passenger-rights).

Wenn Sie weitere Informationen über Ihre Rechte bei Inlandsbahnfahrten im Fern-, Regional-, und Stadtverkehr benötigen, wenden Sie sich an Ihre Bahngesellschaft(en), die Ticketverkaufsstelle oder die zuständige Behörde in Ihrem Land.