Die Länderbahn

Fahrgastrechte

Seit dem 15. Dezember 2013 gelten folgende Rechte für Reisende im Eisenbahnverkehr bei:

- **Zugverspätungen**
- **Ausfall von Zügen**

In dieser Übersicht haben wir für Sie die wichtigsten Regelungen dargestellt. Eine vollständige Darstellung der Fahrgastrechte finden Sie im Internet unter www.waldbahn.de sowie unter www.fahrgastrechte.info. Es gilt eine sogenannte „Reiseketten-Haftung" für alle Züge der Eisenbahnunternehmen, die Sie gemäß Ihrer Fahrkarte genutzt haben. Die Haftung gilt für den in Ihrer Fahrkarte enthaltenen Eisenbahnverkehr, d. h. Schadensursache und Schadenswirkung (z.B. die Verspätung, die Sie geltend machen) müssen im Eisenbahnverkehr entstanden sein.

Als Eisenbahnverkehr sind alle Züge von der S-Bahn bis zum ICE zu verstehen, unabhängig davon, von welchem Eisenbahnunternehmen sie betrieben werden. Hierunter fallen z.B. nicht U-Bahnen, Straßenbahnen oder Busse. Sie haben teilweise ein neues Recht der „Selbstvornahme". Stellt die Eisenbahn jedoch Alternativen zur Verfügung, haben diese Vorrang von einer „Selbstvornahme" (Schadensminderungspflicht des Reisenden).

Ihre Fahrgastrechte im Überblick:

1. Nutzung gleichartiger Züge (z.B. anderer Nahverkehrszug statt geplantem Nahverkehrszug):
Bei einer zu erwartenden Verspätung von mehr als 60 Minuten am Zielort Ihrer Fahrkarte können Sie:
· bei nächster Gelegenheit die Fahrt auf der gleichen Strecke oder über eine andere Strecke fortsetzen oder
· zu einem späteren Zeitpunkt, wenn dadurch eine zügige Weiterreise erleichtert wird

2. Nutzung anderer Züge (z.B. Fernverkehrszug statt geplantem Nahverkehrszug):
Bei einer zu erwartenden Verspätung von mindestens 20 Minuten am Zielort Ihrer Fahrkarte können Sie andere Züge nutzen:
· Erwerb einer neuen Fahrkarte/eines Produktübergang grundsätzlich notwendig, Kosten werden auf Antrag erstattet
· gilt NICHT bei erheblich ermäßigten Fahrkarten (z.B. Schönes-Wochenende-Ticket, Quer-durchs-Land-Ticket, Länder-Tickets)

3. Nutzung anderer Verkehrsmittel als Ersatz (z.B. Bus, Straßenbahn, ggf. auch Taxi):
Sie können ein anderes Verkehrsmittel nutzen wenn:
· bei planmäßiger Ankunft zwischen 0:00 Uhr und 5:00 Uhr eine Verspätung von mindestens 60 Minuten am Zielort zu erwarten ist, oder
· die letzte planmäßige Verbindung des Tages ausfällt und Sie Ihren Zielort bis 24:00 Uhr nicht mehr erreichen würden.

Erstattet wird das günstigste nutzbare Verkehrsmittel bis maximal 80,- €, angebotene Alternativen müssen genutzt werden.

4. Nichtantritt oder Abbruch der Reise bei Ausfall/ Verspätung/Anschlussverlust und Erstattung:
Bei einer zu erwartenden Verspätung von mehr als 60 Minuten am Zielort Ihrer Fahrkarte können Sie:
· von der Reise zurücktreten und erhalten den Fahrpreis durch das Unternehmen, das die Fahrkarte verkauft hat erstattet
· die Reise abbrechen, wenn sie sinnlos geworden ist und erhalten den kompletten Fahrpreis erstattet

5. Entschädigung für verspätete Ankunft am vertragsgemäßen Zielort:
· Einzelfahrkarten: ab 60 Minuten Verspätung am Zielort 25 Prozent des gezahlten Fahrpreises, ab 120 Minuten 50 Prozent
· Zeitfahrkarten: Pauschalbeträge je Verspätung ab 60 Minuten Verspätung am Zielort: Zeitfahrkarten Nahverkehr 1,50 €, Zeitfahrkarten Fernverkehr 5,- €, BahnCard 100 10,- € (1. Kl. jeweils x 1,5)
· Fahrkarten mit Hin- & Rückfahrt: Die Rückfahrkarte bildet der halbe Fahrscheinwert die Basis für eine Entschädigung.
· Entschädigungsbeträge unter 4 € werden nicht ausbezahlt
· für Zeitfahrkarten Nahverkehr bis einem Monat ist eine gesammelte Einreichung nach Ablauf der Gültigkeit notwendig
· Schönes-Wochenende-Ticket, Länder-Tickets und ähnliche Angebote sind Zeitfahrkarten des Nahverkehrs

6. Hilfeleistungen:
· wenn die Weiterreise nicht möglich oder nicht zumutbar ist, werden angemessene Übernachtungskosten ersetzt
· weitergehende Hilfeleistungen für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

7. Geltendmachung von Ansprüchen:
Ihre Ansprüche können Sie geltend machen (bitte nach Möglichkeit mit unseren „Fahrgastrechte-Formular"):
· beim Servicecenter Fahrgastrecht der Eisenbahnen, Anschrift: Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main
· bei einem DB Reisezentrum, wenn Sie eine Bestätigung der Verspätung erhalten haben und Ihre Originalfahrkarte einreichen

8. Bei einer alternativen Verkehrsmittelnutzung ist die Eisenbahn von einer Haftung befreit, wenn Sie die Ursache nicht zu vertreten hat:
· betriebsfremde Umstände, die von der Eisenbahn nicht vermieden bzw. abgewendet werden konnten
· Verschulden des Reisenden selbst
· Verhalten eines Dritten, das von der Eisenbahn nicht vermieden bzw. abgewendet werden konnte

9. Beschwerden, Schlichtung und nationale Durchsetzungsstellen:
· Beschwerden gegen Entscheidungen des Servicecenters Fahrgastrechte richten Sie bitte an denjenigen vertraglichen Beförderer, dessen Zug ausgefallen oder verspätet war. Das gleiche gilt für Anfragen und Beschwerden allgemeiner Art.
· Im Fall von Streitigkeiten ist eine Schlichtung möglich. Adressen von Schlichtungsstellen finden Sie auf unseren Internetseiten www.waldbahn.de oder www.fahrgastrechte.info
· nationale Durchsetzungsstellen für die Fahrgastrechte sind die Eisenbahnaufsichtsbehörden sowie das Eisenbahnbundesamt, Referat 16, Heinemannstraße 6, 53175 Bonn

Stand: Dezember 2013. Alle Angaben ohne Gewähr; gültig für die EVUs Vogtlandbahn-GmbH; Regentalbahn Betriebs-GmbH