Ihre Rechte als Fahrgast im Eisenbahnverkehr

Zug verspätet – Zug ausgefallen – Anschlusszug verpasst.
Worauf Sie jetzt Anspruch haben.

Die Fahrgastrechte gelten im gesamten Eisenbahnverkehr in Deutschland für alle Züge, unabhängig davon, von welchem Eisenbahnunternehmen sie betrieben werden.

Darüber hinaus gelten die Rechte auch für Reiseketten mit Zügen verschiedener Eisenbahnunternehmen, soweit sie auf einer (nicht mehrerer) Fahrkarte(n) ausgewiesen sind (sogenannte „Durchgangsfahrkarte“).

Grundlage der Leistung	Gesetzliche Leistung, Rechtsanspruch: Es gilt die Verordnung (EU) 2021/782 des europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr in Verbindung mit dem Gesetz zur Anpassung des Allgemeinen Eisenbahngesetzes (AEG) an die Verordnung (EU) 2021/782 und der Neufassung der Eisenbahn-Verkehrsordnung (EVO).
Verkehrsmittel	• Gilt nur im Eisenbahnverkehr: Regional- und Fernverkehr, S-Bahn, (Anschlussverluste zwischen Bahn und U-Bahn/Straßenbahn/Bus sind nicht abgedeckt)
Entschädigung bei verspäteter Ankunft am Zielbahnhof	• Ab 60 Minuten Verspätung an Ihrem Zielbahnhof erhalten Sie eine Entschädigung von 25% des gezahlten Fahrpreises für die einfache Fahrt. • Ab 120 Minuten Verspätung an Ihrem Zielbahnhof erhalten Sie eine Entschädigung von 50% des gezahlten Fahrpreises für die einfache Fahrt. • Bei Fahrkarten für die Hin- und Rückfahrt wird die Entschädigung auf der Grundlage des halben entrichteten Fahrpreises berechnet. *(Weitere Details siehe Punkt 1 ff.)*
Entschädigung bei Zeitkarten	• Ab 60 Min./pauschal pro Fahrt 1,50€ (2. Klasse) oder 2,25€ (1. Klasse); Verspätungen müssen für dieselbe Zeitkarte gesammelt eingereicht werden. „Bagatellgrenze“: Beträge unter 4€ werden nicht erstattet, ggf. mehrere Anträge einreichen. *[1)]
Weiterfahrt mit einem anderen Zug	Diese Regelung gilt nicht bei erheblich ermäßigten Fahrkarten, z.B. Länder-Tickets, Quer-durchs-Land-Ticket, Deutschlandticket*[1)]. *(Weitere Details siehe Punkt 3)*
Taxi- und Hotelkosten	In bestimmten Fällen werden Taxi- und Übernachtungskosten bis zu einem Gesamtbetrag in Höhe von 120€ erstattet*[2)]

Kein Anspruch auf Fahrpreisentschädigung	Kein Anspruch auf Fahrpreisentschädigung besteht, wenn Verspätungen, verpasste Anschlüsse oder Zugausfälle nachweislich aufgrund bzw. im Zusammenhang mit folgenden Umständen aufgetreten sind:
	• Außerhalb des Eisenbahnbetriebs liegende, außergewöhnliche Umstände wie extreme Witterungsbedingungen, große Naturkatastrophen oder schwere Krisen im Bereich der öffentlichen Gesundheit,
	• Betriebsstörungen infolge eines Eingriffs in den Bahnverkehr durch Verhalten Dritter
	  ○ Verschulden des Fahrgasts oder
	  ○ Verhalten eines Dritten, wie z.B. Betreten der Gleise, Polizeieinsätze am Gleis, Notfälle im Zug, Strafverfolgungsmaßnahmen, Kabeldiebstahl, Sabotage.

Frist zur Antragseinreichung	Derzeitig muss innerhalb von 12 Monaten nach dem Vorfall der Antrag bzw. die Forderung eingereicht werden.
Antragstellung und weitere Informationen	Im Internet unter *www.fahrgastrechte.info*

*[1)] Pauschale Entschädigung beim Deutschlandticket 1,50€/Tag, max. 12,25€/Monat
*[2)] Der Fahrgast muss in Vorleistung gehen.

Ihre Rechte und Ansprüche

Fahrpreisentschädigung

Ohne das Recht auf Beförderung zu verlieren, hat ein Fahrgast bei Verspätungen Anspruch auf eine Entschädigung durch das Eisenbahnunternehmen, wenn er zwischen dem auf der Fahrkarte angegebenen Abfahrts- und Zielort eine Verspätung erleidet, für die keine Fahrpreiserstattung nach Artikel 18 Verordnung (EU) 2021/782 erfolgt ist.
Siehe „Weiterbeförderung/Fahrpreiserstattung“ Punkte 4ff.

1. Entschädigung bei verspäteter Ankunft am Zielbahnhof

- Ab 60 Minuten Verspätung an Ihrem Zielbahnhof erhalten Sie eine Entschädigung von 25% des gezahlten Fahrpreises für die einfache Fahrt.
- Ab 120 Minuten Verspätung an Ihrem Zielbahnhof erhalten Sie eine Entschädigung von 50% des gezahlten Fahrpreises für die einfache Fahrt.
- Bei Fahrkarten für die Hin- und Rückfahrt wird die Entschädigung auf der Grundlage des halben entrichteten Fahrpreises berechnet.
- Die Fahrgastrechte für den Eisenbahnverkehr gelten auch im Nachtreiseverkehr (z.B. EuroNight).
- Verträge mit Reiseveranstaltern, bei denen die Eisenbahnfahrt nicht die Hauptleistung des Vertrages bildet, fallen in den Bereich des Reisevertragsrechts. Sollten Sie also andere, nicht die Eisenbahnfahrt betreffende Rückfragen oder Beschwerden haben, wenden Sie sich für diese Themen direkt an Ihren Reiseveranstalter bzw. Airline, weil hierfür unter Umständen andere gesetzliche Regelungen und Rechtsansprüche gelten.

2. Zeitkarten: Entschädigung pro Fahrt bei verspäteter Ankunft am Zielbahnhof

Zeitfahrkarten des Nah- und Fernverkehrs (z.B. Wochen- oder Monatskarten, Länder-Tickets, Quer-durchs-Land-Ticket, Deutschlandticket) werden pauschal jeweils ab einer Verspätung von mehr als 60 Minuten am Zielbahnhof entschädigt.

- Zeitfahrkarten des Fernverkehrs: 5 Euro (2. Klasse), 7,50 Euro (1. Klasse).
- Zeitfahrkarten des Nahverkehrs: 1,50 Euro (2. Klasse), 2,25 Euro (1. Klasse).
- BahnCard 100: 10 Euro (2. Klasse), 15 Euro (1. Klasse).

Insgesamt werden maximal 25% des Zeitfahrkartenwertes entschädigt.

Sie haben zudem die Möglichkeit, Verspätungsfälle ab 20 Minuten zu addieren und gesammelt einzureichen. Die zu addierenden Verspätungsfälle müssen dabei innerhalb des Geltungszeitraums der Zeitfahrkarte liegen.

Wenn Sie eine Zeitfahrkarte des Nahverkehrs besitzen, beachten Sie bitte, dass Entschädigungs-beträge unter 4 Euro nicht ausgezahlt werden. Bitte berücksichtigen Sie dies und reichen Sie Verspätungsfälle daher im besten Fall gesammelt ein.

Weiterbeförderung / Fahrpreiserstattung

3. Weiterfahrt mit einem anderen Zug

Wenn es abzusehen ist, dass Sie mit mindestens 20 Minuten Verspätung an dem auf Ihrer Fahrkarte aufgedruckten Zielort ankommen, 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,
- einen anderen, nicht reservierungspflichtigen Zug nutzen.

Wenn Sie eine Fahrkarte des Nahverkehrs (RE, RB, IRE und S-Bahn) besitzen, aber einen höherwertigen Zug (z.B. Züge des Fernverkehrs, also IC/EC, ICE) nutzen möchten, dann müssen Sie zunächst die zusätzlich erforderliche Fahrkarte bezahlen. Anschließend können Sie sich die Kosten über das Servicecenter Fahrgastrechte erstatten lassen.
Diese Regelung gilt nicht bei erheblich ermäßigten Fahrkarten (z.B. Länder-Tickets, Quer-durchs-Land-Ticket, Deutschlandticket).

4. Weiterreise mit anderen Verkehrsmitteln (Eisenbahn und Bus)

Wenn Sie das Eisenbahnunternehmen nicht innerhalb von 100 Minuten nach der planmäßigen Abfahrtszeit eines verspäteten oder ausgefallenen Zuges oder eines verpassten Zug-Anschlusses darüber informiert, welche Möglichkeiten Ihnen für die Weiterreise zur Verfügung stehen, haben Sie das Recht, die Fahrt mit anderen Eisenbahnen (z.B. Flixtrain, Nightjet), einem Reisebus oder einem Bus des Regionalverkehrs fortzusetzen.

Die dadurch ggf. entstandenen notwendigen, angemessenen und zumutbaren Kosten werden Ihnen über das Servicecenter Fahrgastrechte erstattet.

Die Kosten für eine Nutzung eines Taxis, Flugzeugs oder einer Privatabholung werden in diesem Fall nicht erstattet.

5. Erstattung, wenn Sie wegen Verspätung, Zugausfall oder verpasstem Anschluss die Fahrt nicht antreten oder abbrechen

Bei einer zu erwartenden Verspätung am Zielbahnhof von mehr als 60 Minuten können Sie

- von der Reise zurücktreten und sich den vollen Fahrpreis erstatten lassen
- sich den nicht genutzten Anteil erstatten lassen, wenn Sie nur einen Teil der gebuchten Strecke gefahren sind
- sich den bereits genutzten Anteil und den nicht genutzten Anteil erstatten lassen, wenn Sie die Reise abgebrochen haben und zum Ausgangsbahnhof zurückgefahren sind.

Bei Rücktritt von der Reise wird die Erstattung ausschließlich via Überweisung ausgezahlt. Eine Gutscheinausgabe ist in diesem Fall nicht möglich.

6. Ersatz von Kosten für ein anderes Verkehrsmittel (z.B. Bus oder Taxi) aufgrund von Zugverspätungen, Zugausfällen oder Anschlussverlusten im Strandungsfall

- Bei einer planmäßigen Ankunftszeit zwischen 0 und 5 Uhr und einer zu erwartenden Verspätung von mind. 60 Minuten am Zielbahnhof

  oder

- bei Ausfall eines Zuges, wenn es sich dabei um die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Tages handelt und der Zielbahnhof ohne Nutzung eines anderen Verkehrsmittels nicht mehr bis um 24 Uhr erreicht werden kann werden Ihnen die Kosten für ein anderes Verkehrsmittel bis max. 120 Euro ersetzt,
  wenn das Eisenbahnunternehmen kein anderes Verkehrsmittel zur Verfügung stellt
  und Sie mit dem Eisenbahnunternehmen - aus von diesem zu vertretenden Gründen - nicht in Kontakt treten können (Kontaktaufnahme vor Ort mit der Fahrkartenverkaufs- oder Informationsstelle des Eisenbahnunternehmens oder Personal des genutzten Zuges).

Bitte beachten Sie:
Stellt Ihnen das Eisenbahnunternehmen ein anderes Verkehrsmittel zur Verfügung (z. B. Schienenersatzverkehr), so hat dessen Nutzung grundsätzlich Vorrang vor einer selbst organisierten Alternative. Sollten Sie dennoch eine selbstorgansierte Alternative nutzen, können Sie keinen Ersatz der Kosten verlangen, soweit Sie sich nicht erfolglos um Kontaktaufnahme vor Ort mit der Fahrkartenverkaufs- oder Informationsstelle des Eisenbahnunternehmens oder Personal des genutzten Zuges bemüht haben.

7. Ersatz von Kosten für Übernachtung (z.B. Hotel oder anderweitige Unterkunft) aufgrund von Zugverspätungen, Zugausfällen oder Anschlussverlusten im Strandungsfall

- Ist wegen eines Zugausfalls oder einer -verspätung eine Fortsetzung der Fahrt am selben Tag nicht möglich *oder*
  ist die Fortsetzung der Fahrt am selben Tag nicht zumutbar, werden Ihnen angemessene Übernachtungskosten ersetzt,
  wenn das Eisenbahnunternehmen keine Übernachtungsmöglichkeit zur Verfügung stellt
  und Sie mit dem Eisenbahnunternehmen - aus von diesem zu vertretenden Gründen - nicht in Kontakt treten können (Kontaktaufnahme vor Ort mit der Fahrkartenverkaufs- oder Informationsstelle des Eisenbahnunternehmens oder Personal des genutzten Zuges).

  Das Eisenbahnunternehmen kann Ihnen alternativ auch ein anderes Verkehrsmittel zur Verfügung stellen, sofern dies preisgünstiger ist.
  In diesem Fall werden Ihnen auch hier die Kosten für ein anderes Verkehrsmittel bis max. 120 Euro ersetzt,
  wenn das Eisenbahnunternehmen kein anderes Verkehrsmittel zur Verfügung stellt
  und Sie mit dem Eisenbahnunternehmen - aus von diesem zu vertretenden Gründen - nicht in Kontakt treten können (Kontaktaufnahme vor Ort mit der Fahrkartenverkaufs- oder Informationsstelle des Eisenbahnunternehmens oder Personal des genutzten Zuges).

Bitte beachten Sie:
Stellt Ihnen das Eisenbahnunternehmen eine Übernachtungsmöglichkeit oder ein anderes Verkehrsmittel zur Verfügung, so hat dessen Nutzung grundsätzlich Vorrang vor einer selbst organisierten Alternative.
Sollten Sie dennoch eine selbstorgansierte Alternative nutzen, können Sie keinen Ersatz der Kosten verlangen, soweit Sie sich nicht erfolglos um Kontaktaufnahme vor Ort mit der Fahrkartenverkaufs- oder Informationsstelle des Eisenbahnunternehmens oder Personal des genutzten Zuges bemüht haben.

Kein Anspruch auf Entschädigung

Kein Anspruch auf Entschädigung besteht, wenn Verspätungen, verpasste Anschlüsse oder Zugausfälle nachweislich aufgrund bzw. im Zusammenhang mit folgenden Umständen aufgetreten sind:

- Außerhalb des Eisenbahnbetriebs liegende, außergewöhnliche Umstände wie extreme Witterungsbedingungen, große Naturkatastrophen oder schwere Krisen im Bereich der öffentlichen Gesundheit,
- Betriebsstörungen infolge eines Eingriffs in den Bahnverkehr durch Verhalten Dritter
    - Verschulden des Fahrgasts oder
    - Verhalten eines Dritten, wie z.B. Betreten der Gleise, Polizeieinsätze am Gleis, Notfälle im Zug, Strafverfolgungsmaßnahmen, Kabeldiebstahl, Sabotage.

Frist zur Einreichung

- Sie haben derzeitig 12 Monate Zeit, Ihren Antrag zu stellen.

Voraussetzungen, um Fahrgastrechte geltend machen zu können

- Sie sind im Besitz einer zum Ereigniszeitpunkt gültigen Fahrkarte für die verspätete/ausgefallene Fahrt.
- Bezüglich etwaiger Ansprüche des Fahrgastes auf Erstattung bzw. Entschädigung und ggf. Hilfeleistungen ist **derjenige Beförderer verpflichtet**, **in dessen vom Fahrgast geplanten Fahrtabschnitt das anspruchsbegründende Ereignis eingetreten ist.** Daher ist auch ein Beförderer verpflichtet, dessen Zug ausgefallen ist, der durch den betroffenen Fahrgast nach dessen Planung benutzt worden wäre.
- Jede Fahrkarte stellt einen eigenständigen Beförderungsvertrag dar.
  Die Verspätungsentschädigung wird für jede Fahrkarte separat ermittelt.
- Sind unterschiedliche Beförderer an der Leistungserbringung beteiligt, tritt ein Beförderer jeweils für einen Fahrtabschnitt in den durchgehenden Beförderungsvertrag ein.
  Dies geschieht dadurch, dass der Fahrgast sich für einen Beförderer durch Auswahl entscheidet.
- Es besteht Anspruch auf Entschädigung für gesamte Eisenbahn-Reiseketten - also auch aus Zügen verschiedener Eisenbahnunternehmen, wenn diese mit **einer** Fahrkarte oder Durchgangsfahrkarte (nicht mehreren Fahrkarten) genutzt werden.
  Beim Servicecenter Fahrgastrechte können Verspätungen oder Ausfälle von Zügen der teilnehmenden Eisenbahnen (die cantus Verkehrsgesellschaft ist eine der teilnehmenden Eisenbahnen) berücksichtigt werden.
- Bei Fahrkarten für Hin- und Rückfahrt, die auf einer Fahrkarte abgebildet sind, wird die Entschädigung auf der Grundlage des halben entrichteten Fahrpreises berechnet.
- Die Fahrgastrechte für den Eisenbahnverkehr gelten auch im Nachtreiseverkehr (z.B. EuroNight).
- Für Fahrten in Verkehrsverbünden und im Geltungsbereich von Landestarifen gelten gegebenenfalls weitere Regelungen. Inhaber von Fahrkarten eines Verkehrsverbundes erkundigen sich bitte beim jeweiligen Verbund nach den dort gültigen Regelungen zu Fahrgastrechten.
- U-Bahnen und Straßenbahnen fallen nicht unter die einheitliche Fahrgastrechteregelung.

- Beträge von weniger als 4 Euro werden nicht ausgezahlt.

Weitere Informationen sowie das Fahrgastrechteformular zur Einreichung Ihrer Ansprüche finden Sie hier https://fahrgastrechte.info/servicecenter-fahrgastrechte/

sowie unter https://fahrgastrechte.info/downloads/

cantus Verkehrsgesellschaft mbH
Königstor 1A
34117 Kassel
Telefon: 0561 / 766 396-0
E-Mail: info@cantus-bahn.de
Internet: www.cantus-bahn.de
Öffnungszeiten: Mo.-Fr. 9-17 Uhr
(Kundenbüro und Fundsachen)

Hinweis: Es handelt sich hierbei um einen Auszug bzw. eine Zusammenfassung der Fahrgastrechte.

Es gilt die Verordnung (EU) 2021/782 des europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr in Verbindung mit dem Gesetz zur Anpassung des Allgemeinen Eisenbahngesetzes (AEG) an die Verordnung (EU) 2021/782 und der Neufassung der Eisenbahn-Verkehrsordnung (EVO).