

### Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

#### § 1 Geltungsbereich

##### 1.1. *Eisenbahnverkehr*

Diese Fahrgastrechte und Entschädigungsbedingungen gelten für alle gemäß Anlage 2 tätigen Eisenbahnverkehrsunternehmen, die im marego-Tarifgebiet Nahverkehrsleistungen mit schienengebundenen Fahrzeugen im Sinne von § 2 Abs. 1 Satz 1 und Abs. 5 des Allgemeinen Eisenbahngesetzes (AEG) erbringen und deren Betrieb nach Eisenbahnrecht (AEG, EVO) erfolgt. Sie gelten auch für Schienenersatzverkehre mit anderen Verkehrsmitteln (z.B. Bussen), wenn sie an Stelle dieser Eisenbahnbeförderungsleistungen nur vorübergehend und nach veröffentlichten Fahrplänen durchgeführt werden.

Sie gelten nicht für die Beförderung mit nicht nach Eisenbahnrecht betriebenen Schienenbahnen (z.B. Straßen- und Bergbahnen) und mit anderen Verkehrsmitteln (z.B. Busse, Sonderverkehrsmittel).

Diese Fahrgastrechte gelten ferner nicht für Verkehrsdienstleistungen des Schienenpersonennahverkehrs, soweit diese überwiegend aus Gründen historischen Interesses oder zu touristischen Zwecken durchgeführt werden.

Verbundraumübergreifende Fahrten im verbundein- bzw. ausbrechenden Verkehr mit Fahrkarten, die nicht dem marego-Tarif unterliegen sind nicht Gegenstand dieser Fahrgastrechte.

##### 1.2. *Beförderungsvertrag*

Basis einer Inanspruchnahme dieser Fahrgastrechte ist ein gültiger Beförderungsvertrag gemäß marego-Tarif. Ein Beförderungsvertrag kann auch aus mehreren miteinander kombinierten Fahrkarten des marego-Tarifgebietes bestehen, soweit dies zulässig ist (z.B. bei Fahrkarten für Anschlussfahrten).

Der Übergang zwischen Bahnhöfen mit anderen Verkehrsträgern als der Eisenbahn (wie etwa Bus, Straßenbahn) oder zu Fuß ist nicht Gegenstand des Eisenbahnbeförderungsvertrages.

In der Regel bezeichnet die Fahrkarte das die Fahrkarte ausgebende Unternehmen, die zulässigen Wegstrecken (Wegevorschrift), den Preis, die Geltungsdauer der Fahrkarte und die anwendbaren Beförderungsbedingungen.

Kann die Beförderung durch mehrere Eisenbahnverkehrsunternehmen (Beförderer) nach Wahl des Fahrgastes erbracht werden, kommt der Beförderungsvertrag jeweils mit dem Beförderer zustande, dessen Beförderungsleistung der Fahrgast dann tatsächlich in Anspruch nimmt. Der Fahrgast kann über die Auflistung der vertraglichen Beförderer mit den von ihnen bedienten Strecken im Liniverzeichnis (siehe Anlage 2) feststellen, welches Eisenbahnverkehrsunternehmen den von ihm gewählten Zug betreibt, also sein Beförderer ist. Als Beförderer verantwortlich ist das Eisenbahnverkehrsunternehmen, dessen vom Reisenden gemäß Beförderungsvertrag gewählter Zug ausgefallen oder verspätet war.

Die auf der Fahrkarte mit Start- und Zieltarifpunkt angegebene Relation bildet die „Reisekette“ des Fahrgastes. Fahrkarten, auf denen Start- und Zieltarifpunkt oder Tarifzonen angegeben sind, werden nachfolgend als „relationsbezogen“ bezeichnet. Maßgebend für die Inanspruchnahme der Fahrgastrechte ist grundsätzlich die auf der Fahrkarte angegebene oder durch den Reisenden glaubhaft gemachte Relation (Startstation im Eisenbahnverkehr - Zielstation im Eisenbahnverkehr).

### **1.3. Verkehre mit verschiedenen Verkehrsmitteln**

Berechtigt eine Fahrkarte zur Fahrt mit verschiedenen Verkehrsmitteln (z.B. Fahrt mit einem Zug und vorherige oder anschließende Fahrt mit Bus oder Straßenbahn), werden die Fahrgastrechte nur wirksam, soweit die Verspätung im Bereich der tatsächlichen bzw. geplanten Eisenbahnbeförderung eingetreten ist.

### **§ 2 Haftungsbefreiende Sachverhalte**

#### **2.1. *Betriebsfremde Umstände, Verschulden des Fahrgastes und Verhalten Dritter***

Der vertragliche Beförderer ist von der Haftung befreit, wenn der Ausfall, die Verspätung oder das Anschlussversäumnis auf einen der folgenden Gründe zurückzuführen ist:

- i. außerhalb des Eisenbahnbetriebs liegende (betriebsfremde) Umstände, die das betreibende Eisenbahnverkehrsunternehmen trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen es nicht abwenden konnte;
- ii. Verschulden des Fahrgastes;
- iii. Verhalten eines Dritten, das das betreibende Eisenbahnverkehrsunternehmen trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen es nicht abwenden konnte.

#### **2.2. *Infrastrukturbetreiber und andere Eisenbahnverkehrsunternehmen***

Der Betreiber der Eisenbahninfrastruktur, auf der die Beförderung erfolgt, sowie ein anderes Eisenbahnverkehrsunternehmen, das dieselbe Infrastruktur benutzt, gelten nicht als Dritte.

### **§ 3 Ermittlung einer zu erwartenden Verspätung und Anschlussverbindungen**

#### **3.1. *Informationsmedien***

Der Fahrgast hat als Basis für eine Prognoseentscheidung, ob vernünftigerweise mit einer im Sinne dieser Fahrgastrechte anspruchsbegründenden Verspätung am Zielort gerechnet werden muss, insbesondere folgende Medien zu berücksichtigen:

- i. Aushangfahrpläne und ausgehängte Informationen über Fahrplanänderungen an Stationen;
- ii. elektronische Anzeigen und Lautsprecheransagen in Zügen und an Stationen;

- iii. Fahrplaninformationen aus Buchungssystemen personalbedienter Verkaufsstellen;
- iv. verfügbare Fahrplaninformations- und Fahrgastinformationsmedien.

### **3.2. Anschlussverbindungen**

Ob es sich bei einem Zug um einen planmäßigen Anschlusszug (Anschlussverbindung) handelt, orientiert sich an der Übergangszeit, die planmäßig für einen Umstieg zur Verfügung steht und umsteigewilligen Fahrgästen üblicherweise einen problemlosen Umstieg ermöglicht. Maßgebend sind die Fahrplanauskunftssysteme der vertraglichen Beförderer unter der Internetadresse [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info).

## **§ 4 Weiterreise bei Verspätungen und alternative Zugwahl**

### **4.1. Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise auf einer anderen Strecke**

Muss vernünftigerweise davon ausgegangen werden, dass die Verspätung des Fahrgastes an der Zielstation einer Reisekette gemäß Fahrkarte mehr als 60 Minuten betragen wird, so hat er unverzüglich die Wahl zwischen folgenden Alternativen, um seine Zielstation schnellstmöglich zu erreichen:

- i. Fortsetzung der Fahrt auf der gleichen Strecke mit Zügen des Nahverkehrs bis zur Zielstation bei nächster Gelegenheit;
- ii. Fortsetzung der Fahrt auf der gleichen Strecke mit Zügen des Nahverkehrs bis zur Zielstation zu einem späteren Zeitpunkt nach Wahl des Fahrgastes;
- iii. Weiterreise mit geänderter Streckenführung und mit Zügen des Nahverkehrs bis zur Zielstation bei nächster Gelegenheit;
- iv. Weiterreise mit geänderter Streckenführung und mit Zügen des Nahverkehrs bis zur Zielstation zu einem späteren Zeitpunkt nach Wahl des Fahrgastes.

Die Wahl einer Weiterreise zu einem späteren Zeitpunkt nach ii. und iv. kann erfolgen, wenn dem Fahrgast dadurch die zügige Weiterreise erleichtert wird, z.B. durch ein früheres Er-

reichen seiner Zielstation als bei einer Fortsetzung oder Weiterreise bei nächster Gelegenheit.

### **4.2. *Nutzung eines alternativen Zuges und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen***

Besitzt ein Fahrgast eine Fahrkarte, die ausschließlich in den Verkehrsmitteln des marego gilt und muss vernünftigerweise davon ausgegangen werden, dass der Fahrgast aufgrund des Ausfalls oder einer Verspätung des von ihm gewählten Zuges mindestens 20 Minuten verspätet am Zielort seines Eisenbahnbeförderungsvertrages ankommen wird, kann er die Fahrt mit einem anderen Zug durchführen, in welchem der marego-Tarif nicht gilt, sofern für diesen Zug keine Reservierungspflicht besteht und dieser Zug keine Sonderfahrt durchführt. Soweit für den ersatzweise genutzten Zug weitere Fahrkarten erworben werden müssen, kann der Fahrgast von dem Eisenbahnverkehrsunternehmen, dessen ausgefallener oder verspäteter Zug die alternative Nutzung eines anderen Zuges notwendig machte, den Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen.

Handelt es sich bei der Fahrkarte des verspäteten Fahrgastes um eine Fahrkarte mit einem erheblich rabattierten Beförderungsentgelt, besteht der Anspruch auf die Durchführung der Fahrt in einem alternativen Zug nicht. Fahrkarten mit einem erheblich rabattierten Beförderungsentgelt sind:

- i. Tageskarte,
- ii. Mini-Gruppen-Tageskarte (in der Tarifzone Magdeburg (010)),
- iii. Kombiticket,
- iv. Magdeburg-Pass,
- v. Schülerjahreskarte (in der Tarifzone Magdeburg (010)).

### **4.3. *Einschränkungen für die Nutzung eines alternativen Zuges***

Fahrgäste, die gemäß Punkt 4.2. aufgrund des Ausfalls oder einer Verspätung des von ihm gemäß Beförderungsvertrag gewählten Zuges mit einem anderen Zug fahren wollen, können von der Beförderung mit einem bestimmten anderen Zug ausgeschlossen werden, wenn ansonsten eine erhebliche Störung des Betriebsablaufs zu erwarten ist.

### **4.4. *Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels***

Fällt die vertragsgemäße Ankunftszeit in den Zeitraum zwischen 0.00 Uhr und 5.00 Uhr und muss vernünftigerweise davon ausgegangen werden, dass der Fahrgast aufgrund des Ausfalls oder einer Verspätung des von ihm gemäß Eisenbahnbeförderungsvertrag gewählten Zuges mindestens 60 Minuten verspätet am vertragsgemäßen Zielort ankommen wird, kann der Fahrgast die Fahrt bis zu diesem Zielort mit einem anderen Verkehrsmittel durchführen. Das Gleiche gilt, wenn es sich um die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Tages handelt und der Fahrgast aufgrund eines Ausfalls dieses Zuges den vertragsgemäßen Zielort ohne Nutzung des alternativen Verkehrsmittels nicht mehr bis um 24.00 Uhr erreichen kann. Stehen für die Weiterfahrt des Fahrgastes vom vertragsgemäßen Zielort bis zu seinem tatsächlichen Ziel entsprechend seiner gewählten Reisekette keine öffentlichen Personennahverkehrsmittel mehr zur Verfügung, kann der Fahrgast stattdessen das alternative Verkehrsmittel unter Beachtung des Höchstbetrages gemäß Punkt 4.5. auch bis zu seinem tatsächlichen Ziel nutzen.

### **4.5. *Ersatz der Aufwendungen bei Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels***

Macht der Kunde von seinem Recht gemäß Punkt 4.4. Gebrauch, kann er von dem Eisenbahnverkehrsunternehmen, dessen ausgefallener oder verspäteter Zug zur Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels führte, den Ersatz der erforderlichen Aufwendungen bis zu einem Höchstbetrag von 80 Euro verlangen. Für den Fahrgast besteht eine Schadensminderungspflicht. Dies bedeutet, dass ein Ersatz der erforderlichen Aufwendungen für die Nutzung eines anderen Verkehrsmittels nicht verlangt werden kann, wenn seitens der Eisenbahn eine alternative Beförderungspflicht (z.B. Busnotverkehr, Sammeltaxi) zur Verfügung gestellt wurde. Ist dies nicht der Fall, besteht ein Anspruch auf den Ersatz der Aufwendungen für das preisgünstigste alternativ nutzbare Verkehrsmittel.

### **4.6. *Kein Erstattungsanspruch für erforderliche Aufwendungen***

Ein Erstattungsanspruch für Aufwendungen bei Inanspruchnahme anderer Züge oder anderer Verkehrsmittel gemäß Punkt 4.4. und Punkt 4.5. besteht nicht, wenn ein haftungsbefreiender Tatbestand gemäß Punkt 2.1. vorliegt und die Eisenbahn im Fall von Punkt 2.1. (i) oder (iii) die Fahrgäste über die Ursache rechtzeitig unterrichtet hat oder die Ursache offensichtlich war. Die Unterrichtung erfolgt über einen oder mehrere der unter Punkt 3.1. dargestellten Wege.

## **§ 5 Grundsätze für Erstattungen und Entschädigungen im Verspätungsfall**

### **5.1. *Erstattung und Entschädigung***

Der Fahrgast hat bei Ausfall oder Verspätung von Zügen sowie bei daraus resultierenden Anschlussversäumnissen einen Anspruch

- i. auf Erstattung von Fahrkarten, wenn er die Reise aufgrund einer zu erwartenden Verspätung am Zielbahnhof von mehr als 60 Minuten vorzeitig beendet hat (§ 6) oder
- ii. auf Entschädigung, wenn er die Reise bis zum Zielbahnhof durchgeführt hat und dort mindestens 60 Minuten verspätet angekommen ist (§ 7).

Eine gleichzeitige Erstattung und Entschädigung für die gleiche Fahrt ist ausgeschlossen.

### **5.2. *Erstattungs- und entschädigungsfähige Fahrkarten***

Erstattungs- bzw. entschädigungsfähig sind marego-Fahrkarten, die im Namen und auf Rechnung eines Verkehrsunternehmens gemäß Anlage 2 verkauft wurden.

### **5.3. *Erstattungs- und entschädigungsberechtigte Personen***

Erstattungs- bzw. entschädigungsberechtigt ist, abgesehen von Punkt 5.4., der Fahrgast, sein Rechtsnachfolger, sein gesetzlicher Vertreter oder Derjenige, an den der Fahrgast seinen Anspruch abgetreten hat. Der entschädigungs- bzw. erstattungspflichtige vertragliche Beförderer, der Fahrkartenverkäufer oder das „Servicecenter Fahrgastrechte der Eisenbahnverkehrsunternehmen“ können für die Abtretung einen

Nachweis verlangen. Auch wenn eine Fahrkarte für mehrere Personen gilt, besteht der Anspruch nur einmal. Soweit es sich um eine personengebundene Fahrkarte handelt, muss für die Erstattung oder Entschädigung grundsätzlich ein Identitätsnachweis mit einem amtlichen Personaldokument mit Lichtbild erfolgen. Entschädigungen für relationslose Zeitfahrkarten erfolgen grundsätzlich durch das „Service Center Fahrgastrechte“ der Eisenbahnverkehrsunternehmen, soweit unter Punkt 11.3. keine abweichende Regelung getroffen wurde.

### **5.4. Entgeltliche und unentgeltliche Beförderung**

Grundlage der Entschädigung ist der Fahrpreis, den der Fahrgast für die Fahrt tatsächlich entrichtet hat. Besteht ein Anspruch auf unentgeltliche Beförderung aufgrund gesetzlicher Regelungen oder wurde der Fahrgast aufgrund anderer Regelungen unentgeltlich befördert, besteht kein Anspruch auf eine Erstattung oder Entschädigung. Ist auf der Fahrkarte kein Preis eingetragen, so ist durch den Fahrgast ein Zahlungsbeleg über den gezahlten Fahrpreis beizubringen.

### **5.5. Definition „Zeitfahrkarten“**

Eine "Zeitfahrkarte" im Sinne dieser Fahrgastrechte ist ein für eine unbegrenzte Anzahl von Fahrten gültige Fahrkarte, die es dem berechtigten Inhaber erlaubt, auf einer bestimmten Strecke, in bestimmten Tarifzonen oder in einem bestimmten Netz während eines festgelegten Zeitraumes mit der Eisenbahn zu fahren. Darunter fallen neben den Strecken- und Schülerzeitkarten sowie Netz- oder Teilnetz Karten auch Fahrkarten mit einer Geltungsdauer von weniger als sieben Tagen, wenn sie eine Fahrtberechtigung entsprechend Satz 1 beinhalten. Eine Fahrtberechtigung bis zum Betriebsschluss bzw. bis vier Uhr des Folgetages zählt zum Gültigkeitstag.

### **§ 6 Fahrpreiserstattungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis**

#### **6.1. Umfang der Erstattung**

Statt einer Fortsetzung der Fahrt oder einer Weiterreise mit geänderter Streckenführung nach § 4 hat der Fahrgast unter der Voraussetzung, dass vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass seine Verspätung am Zielbahnhof seiner Reisekette gemäß Fahrkarte mehr als 60 Minuten betragen wird, die Fahrt vor dessen Erreichen zu beenden. In diesem Fall hat der Fahrgast einen Anspruch auf entgeltfreie Erstattung des für diese Fahrt entrichteten Fahrpreises, und zwar:

- i. für die nicht durchfahrene Strecke oder
- ii. für die nicht durchfahrene Strecke und für die bereits durchfahrene Strecke, wenn die Fahrt nach seinen ursprünglichen Reiseplänen sinnlos geworden ist oder
- iii. für die nicht durchfahrene Strecke und für die bereits durchfahrene Strecke, wenn die Fahrt nach seinen ursprünglichen Reiseplänen sinnlos geworden ist, sowie für die Rückfahrt zum Startpunkt seiner Reisekette bei nächster Gelegenheit.

#### **6.2. Verantwortlichkeit für die Erstattung**

Eine Erstattung wegen der vorgenannten Gründe ist nur möglich, wenn der Fahrgast belegen oder glaubhaft machen kann, dass er vernünftigerweise davon ausgehen musste, von der als Grund des Reiseabbruchs benannten Ursache (Zugausfall, Zugverspätung oder daraus resultierendem Anschlussverlust) betroffen zu werden oder tatsächlich davon betroffen war. Erstattungen aufgrund von Zugverspätungen, Zugausfällen und Anschlussversäumnissen erfolgen:

- i. bei Nichtantritt der Fahrt durch das Verkehrsunternehmen, das die Fahrkarte ausgegeben hat oder das Eisenbahnverkehrsunternehmen auf Antrag;
- ii. bei Abbruch der Fahrt auf Antrag durch das „Servicecenter Fahrgastrechte“ der Deutsche Bahn AG.

### **§ 7 Fahrpreisschädigungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis**

#### **7.1. Anspruch auf Fahrpreisschädigung**

Ohne den Anspruch auf Beförderung zu verlieren, hat der Fahrgast einen Anspruch auf eine Fahrpreisschädigung, wenn er aufgrund von Ausfall oder Verspätung von Zügen oder einem daraus resultierenden Anschlussversäumnis zu einem Zug in seiner durch Start-, Umsteige- und Zielpunkte in den Tarifzonen glaubhaft gemachten maßgeblichen Reisekette bzw. zwischen dem auf seiner Fahrkarte eingetragenen Start- und Zieltarifpunkt eine Verspätung von mindestens 60 Minuten erleidet.

#### **7.2. Berechnung der Entschädigung für Fahrkarten zur einfachen Fahrt**

Die Fahrpreisschädigung beträgt bei relationsbezogenen Fahrkarten für eine einfache Fahrt bei einer am Zielort der Fahrkarte erlittenen Verspätung:

- i. ab 60 Minuten: 25% des tatsächlich entrichteten Fahrpreises;
- ii. ab 120 Minuten: 50% des tatsächlich entrichteten Fahrpreises.

#### **7.3. Berechnung der Entschädigung für Fahrkarten zur Hin- und Rückfahrt**

Bei Fahrkarten für eine Hin- und Rückfahrt bildet je Fahrtrichtung der halbe tatsächlich entrichtete Fahrpreis die Berechnungsbasis, die Berechnung einer Fahrpreisschädigung erfolgt gemäß Punkt 7.2., Buchstaben i. und ii. entsprechend. Der Entschädigungsbetrag wird auf einen durch fünf Cent teilbaren Betrag aufgerundet. Der Entschädigungsanspruch kann pro Fahrkarte - bei Fahrkarten für eine Hin- und Rückfahrt pro Fahrtrichtung - jeweils nur einmal geltend gemacht werden.

#### **7.4. Entschädigungsbeträge unter 4 Euro**

Fahrpreisschädigungen für relationsbezogene Fahrkarten für eine einfache Fahrt sowie für eine Hin- und Rückfahrt mit

einem Auszahlungsbetrag von weniger als 4 Euro werden nicht ausgezahlt.

### **7.5. Berechnung der Entschädigung für Zeitfahrkarten**

Für Tages- und Zeitfahrkarten finden die nachfolgenden Berechnungskriterien Anwendung:

Der Fahrgast hat einen Anspruch auf Fahrpreisentzündigung, wenn er im Gültigkeitszeitraum seiner Zeitfahrkarte an Fahrtzielen innerhalb deren räumlichen Geltungsbereichs wiederholt Verspätungen von mindestens 60 Minuten erlitten hat. Die Entschädigung beträgt dabei je Zeitfahrkarte auch bei Nutzung der Mitfahrberechtigung:

- i. 1,50 Euro je Fall bei Zeitfahrkarten für die 2. Wagenklasse;
- ii. 2,25 Euro je Fall bei Zeitfahrkarten (einschließlich Zusatzzeitfahrkarten) für die erste Wagenklasse

Auszahlungsbeträge für Fahrpreisentzündigungen je Antrag von weniger als 4 Euro für eine Zeitfahrkarte werden nicht ausgezahlt. Eine Kumulation der Entschädigungsbeträge erfolgt nur, wenn die Entschädigungsforderungen für Wochen-, Monats- (gleichgesetzt die monatlichen Wertkarten einer Jahreskarte) und Abo-Monatskarten für den Geltungszeitraum nach Ablauf der Geltungsdauer der Zeitfahrkarte gesammelt eingereicht werden. Für Zeitfahrkarten mit einer Geltungsdauer von mehr als einem Monat (z.B. Jahreskarten, Semestertickets) erfolgen die Entschädigungszahlungen jeweils auf Antrag, wenn der Entschädigungsanspruch der gesammelt eingereichten Entschädigungsansprüche den Betrag von mindestens 4 Euro erreicht. Es werden jedoch höchstens 25 % des tatsächlich gezahlten Zeitfahrkartenpreises entschädigt.

### **7.6. Betroffensein von einem anspruchsbegründenden Ereignis**

Insbesondere bei relationslosen Zeitfahrkarten ist eine Entschädigung aufgrund von Ausfall, Verspätung oder einem daraus resultierenden Anschlussversäumnis nur möglich, wenn der Fahrgast nachweisen kann, dass er von der als Grund der verspäteten Ankunft am Zielort seiner Fahrt benannten Ursache tatsächlich betroffen war.

### **7.7. Ausnahmen von der Fahrpreischädigung**

Ein Anspruch auf eine Fahrpreischädigung besteht nicht,

- i. wenn der Fahrgast bereits vor dem Kauf der Fahrkarten über einen Ausfall oder eine Verspätung des für seine geplante Fahrt vorgesehenen Zuges informiert wurde oder
- ii. wenn seine Verspätung am vertragsgemäßen Zielort aufgrund des Antritts oder der Fortsetzung der Fahrt mit einer Fahrkarte nach marego-Tarif auf einer anderen Strecke, mit einem anderen Zug oder mit einem von der Eisenbahn gestellten oder einem von ihm selbst gewählten alternativen Verkehrsmittel weniger als 60 Minuten beträgt.

## **§ 8 Hilfeleistungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis**

### **8.1. Übernachtungs- und Benachrichtigungskosten**

Der vertragliche Beförderer, durch dessen Zug der Ausfall, die Verspätung oder ein daraus resultierendes Anschlussversäumnis dafür verantwortlich ist, dass der Fahrgast seine Fahrt nicht am selben Tag fortsetzen kann oder eine Fortsetzung am selben Tag nicht zumutbar ist, haftet dem Fahrgast für den entstehenden Schaden. Der Schadenersatz umfasst die dem Fahrgast im Zusammenhang mit der Übernachtung und mit der Benachrichtigung ihn erwartender Personen entstandenen angemessenen Kosten. Der vertragliche Beförderer ist von einer Haftung befreit, wenn ein haftungsbefreiender Tatbestand gemäß Punkt 2.1. vorliegt.

### **8.2. Kostenlose Unterkunft**

Sofern dies praktisch durchführbar ist, bietet der vertragliche Beförderer, durch dessen Zug der Ausfall, die Verspätung oder ein daraus resultierendes Anschlussversäumnis dafür verantwortlich ist, dass ein Aufenthalt von mindestens einer Nacht notwendig wird, die kostenlose Unterbringung in einem Hotel oder einer anderweitigen Unterkunft an. Soweit praktisch durchführbar, kann auch ein kostenloser alternativer Beförderungsdienst an Stelle einer Übernachtung angeboten werden.

### **8.3. Organisation alternativer Beförderungsdienste**

Ist ein Zug auf der Strecke blockiert oder besteht keine Möglichkeit zur Fortsetzung eines Verkehrsdienstes mehr, organisiert das Eisenbahnverkehrsunternehmen so rasch wie möglich einen kostenlosen alternativen Beförderungsdienst zu einem Bahnhof bzw. zu einem alternativen Abfahrtsort oder zum Zielort des Verkehrsdienstes, sofern dies praktisch durchführbar ist.

### **8.4. Verspätungsbestätigung**

Die Eisenbahnverkehrsunternehmen haben auf Anfrage des Fahrgastes hin auf der Fahrkarte im jeweiligen Fall zu bestätigen, dass der Verkehrsdienst ausgefallen ist oder verspätet war bzw. ein daraus resultierendes Anschlussversäumnis eingetreten ist. Soweit dies aufgrund der Art oder Beschaffenheit der Fahrkarte nicht möglich oder nicht zweckmäßig ist, kann diese Bestätigung auch durch eine separate Verspätungsbescheinigung oder auf einem Vordruck erfolgen, der den Fahrgast zur Geltendmachung seiner Ansprüche berechtigt. Kann das örtliche Personal des Verkehrsdienstes bzw. das Zugbegleitpersonal zwar den Ausfall oder eine entstandene Verspätung eines Zuges aus eigener Kenntnis heraus bestätigen, nicht jedoch ein eintretendes Anschlussversäumnis, wird es zunächst nur den ihm bekannten Sachverhalt bescheinigen.

## **§ 9 Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität**

### **9.1. Rechtsgrundlage der unentgeltlichen Beförderung**

Die unentgeltliche Beförderung schwerbehinderter Menschen und ihrer Begleitpersonen erfolgt nach Maßgabe der §§ 145 ff. Sozialgesetzbuch - Neuntes Buch - (SGB IX).

### **9.2. Zugangsregeln nach der TSI PRM**

Orthopädische Hilfsmittel werden in den Zügen unter Berücksichtigung der technischen Voraussetzungen befördert. Rollstühle müssen dem internationalen Standard ISO 7193- Länge: 1.200 mm + 50 mm für die Füße, Breite: 700 mm + min. 100 mm für die Hände am Rad entsprechen. Informationen

zu fahrzeuggebundenen oder mobilen Einstiegshilfen sind erhältlich für

Deutsche Bahn AG :

[www.bahn.de](http://www.bahn.de)

Tel. 01805-512512 (14ct/Min. aus Festnetz, Mobilfunk ggf. abweichend)

Veolia Verkehr Sachsen-Anhalt GmbH:

[www.hex-online.de](http://www.hex-online.de)

Tel. 03941-678333 (Ortstarif aus Festnetz, Mobilfunk ggf. abweichend)

### **9.3. Hilfeleistungen**

Zur Gewährleistung von Hilfeleistungen vor, während oder nach der Beförderung, z.B. Ein- und Ausstiegshilfe, kann die Anmeldung für Hilfeleistungen 48 Stunden vor Reiseantritt erfolgen. In besonderen Fällen, z.B. Hilfeleistungen durch Dritte, können abweichende Anmeldefristen gelten. Alle Informationen über Hilfeleistungen können eingeholt werden über

Deutsche Bahn AG:

[www.bahn.de](http://www.bahn.de)

Tel. 01805-512512 (14ct/Min. aus Festnetz, Mobilfunk ggf. abweichend)

Veolia Verkehr Sachsen-Anhalt GmbH:

[www.hex-online.de](http://www.hex-online.de)

Tel. 03941-678333 (Ortstarif aus Festnetz, Mobilfunk ggf. abweichend)

### **9.4. Erstattung/Entschädigung**

Für Erstattungen und Entschädigungen aufgrund von Ausfall oder Verspätung von Zügen gelten die Regelungen aus Punkt 5.4.

### **§ 10 Beförderung von Reisegepäck**

#### **10.1. Preise und Konditionen**

Konditionen und Preise für die Beförderung von Reisegepäck ergeben sich aus dem marego-Tarif.

#### **10.2. Rechtsgrundlagen**

Auf die Beförderung von Reisegepäck und die Haftung sind die Vorschriften der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (ABl. EU Nr. L 315 S. 14) Kapitel III, Artikel 11 sowie Anhang I Titel IV Kapitel I, III und IV sowie Titel VI und Titel VII anzuwenden.

### **§ 11 Beschwerden, Verfahren zur Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen**

#### **11.1. Informationen zu den Fahrgastrechten und zu dem Fahrgastrechte-Formular im Internet**

Umfangreiche Informationen zu den Fahrgastrechten und dem Entschädigungsverfahren sind u. a. im Internet unter [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info) verfügbar. Dort ist auch der Vordruck Fahrgastrechte-Formular als Download bzw. zum Ausdrucken abrufbar.

#### **11.2. Anträge auf Fahrpreiserstattung bzw. Fahrpreisent-schädigung**

Soll ein Fahrpreis gemäß § 5 erstattet werden, ist ein Erstattungsantrag bei demjenigen „Fahrkartenverkäufer“ zu stellen, bei dem die Fahrkarte erworben wurde, soweit die Fahrt aufgrund des Ausfalls oder der Verspätung eines Zuges nicht angetreten wurde. Wurde die Fahrt aufgrund eines Verspätungsereignisses abgebrochen, sind Erstattungsanträge mit einem vollständig ausgefüllten Fahrgastrechte-Formular und Originalunterlagen an das Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main zu richten.

Anträge auf eine Fahrpreisent-schädigung gemäß § 7 aufgrund von Ausfall oder Verspätung von Zügen oder resultierendem Zug-Anschlussversäumnis sind zusammen mit einem voll-

ständig ausgefüllten Fahrgastrechte-Formular und beigefügten Originalbelegen bei folgender Stelle einzureichen:

- i. für Fahrten in Zügen der Deutschen Bahn AG oder für Fahrten, bei denen die Züge mehrerer Eisenbahnverkehrsunternehmen benutzt wurden:  
Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main
- ii. für Fahrten, bei denen ausschließlich die Züge der Veolia Verkehr Sachsen-Anhalt GmbH benutzt wurden:

Veolia Verkehr Sachsen-Anhalt GmbH, Kundenbetreuung,  
Magdeburger Straße 29, 38820 Halberstadt

Erstattungs- und Entschädigungsanträge müssen in deutscher Sprache mit einem Fahrgastrechte-Formular und den die Fahrt sowie den Entschädigungs- bzw. Erstattungsanspruch begründenden Unterlagen (Originalfahrkarte, Verspätungsbescheinigungen und weitere erforderliche Nachweise und Belege) eingereicht werden.

Das Recht der Reisenden zur anderweitigen Geltendmachung von Ansprüchen bleibt unberührt.

Soweit es sich um eine personengebundene Fahrkarte handelt, ist ein Identitätsnachweis mit einem amtlichen Personaldokument mit Lichtbild erforderlich. Stimmen Identität des Einreichenden und des berechtigten Inhabers der personengebundenen Fahrkarte nicht überein, ist eine Abtretungserklärung des berechtigten Inhabers beizufügen.

Statt der Originalbelege können Kopien der Belege beigefügt werden, wenn die Originale vom Fahrgast noch benötigt werden. Zur Prüfung der Richtigkeit der Originale bleibt die Verpflichtung zur Vorlage der Originalbelege auf Anforderung des vertraglichen Beförderers davon unberührt.

Bei Erstattungen gemäß den Punkten 4.2., 4.4. und 4.5. müssen die Originalbelege eingereicht werden.

Der Anspruch muss innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Geltungsdauer der Fahrkarte geltend gemacht werden.

### **11.3. Wahl der Art einer Erstattung/Entschädigung**

Eine Auszahlung von Erstattungs- und Entschädigungsansprüchen erfolgt entsprechend dem Wunsch des Fahrgastes per Überweisung, als Gutschein oder in Bargeld. Eine Baraus-

zahlung ist nur bei stationären personalbedienten Verkaufsstellen der an dem Beförderungsvertrag beteiligten vertraglichen Beförderer mit einem vollständig ausgefüllten und mit bestätigter Verspätung versehenen Fahrgastrechte-Formular und Abgabe der Originalbelege möglich. Eine Verspätungsentschädigung kann dort nur für Fälle gemäß den Punkten 7.2. und 7.3. erfolgen.

### **11.4. Auszahlung von Entschädigungsansprüchen**

Bei Abgabe des vom Fahrgast ausgefüllten und mit Zangen- oder Stempelabdruck der ausgebenden Stelle bestätigten Fahrgastrechte-Formulars und den dazugehörigen Originalfahrkarten bei einer stationären personalbedienten Verkaufsstelle des an dem Beförderungsvertrag beteiligten vertraglichen Beförderers erhält der Fahrgast auf Wunsch den Entschädigungsbetrag ausgezahlt, soweit die Verkaufsstelle zur technischen Abwicklung in der Lage ist und ausreichende Bargeldmittel vorhanden sind. Ein vertraglicher Beförderer kann eine Auszahlung auch bei anderen Stellen als eigenen Verkaufsstellen vorsehen. In den übrigen Fällen wird der Entschädigungsanspruch unter Beifügung des Fahrgastrechte-Formulars und der Fahrkarte bzw. einer Fahrkartenkopie beim Service Center Fahrgastrechte bearbeitet.

### **11.5. Kundeneingaben**

Kundeneingaben, Anregungen und Beschwerden allgemeiner Art zu diesen Fahrgastrechten sind an den jeweils betroffenen vertraglichen Beförderer zu richten. Er bearbeitet und beantwortet die an ihn gerichteten und ihn selbst betreffenden Eingaben.

## **§ 12 Schlichtung und nationale Durchsetzungsstellen**

### **12.1. Schlichtung**

Im Falle von Streitigkeiten aus der Beförderung durch Eisenbahnverkehrsunternehmen kann der Fahrgast eine geeignete Schlichtungsstelle anrufen. Streitigkeiten liegen z.B. vor, wenn zuvor einer schriftlichen Beschwerde des Fahrgastes vom vertraglichen Beförderer nicht binnen eines Monats abgeholfen wurde.

### **12.2. Nationale Durchsetzungsstellen / Eisenbahnbundesamt**

Den Eisenbahnaufsichtsbehörden nach § 5 Abs. 1 a AEG (Allgemeines Eisenbahngesetz) obliegt die Bearbeitung von Beschwerden über mutmaßliche Verstöße von Eisenbahnen, Reiseveranstaltern und „Fahrkartenverkäufern“ gegen die gesetzlich normierten Fahrgastrechte. Beschwerden können auch an das Eisenbahn-Bundesamt gerichtet werden.