

Zugverspätung | Zugausfall | Anschlussverlust

Nachfolgend sind die wichtigsten Fahrgastrechte zusammengefasst, eine umfassende Darstellung finden Sie unter fahrgastrechte.info. Diese Fahrgastrechte gelten nur im Eisenbahnverkehr. Dies umfasst alle Eisenbahnzüge, von der S-Bahn bis zum ICE. U-Bahnen, Straßenbahnen und touristische Bahnen fallen nicht darunter. Für Fahrten in Verkehrsverbänden gelten die Regelungen für den Eisenbahnverkehr. Bei diesen Fahrgastrechten handelt es sich um abschließende Ansprüche wegen Verspätung oder Ausfall von Zügen. So ist

etwa das pünktliche Erreichen eines Termins (Veranstaltung, Flug) nicht Gegenstand des Beförderungsvertrags. Die an der Beförderung beteiligten und unter fahrgastrechte.info genannten Eisenbahnunternehmen haften gemeinschaftlich für fahrgastrechtliche Ansprüche auf Entschädigung. Erstattung und Aufwendungsersatz, soweit für die Beförderungsleistung nur ein Beförderungsvertrag abgeschlossen wurde.

Stand: November 2024

1. Entschädigung für verspätete Ankunft am Zielbahnhof

- Ab 60 Minuten Verspätung am Zielbahnhof Ihrer Fahrkarte erhalten Sie eine Entschädigung von 25% des Fahrkartenpreises für die einfache Fahrt, ab 120 Minuten 50%. Bei Fahrkarten für die Hin- und Rückfahrt wird die Entschädigung auf der Grundlage des halben Fahrkartenpreises berechnet.
- Zeitfahrkarten (z.B. Wochen- oder Monatskarten) werden pauschal je Verspätung ab 60 Minuten entschädigt:
- Im Nahverkehr: 1,50 EUR (2. Klasse), 2,25 EUR (1. Klasse)
- Im Fernverkehr: 5 EUR (2. Klasse), 7,50 EUR (1. Klasse)
- BahnCard 100: 10 EUR (2. Klasse), 15 EUR (1. Klasse)
- Insgesamt werden max. 25% des Zeitfahrkartenpreises entschädigt.
- Entschädigungsbeträge unter 4 Euro werden nicht ausgezahlt. Reichen Sie aus diesem Grund Entschädigungsanträge bei Zeitfahrkarten des Nahverkehrs (z.B. Länder-Tickets, Quer-durchs-Land-Ticket) gesammelt ein.

2. Weiterfahrt mit einem anderen Zug

Bei einer zu erwartenden Verspätung von mindestens 20 Minuten am Zielbahnhof Ihrer Fahrkarte können Sie

- bei nächster Gelegenheit oder zu einem späteren Zeitpunkt die Fahrt auf der gleichen Strecke oder auf einer anderen Strecke fortsetzen und dabei auch
- andere, nicht reservierungspflichtige Züge nutzen (eine ggf. erforderliche Fahrkarte/einen Produktübergang müssen Sie zunächst bezahlen und können Sie sich anschließend erstatten lassen); erheblich ermäßigte Fahrkarten (z.B. Länder-Tickets) sind davon ausgenommen.

3. Erstattung bei Nichtantritt oder Abbruch der Reise wegen Verspätung, Zugausfall oder Anschlussverlust

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

- von der Reise zurücktreten und sich den Fahrkartenpreis erstatten lassen oder
- die Reise abbrechen und sich den Anteil des Fahrkartenpreises für die nicht genutzte Strecke erstatten lassen
- oder die Reise abbrechen, wenn sie sinnlos geworden ist, zum Ausgangsbahnhof zurückkehren und sich den Fahrkartenpreis erstatten lassen.

4. Weiterreise mit anderen Eisenbahnen oder Bussen bei nicht rechtzeitiger Information über Weiterreisemöglichkeit

Informiert Sie das Eisenbahnunternehmen nicht innerhalb von 100 Minuten nach der planmäßigen Abfahrtszeit des verspäteten oder ausgefallenen Zuges oder des verpassten Anschlusses darüber, welche Möglichkeiten Ihnen für

die Weiterreise zur Verfügung stehen, haben Sie auch das Recht, die Fahrt mit anderen Eisenbahnen, einem Reisebus oder einem Bus des Regionalverkehrs außerhalb der tariflichen Nutzungsmöglichkeiten Ihrer Fahrkarte fortzusetzen. Die dadurch ggf. entstandenen notwendigen, angemessenen und zumutbaren Kosten werden Ihnen ersetzt.

5. Nutzung anderer Verkehrsmittel als Ersatz (z.B. Bus oder Taxi)

- Stellt Ihnen das Eisenbahnunternehmen ein anderes Verkehrsmittel zur Verfügung, hat dies Vorrang vor einer Kostenerstattung für selbstorganisierte Alternativen.
- Bei einer planmäßigen Ankunftszeit zwischen 0 und 5 Uhr und einer zu erwartenden Verspätung von mind. 60 Minuten am Zielbahnhof Ihrer Fahrkarte werden Ihnen die Kosten für ein anderes Verkehrsmittel bis max. 120 Euro erstattet, wenn das Eisenbahnunternehmen kein anderes Verkehrsmittel zur Verfügung stellt und Sie mit dem Eisenbahnunternehmen aus von diesem zu vertretenden Gründen nicht in Kontakt (Kontaktaufnahme vor Ort mit der Fahrkartenverkaufs- oder Informationsstelle des Eisenbahnunternehmens oder Personal des genutzten Zuges) treten können.
- Dies gilt auch 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.
- Ferner gilt dies auch in Fällen, in denen das Eisenbahnunternehmen eine Übernachtungsmöglichkeit zur Verfügung zu stellen hat und die Weiterfahrt mit einem anderen Verkehrsmittel preisgünstiger ist.

6. Übernachtung

- Stellt Ihnen das Eisenbahnunternehmen eine Übernachtungsmöglichkeit zur Verfügung, hat dies Vorrang vor einer Kostenerstattung für selbstorganisierte Alternativen.
- Wird wegen eines Zugausfalls oder einer Verspätung eine Übernachtung erforderlich oder ist die Fortsetzung der Fahrt am selben Tag nicht zumutbar, werden Ihnen angemessene Übernachtungskosten erstattet, wenn das Eisenbahnunternehmen keine Übernachtungsmöglichkeit zur Verfügung stellt und Sie mit dem Eisenbahnunternehmen aus von diesem zu vertretenden Gründen nicht in Kontakt (Kontaktaufnahme vor Ort mit der Fahrkartenverkaufs- oder Informationsstelle des Eisenbahnunternehmens oder Personal des genutzten Zuges) treten können.

7. Ausschlussgründe für Verspätungsentschädigung

Die Geltendmachung von Ausschlussgründen nach Art. 19 Abs. 10 VO (EU) 2021/782 bleibt vorbehalten.

8. Geltendmachung Ihrer Ansprüche

Verwenden Sie bitte das Fahrgastrechte-Formular. Es hilft Ihnen, alle zur Bearbeitung erforderlichen Daten anzugeben und ermöglicht die zügige Bearbeitung Ihres Antrags. Sie erhalten das Formular unter www.fahrgastrechte.info.

Sie können Ihre Ansprüche geltend machen:

- Im DB Reisezentrum (Verspätungsentschädigung und Erstattung des Fahrkartenpreises), wenn Sie eine Bestätigung Ihrer Verspätung auf dem Fahrgastrechte-Formular erhalten haben, Sie Ihre Originalfahrkarte einreichen und Ihre Verspätung im DB Reisezentrum geprüft werden kann,
- beim ServiceCenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main, in allen Fällen, wenn Sie:
 - keine Bestätigung Ihrer Verspätung auf einem Fahrgastrechte-Formular erhalten haben,
 - für Verspätungsentschädigung nur eine Kopie Ihrer Fahrkarte einreichen,
 - Inhaber einer Zeitfahrkarte (z.B. Länder-Ticket, Quer-durchs-Land-Ticket, Streckenzeitkarte, BahnCard 100) sind,
 - Inhaber einer bei der DB gekauften Fahrkarte im grenzüberschreitenden Verkehr oder einer Fahrkarte für ausländische Strecken sind oder
 - den Ersatz von Aufwendungen (z.B. für Bus, Taxi, Hotel) beantragen möchten (dafür sind die Originalbelege einzureichen).

9. Kontaktdaten des Verkehrsunternehmens

Allgemeine Beschwerden und Anfragen richten Sie für die City-Bahn Chemnitz GmbH an:

City-Bahn Chemnitz GmbH
Bahnhofstraße 10 | 09111 Chemnitz
Tel: 0371 - 495 795-222
Internet: <http://www.city-bahn.de>
kundenservice@city-bahn.de

10. Schlichtung und nationale Durchsetzungsstelle

Sollten Sie Einwände gegen Fahrgastrechteentscheidungen haben, richten Sie Ihren Widerspruch an die Stelle, die die Entscheidung getroffen hat.

Nationale Durchsetzungsstellen für Fahrgastrechte:

Eisenbahn-Bundesamt
Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte
Heinemannstraße 6 | 53175 Bonn
E-Mail: durchsetzungsstelle@eba.bund.de
www.eba.bund.de
Tel.: +49 (0) 228 30795-400

Weitere Adressen von Schlichtungsstellen für Fahrgastrechte finden Sie unter www.bahn.de/fahrgastrechte, www.fahrgastrechte.info oder www.busse-bahnen.de.

