



Ihre wichtigsten Reiserechte

ZUG – Das ist Ihr RECHT!



Bei eingetretener Verspätung am Zielort

- ab 1 Std.: 25 % Fahrpreiserstattung
- ab 2 Std.: 50 % Fahrpreiserstattung
- Zeitkarten, Sondertickets: Pauschalentschädigung
- mehr als 1 Std.: zusätzlich Mahlzeiten und Erfrischungen, sofern verfügbar
- mehr als 1 Std.: zusätzlich Übernachtung inkl. Transfer, wenn erforderlich
- ab 1 Std. zwischen 0 und 5 Uhr oder bei Ausfall des fahrplanmäßig letzten Zugs des Tages: Kostenerstattung für Ersatzverkehrsmittel (Bus oder Taxi) bis max. 80 €

Absehbare Ankunftsverspätung

- ab 20 min nur im Nahverkehr:
Benutzung auch höherwertiger Züge
- mehr als 1 Std.: Wahl zwischen voller Fahrpreiserstattung oder späterer Fahrt, auch mit geänderter Streckenführung, aber unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen

FLUG – Das ist Ihr RECHT!



Nichtbeförderung

- Wahl zwischen Flugpreiserstattung, Rückflug zum ersten Abflugort und vergleichbarer Ersatzbeförderung zum frühestmöglichen Zeitpunkt
- Betreuungsleistungen: Mahlzeiten und Getränke; zwei kostenlose Telefonate, Faxe oder E-Mails
- wenn notwendig, Hotelunterkunft für eine oder mehrere Übernachtungen inkl. Transfer
- zusätzlich: Entschädigung von 250 € (bis 1500 km Strecke), 400 € (bis 3500 km Strecke), 600 € (mehr als 3500 km Strecke)

Annullierung

- wie oben
- ABER: Entschädigung entfällt, wenn Annullierung fristgerecht vor Abflug mitgeteilt wurde oder auf höhere Gewalt zurückgeht

Verspätung

- ab 2 bis 4 Std. (entfernungsabhängig): Betreuungsleistungen wie oben
- ab 3 Std.: Entschädigung wie oben, nicht bei höherer Gewalt
- ab 5 Std. zusätzlich: Wahl zwischen Flugpreiserstattung, Rückflug zum ersten Abflugort und vergleichbarer Ersatzbeförderung zum frühestmöglichen Zeitpunkt

Tipps:

- konkreten Sachverhalt von Zugbegleiter/Fluglinie bestätigen lassen
- **Flug:** Beschwerden/Schadenersatzforderungen an Fluglinie richten
- **Bahn:** Beschwerden/Schadenersatzforderungen an Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt a.M. www.fahrgastrechte.info
- bei erfolgloser Beschwerde: söp - Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr
Fasanenstr. 81, 10623 Berlin www.soep-online.de

Mehr Infos:

www.bmelv.de

www.verbraucherzentrale.de

Stand: Juli 2010