

tungskosten 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.



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 beim Personal im Zug, bei der DB Information, im DB Reisezentrum oder unter www.bahn.de/fahrgastrechte oder www.fahrgastrechte.info.

Sie können Ihre Ansprüche geltend machen: für Fahrten, bei denen die Züge mehrerer Eisenbahnverkehrsunternehmen benutzt wurden:

Servicecenter Fahrgastrechte
60647 Frankfurt am Main

Für Fahrten, bei denen ausschließlich die Züge der evb benutzt wurden:

**Eisenbahnen und Verkehrsbetriebe
Elbe-Weser GmbH**
Fahrgastrechte
Am Bahnhof 1
27432 Bremervörde

Es ist unser oberstes Ziel, Sie von früh bis spät sicher, pünktlich und angenehm zu Ihrem jeweiligen Ziel zu befördern. Wenn es doch mal Anlass zur Beschwerde gibt, sind unsere Mitarbeiter für Sie da. Schreiben Sie uns eine E-Mail an: info@evb-elbe-weser.de

Haben Sie aber dennoch das Gefühl, dass auf ihre Beschwerde von uns nicht ausreichend oder angemessen reagiert wurde, können Sie sich an folgende Schlichtungs- und Durchsetzungsstellen wenden:

Schlichtungsstelle

SNUB
Postfach 6025
30060 Hannover
www.nahverkehr-snub.de

Nationale Durchsetzungsstelle

Eisenbahn-Bundesamt
Fahrgastrechte
Heinemannstr. 6
53175 Bonn
E-Mail: fahrgastrechte@eba.bund.de
Bürgertelefon Fahrgastrechte:
Tel. 0228-30 79 54 00

Herausgeber:
Eisenbahnen und Verkehrsbetriebe Elbe-Weser GmbH
Bahnhofstraße 67
27404 Zeven
Tel. 04281-944 0
www.evb-elbe-weser.de

Änderungen vorbehalten, Einzelangaben ohne Gewähr.
Stand: September 2019

Kontakt



**Ihre Rechte
als Fahrgast**



Allgemeines

Die Fahrgastrechte im Bahnverkehr räumen den Reisenden gleiche Rechte bei allen Eisenbahnverkehrsunternehmen ein und gelten für alle Züge von der S-Bahn bis zum ICE, unabhängig davon, von welchem Eisenbahnverkehrsunternehmen sie betrieben werden. Sie gelten auch für Reiseketten aus Zügen verschiedener Eisenbahnverkehrsunternehmen, die mit einer Fahrkarte genutzt werden.

In Zusammenarbeit mit anderen Eisenbahnen hat die evb an der Entwicklung des gemeinsamen Entschädigungsverfahrens aller teilnehmenden Bahnen mitgewirkt. Alle Informationen zu Entschädigungsansprüchen bei Zugverspätungen, verpassten Anschlüssen oder ausgefallenen Zügen finden Sie unter: www.fahrgastrechte.info

Ihre Rechte im Überblick

Zugverspätungen

Ab 60 Minuten Verspätung am Zielbahnhof Ihrer Fahrkarte erhalten Sie eine Entschädigung von 25 % des Fahrkartenpreises für die einfache Fahrt.

Ab 120 Minuten Verspätung am Zielbahnhof Ihrer Fahrkarte erhalten Sie eine Entschädigung von 50 % des Fahrkartenpreises für die einfache Fahrt.

Bei Fahrkarten für die Hin- und Rückfahrt wird die Entschädigung auf Grundlage des halben Fahrkartenpreises berechnet.

Zeitkarten (z.B. Wochen- oder Monatskarten) werden pauschal je Verspätung ab 60 Minuten entschädigt:

- Im Nahverkehr: 1,50 € (2. Klasse), 2,25 € (1. Klasse)
- Im Fernverkehr: 5 € (2. Klasse), 7,50 € (1. Klasse)
- BahnCard100: 10 € (2. Klasse), 15 € (1. Klasse)

Insgesamt werden max. 25 % des Zeitfahrkartenpreises entschädigt.

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 auch
- andere, nicht reservierungspflichtige Züge nutzen (eine ggf. erforderliche Fahrkarte / einen Produktübergang müssen Sie zunächst bezahlen und anschließend erstatten lassen); erheblich ermäßigte Fahrkarten (z.B. Länder-tickets) sind davon ausgenommen.

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

Nutzung anderer Verkehrsmittel als Ersatz (z.B. Bus, 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. 80 Euro erstattet, wenn das Eisenbahnunternehmen kein anderes Verkehrsmittel zur Verfügung stellt und Sie mit dem Eisenbahnunternehmen aus von diesen 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 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.

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 Übernach-