

Stand: Juni 2010

www.bmelv.de
www.verbraucherzentrale.de

Mehr Infos:

- Konkreten Sachverhalt von Zugbegleiter/Flughlinie bestätigen lassen
- Beschwerden/schadenersatzforderungen an Bahn/Flughlinie richten
- Bei erfolgloser Beschwerde: Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söpp) kontaktieren: www.söpp-online.de

Tipps:



Bundesministerium für
Ernährung, Landwirtschaft
und Verbraucherschutz



Ihre wichtigsten Reiserechte

www.bmelv.de

ZUG – Das ist Ihr RECHT!



Bei eingetretener Verspätung am Zielort

- ab 1 Std.: 25 % Fahrpreiserstattung
- ab 2 Std.: 50 % Fahrpreiserstattung
- ab 1 Std. / Zeitkarteninhaber: Pauschalentschädigung
- zusätzlich ab 1 Std.: Mahlzeiten und Erfrischungen, sofern verfügbar
- zusätzlich ab 1 Std.: Übernachtungskosten-Erstattung inkl. Transfer
- und Erstattung angemessener Telefonkosten, wenn erforderlich
- ab 1 Std. zwischen 0 und 5 Uhr oder bei Ausfall des fahrplanmäßig letzten Zugs des Tages: Kostenersatzung für Ersatzverkehrsmittel (Bus oder Taxi) bis max. 80 €

Vor Reiseantritt 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 wegen Überbuchung

- Wahl zwischen Flugpreiserstattung, Rückflug zum ersten Abflugort und vergleichbarer Ersatzbeförderung zum frühestmöglichen Zeitpunkt
- Mahlzeiten und Getränke, zwei kostenlose Telefonate, Fax oder E-Mail. Wenn notwendig, Hotelunterkunft für eine oder mehrere Übernachtungen inkl. Transfer.
- Zusätzlich: Entschädigung von 250 Euro (bis 1500 km Strecke), 400 Euro (bis 3500 km Strecke), 600 Euro (mehr als 3500 km Strecke)

Annullierung

- Wie oben. ABER: Entschädigung entfällt, wenn Annullierung mindestens 14 Tage vor Abflug mitgeteilt wurde oder auf höhere Gewalt zurückgeht (z.B. Naturkatastrophe)

Verspätung

- ab 3 Std.: Entschädigung wie oben
- ab 5 Std. zusätzlich: Wahl zwischen Flugpreiserstattung, Rückflug zum ersten Abflugort und vergleichbarer Ersatzbeförderung zum frühestmöglichen Zeitpunkt