

Stand: Januar 2012

www.verbraucherzentrale.de

www.bmelv.de

Mehr Infos:

- Konkreten Sachverhalt von Zugbegleiter/Fluglinie bestätigen lassen
- **Flug:** Beschwerden/Schadenersatzforderungen an Fluglinie richten
- **Bahn:** Beschwerden/Schadenersatzforderungen an Servicecenter Fahr-
gastrechte, 60647 Frankfurt a.M. www.fahrer-gastrechte.info
- Bei erfolgloser Beschwerde: sdp - Schlichtungsstelle für den öffentlichen
Personenverkehr, Fasanenstr. 81, 10623 Berlin www.soeponline.de

Tipps:



**Bundesministerium für
Ernährung, Landwirtschaft
und Verbraucherschutz**




**Auf Reisen –
Ihre wichtigsten Rechte**

www.bmelv.de

ZUG – Das ist Ihr RECHTI!



Bei eingetretener Verspätung am Zielort

- ab 1 Std.: 25 % Fahrpreiserstattung
- ab 2 Std.: 50 % Fahrpreiserstattung
- Zeikarteninhaber: Pauschalentschädigung
- mehr als 1 Std.: zusätzlich Übernachtung inkl. Transfer, wenn erforderlich
- Mahnzeiten und Erfrischungen, sofern verfügbar
- 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 RECHTI!



Nichtbeförderung wegen Überbuchung

- **Flugpreiserstattung** (und ggf. Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt) ODER **anderweitige Beförderung** (frühestmögliche Zeitpunkte) und ggf. Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt
- **Betreuungsleistungen**: Mahnzeiten und Getränke; zwei kostenlose Telefonate, Fax oder E-Mails; wenn notwendig Hotelunterkunft inkl. Transfer
- **zusätzlich entfernungsabhängige Ausgleichszahlungen**: Flüge in der EU: 250 € (1500 km oder weniger), 400 € (> 1500 km); Flüge zwischen EU und Nicht-EU-Land: 250 € (1500 km oder weniger), 400 € (1500 – 3500 km), 600 € (> 3500 km)

Annullierung

- **Wie oben**, ABER Ausgleichszahlung entfällt, wenn Annullierung auf „außergewöhnliche Umstände“ zurückgeht (z. B. Naturkatastrophen oder Fluglotsenstreik) oder mindestens 14 Tage vor Abflug mitgeteilt wurde

Verspätung

- ab 2 Std.: **Betreuungsleistungen** wie oben (abhängig von Entfernung, Dauer, Strecke)
- ab 3 Std.: **Ausgleichszahlungen** in der Höhe wie oben, aber nicht bei „außergewöhnlichen Umständen“
- ab 5 Std.: **Flugpreiserstattung** und ggf. Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt