



Auf Reisen – Die wichtigsten Rechte

ZUG – Das ist Ihr RECHT!



Bei eingetretener Verspätung am Zielort

- ab 1 Std.: 25 % Fahrpreiserstattung
- ab 2 Std.: 50 % Fahrpreiserstattung
- Zeitkarteninhaber, Sondertickets: Pauschalentschädigung
- mehr als 1 Std.: zusätzlich Übernachtung inkl. Transfer, wenn erforderlich
- Mahlzeiten und Erfrischungen, sofern verfügbar
- 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 €

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

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

FLUG – Das ist Ihr RECHT!



Nichtbeförderung wegen Überbuchung

- **Flugpreiserstattung** (und ggf. Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt) ODER **anderweitige Beförderung**
- **Betreuungsleistungen:** Mahlzeiten und Getränke; zwei kostenlose Telefonate, Faxe 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

Mehr Infos:

www.bmelv.de

www.verbraucherzentrale.de

Stand: Januar 2012