

## bei Verspätung oder Ausfall von RMV-Nahverkehrszügen (S-Bahn, RB, RE, SE)

Bitte berücksichtigen Sie, dass wir nur einen vollständig ausgefüllten (bitte in DRUCKBUCHSTABEN) und von Ihnen unterschriebenen Antrag bearbeiten können.

**Rhein-Main-Verkehrsverbund  
Servicegesellschaft mbH  
Postfach 11 15 42  
60050 Frankfurt am Main**

### Ich beantrage eine der drei folgenden Leistungen (Bitte beachten Sie die Erläuterungen auf der Rückseite.)

1.  Ich habe aufgrund einer Verspätung eines RMV-Nahverkehrszuges meine Fahrt nicht angetreten bzw. nicht bis zum Ende durchgeführt. Ich beantrage Erstattung meiner RMV-Fahrkarte.
2.  Ich beantrage Entschädigung aufgrund einer Verspätung bei einer Fahrt in einem RMV-Nahverkehrszug.
3.  Ich beantrage Erstattung von Kosten für...
  - ... die Nutzung einer höherwertigen Alternativverbindung (IC, ICE).  
(Ausgenommen sind u. a. RMV-Gruppentageskarten, RMV-KombiTickets und das Hessenticket.)
  - ...die Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels (Taxi).
  - ...eine erforderliche Übernachtung.

### Geplante Fahrt

S-Bahn     RegionalBahn     RegionalExpress     StadtExpress

### mit folgendem Verkehrsunternehmen

Name des Verkehrsunternehmens (sofern bekannt)

<b>am</b>	<small>Datum (TT.MM.JJJJ)</small> <input style="width: 100%;" type="text"/>		
<b>von</b>	<small>Startort/Starthaltestelle</small> <input style="width: 100%;" type="text"/>	<small>geplante Abfahrt (hh:mm)</small> <input style="width: 20px;" type="text"/> : <input style="width: 20px;" type="text"/>	
<b>nach</b>	<small>Zielort/Zielhaltestelle</small> <input style="width: 100%;" type="text"/>	<small>geplante Ankunft (hh:mm)</small> <input style="width: 20px;" type="text"/> : <input style="width: 20px;" type="text"/>	
<b>über</b>	<small>Umsteigehaltestelle</small> <input style="width: 100%;" type="text"/>	<small>geplante Ankunft (hh:mm)</small> <input style="width: 20px;" type="text"/> : <input style="width: 20px;" type="text"/>	<small>geplante Abfahrt (hh:mm)</small> <input style="width: 20px;" type="text"/> : <input style="width: 20px;" type="text"/>

### Tatsächliche Abfahrtszeit am Startort/an der Starthaltestelle

Abfahrt (hh:mm)  
 :

### Tatsächliche Umsteige-/Anschlusszeit

Ankunft (hh:mm)  
 :

Abfahrt (hh:mm)  
 :

### Tatsächliche Ankunftszeit am Zielort/an Zielhaltestelle

Ankunft (hh:mm)  
 :

### Meine RMV-Fahrkarte

- Ich habe eine RMV-Einzelfahrkarte oder nutze das RMV-HandyTicket bzw. RMVsmart. Bei Nutzung eines Smartphone, bitte durch Einzel- oder Sammelbelege die reklamierte Fahrtberechtigung nachweisen.
- Ich habe eine RMV-Zeitkarte (z.B. Wochenkarte, Monatskarte, Jahreskarte, eTicket RheinMain).

Wir bitten, die Verspätungsfälle erst nach Ablauf der Geltungsdauer der Zeitkarte bzw. beim Erreichen des Erstattungsbetrages von mindestens 4 Euro gesammelt einzureichen, um eine Kumulation der Ansprüche zu gewährleisten. Pro Fall ist ein Antrag auszufüllen. Weitere Informationen erhalten Sie auf Seite zwei.

## Gewünschte Art der Entschädigung

Bitte beachten Sie: Entschädigungen werden erst ab einem Betrag von 4,00 EUR ausbezahlt.

Überweisung  Barauszahlung in einer RMV-Mobilitätszentrale<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Eine Barauszahlung ist in Ausnahmefällen bei einer von Ihnen ausgewählten RMV-Mobilitätszentrale möglich (die Adressen finden Sie im Internet unter [www.rmv.de](http://www.rmv.de)). Für die Abwicklung der Barauszahlung setzen wir uns direkt mit Ihnen in Verbindung. Beim eTicket RheinMain kann die Barauszahlung nur an Mobilitätszentralen mit dem hellblauen (RMV-Logo) erfolgen.

## Persönliche Daten (für Rückfragen bitte ausfüllen)

Frau  Herr

Name, Vorname		
Postleitzahl	Wohnort	Straße, Hausnummer
Geburtsdatum	Vorwahl/Telefon tagsüber (für Rückfragen)	E-Mail (für Rückfragen)

## Für die Überweisung benötigte Kontodaten

Frau  Herr  Firma

Name, Vorname		
Kreditinstitut		
BIC	IBAN	

## Ich füge folgende Anlagen bei

RMV-Fahrkarte  
(Einzelfahrkarten im Original.)

Chipkartennummer  
(eTicket RheinMain)

Beleg/Quittung

weitere Anlagen

36- . . . . .	Bitte tragen Sie die Chipkartennummer Ihres eTicket RheinMain ein und legen Sie den Beleg (Quittung) bei, der zur betreffenden elektronischen Fahrtberechtigung erzeugt wurde.
	Für RMV-HandyTicket oder RMVsmart bitte Sammel- oder Einzelbeleg beifügen.

Ich bestätige die Richtigkeit meiner Angaben und dass ich die/der rechtmäßige Inhaber(in) der Fahrkarte(n) bin und dass ich von dem anspruchsberechtigten Ereignis auch betroffen war.

Unterschrift

Datum/Unterschrift der Antragstellerin/des Antragstellers bzw. der gesetzlichen Vertreterin bzw. des gesetzlichen Vertreters

Die Fahrgastrechte gelten ausschließlich bei Störungen im Eisenbahnverkehr im RMV (S-Bahnen, Regionalbahnen, RegionalExpresse und StadtExpresse).

### ZU 1. Fahrpreiserstattung (bei Abbruch der Fahrt)

Bei einer zu erwartenden Verspätung an Ihrem Zielbahnhof von mehr als 60 Minuten können Sie die Reise nicht antreten oder vorher beenden, wenn die gesamte Fahrt durch die Verspätung sinnlos geworden ist. Wir erstatten Ihnen den Fahrpreis. Das gilt sowohl für die noch nicht durchfahrene Strecke als auch für die bereits durchfahrene Strecke und für die Rückfahrkarte zum Startbahnhof Ihrer Reise.

### ZU 2. Fahrpreisschädigung bei Nutzung von RMV-Einzelfahrkarten

Bei einer Verspätung am Zielort ab einer Stunde können 25% des gezahlten Fahrpreises erstattet werden, bei einer Verspätung ab zwei Stunden 50 %.

#### Fahrpreisschädigung bei Nutzung einer RMV-Zeitkarte (z. B. Wochenkarte, Monatskarte, Jahreskarte).

Bei einer mindestens 60-minütigen Verspätung können Sie für eine Fahrt ohne 1. Klasse-Zuschlag 1,50 Euro, mit einem 1. Klasse-Zuschlag 2,25 Euro Entschädigung erhalten.

**Bitte beachten Sie:** Fahrpreisschädigungsbeträge von weniger als 4,00 Euro werden nicht ausgezahlt. Somit müssen Inhaber von RMV-Zeitkarten mindestens zwei (1. Klasse) bzw. drei (2. Klasse) Verspätungen geltend machen und diese gesammelt einreichen. Beim eTicket RheinMain wird der Nachweis der genutzten Fahrkarte anhand des Beleges erbracht, den Sie beim Erhalt der Chipkarte ausgehändigt bekommen haben sowie durch Angabe der Chipkartennummer bzw. anhand der Quittung, die zur ausgegebenen elektronischen Fahrtberechtigung erzeugt wurde.

### ZU 3. Nutzung eines anderen Verkehrsmittels

Wenn Ihr Zug mit mindestens 20 Minuten Verspätung Ihr Ziel erreichen wird, dürfen Sie auch einen Fernverkehrszug, z. B. einen IC oder ICE, nutzen. Wir erstatten Ihnen im Nachgang die dafür entstandenen Kosten. Ausgenommen sind RMV-Gruppentageskarten, RMV-KombiTickets und das Hessenticket.

Ist zu erwarten, dass Ihr Zug mit einer planmäßigen Ankunftszeit zwischen 0.00 und 5.00 Uhr um mindestens 60 Minuten verspätet am Ziel ankommen wird, dürfen Sie auch ein Taxi nutzen. Wir erstatten Ihnen die Aufwendungen bis zu 80,00 Euro. Diese Regelung gilt auch bei Ausfall des letzten fahrplanmäßigen Zuges des Tages, wenn Sie sonst Ihr Ziel nicht vor 24.00 Uhr erreichen können. Hinweis: Es werden keine privaten Pkw-Kosten (km-Geld) erstattet.

Die rechtsverbindlichen Regelungen entnehmen Sie bitte den Gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des RMV.

# Informationen zum Datenschutz

## Pflichtinformationen gem. Art. 13 EU-DSGVO

bei Geltendmachung der Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr für nach dem Verbundtarif ausgestellte Fahrkarten (siehe auch § 15 der Gemeinsamen Beförderungsbedingungen des RMV)

### 1. Name und Kontaktdaten der verantwortlichen Stelle sowie des betrieblichen Datenschutzbeauftragten

Die verantwortlichen Stellen bei Geltendmachung entsprechender Ansprüche sind der oder die „Vertraglichen Beförderer“ im Sinne der Verordnung (EG) 1371/2007, innerhalb des Geltungsbereichs der nach dem RMV-Verbundtarif ausgestellten Fahrkarten, also die nachfolgend genannten Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU):

- **cantus Verkehrsgesellschaft mbH**, Königstor 1A, 34117 Kassel, Internet: <http://www.cantus-bahn.de/metamenu/datenschutz/>  
für die Liniennummern: RB5 und RB7
- **DB Regio AG**, Internet: [https://www.dbr regio.de/db\\_regio/view/home/info/datenschutz.shtml](https://www.dbr regio.de/db_regio/view/home/info/datenschutz.shtml)
  - AG S-Bahn Rhein-Main, Mannheimer Straße 81, 60327 Frankfurt am Main  
für die Liniennummern: S1, S2, S3, S4, S5, S6, S7, S8 und S9
  - Region Mitte, Am Victoriaturm 2, 68163 Mannheim  
für die Liniennummern: RB22, RB34, RB40, RB41, RB48, RB49, RB51, RB61, RB67, RB68, RB75, RE20, RE30, RE50, RE60 und RE70
  - DB Regio AG Regio Bayern, Richelstraße 3, 80634 München  
für die Liniennummern: RB53, RE54 und RE55
  - DB Regio AG Region Südwest, Am Victoriaturm 2, 68163 Mannheim  
für die Liniennummern: RB23, RE2 und RE25
- **DB RegioNetz Verkehrs GmbH**, Stephensonstraße 1, 60326 Frankfurt am Main, Internet: <https://www.bahn.de/kurhessenbahn/view/home/info/impressum.shtml>  
für die Liniennummern: RB42, RB56 und RB94
- **Hessische Landesbahn GmbH**, Am Hauptbahnhof 18, 60329 Frankfurt am Main, Internet: <http://www.hlb-online.de/datenschutz/>  
für die Liniennummern: RB11, RB12, RB15, RB21, RB16, RB29, RB45, RB46, RB47, RB48, RB52, RB58, RB75, RB90, RB95, RB96, RE59, RE98 und RE99
- **VIAS GmbH**, Stroofstraße 27, 65933 Frankfurt am Main, Internet: [http://www.vias-online.de/impressum\\_p1889.html](http://www.vias-online.de/impressum_p1889.html)  
für die Liniennummern: RB10, RB66, RB81, RB82, RB86, RB61, RE80 und RE85
- **vlexx GmbH**, Mombacher Straße 36, 55122 Mainz, Internet: <https://www.vlexx.de/datenschutz/>  
für die Liniennummern: RE3, RE2, RE13, RB31, RB33

Der betriebliche Datenschutzbeauftragte des jeweiligen Verkehrsunternehmens ist unter der o.a. Anschrift erreichbar.

### 2. Zweck der Datenverarbeitung

Die Verarbeitung der Daten erfolgt zum Zwecke der Prüfung und Abwicklung der gesetzlichen Fahrgastrechtfälle im Eisenbahnverkehr in Bezug auf Fahrkarten des RMV-Verbundtarifes. Die Grundlage für die Rechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr sind die Regelungen des Allgemeinen Eisenbahngesetzes, die Eisenbahn-Verkehrsordnung und die Verordnung (EG) 1371/2007 sowie die RMV-Beförderungsbedingungen.

Dies umfasst im Einzelnen:

- die Erstellung eines Datensatzes für die Bearbeitung des Antrags.
- die Erstellung eines Datensatzes der beanstandeten Fahrt zur Prüfung der Kundenmitteilung
- die Erstellung eines Datensatzes zum Zwecke der Rückerstattung der Fahrpreisschädigung oder der Fahrpreiserstattung. Die Erstattung erfolgt generell durch eine Überweisung auf das Konto des Antragstellers.
- die Erstellung eines Datensatzes zum Zwecke der Rückerstattung der Kosten für die Ersatzbeförderung. Die Erstattung erfolgt generell durch eine Überweisung auf das Konto des Antragstellers.
- die Erstellung eines Datensatzes zum Zwecke der Rückerstattung der Kosten für eine Übernachtung. Die Erstattung erfolgt generell durch eine Überweisung auf das Konto des Antragstellers.
- die Erstellung eines Datensatzes für Auswertungsstatistiken.

### 3. Rechtsgrundlagen für die Datenverarbeitung

Die Datenverarbeitung ist für die Erfüllung der Inanspruchnahme der Rechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr in Bezug auf Fahrkarten des RMV-Verbundtarifes des RMV's erforderlich. Die Rechtsgrundlage hierfür ist Artikel 6 Abs. 1 Buchstabe c) EU-DS-GVO (= Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung des Eisenbahnverkehrsunternehmens).

#### 4. Empfänger oder Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

Um die Geltendmachung der Rechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr in Bezug auf Fahrkarten des RMV-Verbundtarifes möglichst einfach und unbürokratisch zu behandeln, bedienen sich die verantwortlichen EVU für die Bearbeitung der Anträge einer zentralen Abwicklungsstelle, der

Rhein-Main-Verkehrsverbund Servicegesellschaft mbH  
Postfach 11 15 42  
60050 Frankfurt am Main

die sich ihrerseits ihrer 100%igen Muttergesellschaft, der Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH, für das Hosting der Datenbank bedient.

Mit Abschluss der Antragsbearbeitung (Ablehnung oder Bestätigung mit anschließender Befriedigung des geltend gemachten Anspruchs) endet regelmäßig die die Bearbeitungsphase bei der rms.

#### 5. Dauer der Datenspeicherung

Die personenbezogenen Daten werden routinemäßig gelöscht, wenn sie nicht mehr zu Vertragserfüllung notwendig sind [Art. 17 Abs. 1 lit. a) DS-GVO] und auch nicht mehr gesetzlichen (insb. steuerrechtlichen) Aufbewahrungsfristen unterfallen [Art. 17 Abs. 1 lit.e) DS-GVO].

Die im Zusammenhang mit der Bearbeitung der Rechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr entstehenden persönlichen Daten 12 Monate nach Abschluss der Antragsbearbeitung pseudonymisiert und zum 31.12. des darauffolgenden Jahres gelöscht. Die Daten können bis zur Anonymisierung vom RMV für Analysezwecke ausgewertet werden.

#### 6. Betroffenenrechte

Neben dem Auskunftsrecht nach Artikel 15 DS-GVO hat der Betroffene ein Recht auf Berichtigung nach Art. 16 DS-GVO, das Recht auf Löschung nach Art. 17 DS-GVO das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung nach Art. 18 DS-GVO sowie das Recht die personenbezogenen Daten in einem maschinenlesbaren Format zu erhalten und nach Maßgabe des Art. 20 DS-GVO an eine andere verantwortliche Stelle zu übermitteln. Wenden Sie sich hierfür bitte an die Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH als die datenverarbeitende Stelle unter [datenschutz@rmv.de](mailto:datenschutz@rmv.de).

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit sich an die zuständige Aufsichtsbehörde, den Hessischen Datenschutzbeauftragten, Gustav-Stresemann-Ring 1, 65189 Wiesbaden zu wenden.

#### 7. Erforderlichkeit der Datenbereitstellung

Die Bereitstellung der Daten ist für die Inanspruchnahme der Rechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr erforderlich. Ohne die Bereitstellung der Daten ist die Inanspruchnahme nicht möglich.