

Fahrgastrechte

im Eisenbahnverkehr

Ihr Kontakt rund um Busse und Bahnen im Verbund:

RHEIN-MAIN-VERKEHRSVERBUND



RMV-Servicetelefon
069/24 24 80 24



@RMVdialog



www.rmv.de



/RMVdialog



RMV-Mobilitätszentralen

Weitere Informationen

Die hier beschriebenen Regeln bieten Ihnen einen ersten Überblick, rechtsverbindlich sind die Regelungen in den Gemeinsamen Beförderungsbedingungen des RMV, vor allem im dortigen § 15, die Sie unter anderem im Internet unter www.rmv.de finden.

Informationen zu Verspätungsregelungen im Fernverkehr, bei verbundübergreifenden Fahrten oder Fahrten mit weiteren Tarifen finden Sie unter www.fahrgastrechte.info.

Herausgeber:
Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH

Fahrgastrechte

der

RMV-Bahnkunden



Stand April 2015 | FAHRGASTREITE1501

Ihre Rechte bei Verspätungen und Zugausfall



Antrag stellen

Die Abwicklung der Anträge auf Erstattung oder Entschädigung von RMV-Fahrkarten erfolgt über die

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

Das RMV-Antragsformular für die Fahrgastrechte erhalten Sie unter www.rmv.de (Rubrik „Unser Servicepaket“).

Bitte füllen Sie den Antrag auf Erstattung oder Entschädigung aus. Benötigt wird außerdem die RMV-Einzelfahrkarte im Original oder die RMV-Zeitkarte in Kopie sowie alle weiteren relevanten Belege im Original (zum Beispiel die Fahrkarte für den Fernverkehr oder Taxiquittungen).

Beim **RMV-HandyTicket** erfolgt der Nachweis anhand der vom RMV monatlich ausgestellten Rechnung über die Fahrkartenkäufe oder über einen Ausdruck des RMV-HandyTicket-Einzelbelegs.

Beim **eTicket RheinMain** wird der Nachweis anhand des Beleges erbracht, den Sie beim Erwerb der Chipkarte ausgehändigt bekommen haben. Auf jeden Fall muss die Nummer Ihrer Chipkarte auf dem Antrag eingetragen werden. Die Chipkartennummer ist auf der Vorderseite der Chipkarte links unten eingedruckt.

Bitte beachten Sie:

Sie müssen den Antrag innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Geltungsdauer der Fahrkarte stellen.

Über die Fahrgastrechte hinausgehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

Im Eisenbahnverkehr gelten gesetzliche Fahrgastrechte. Als RMV-Bahnkunde haben Sie bei erheblichen Zugverspätungen bzw. bei Ausfall Ihres Zuges entweder Anspruch auf Entschädigung oder Erstattung des Fahrpreises. Alternativ kann unter gewissen Voraussetzungen auch eine Kostenerstattung für die Ersatzbeförderung mit einem Fernverkehrszug oder einem Taxi erfolgen.

Geltung nur im Eisenbahnverkehr

Die Fahrgastrechte gelten ausschließlich bei Störungen im Eisenbahnverkehr. Der Eisenbahnverkehr des RMV umfasst alle Nahverkehrszüge, also S-Bahn (S), RegionalBahn (RB), RegionalExpress (RE) und StadtExpress (SE). Dabei spielt es keine Rolle, von welchem Eisenbahnunternehmen sie betrieben werden. Grundvoraussetzung für die Inanspruchnahme der Fahrgastrechte ist die Nutzung der oben genannten Verkehrsmittel mit einer RMV-Fahrkarte.

Leistungen der Fahrgastrechte

Bei den RMV-Fahrgastrechten haben Sie unter bestimmten Voraussetzungen drei Möglichkeiten zur Auswahl:

- 1. Fahrpreisentschädigung**
- 2. Fahrpreiserstattung**
- 3. Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels (Fernverkehrszug oder Taxi)**

Ausschluss von Leistungen der Fahrgastrechte

- Die Erstattung der Kosten für die Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels ist nicht möglich, wenn die Verspätung durch betriebsfremde, nicht vermeidbare Umstände (wie zum Beispiel ein Unwetter), eigenes Verschulden des Fahrgastes oder durch ein nicht abwendbares Verhalten eines Dritten (wie zum Beispiel Suizid) verursacht wird.
- Weitere Folgekosten – zum Beispiel bei einem verpassten Flug, Kilometergeld für private PKW-Nutzung oder bei einer nicht mehr nutzbaren Kino-Eintrittskarte etc. – werden ebenfalls nicht übernommen.
- Für die Fahrpreisentschädigung und die Fahrpreiserstattung gibt es im RMV hingegen keine Ausschlussgründe.

Wann erhalten Sie welche Leistung?

1. Fahrpreisentschädigung bei einer verspäteten Ankunft am Zielbahnhof

Wenn Sie Ihren Zielbahnhof mit 60- beziehungsweise 120-minütiger Verspätung erreichen, haben Sie die folgenden Entschädigungsansprüche:

• Entschädigung bei Nutzung von RMV-Einzelfahrkarten

Sind Sie mit einer RMV-Einzelfahrkarte mit dem Zug unterwegs, erhalten Sie bei einer Verspätung am Zielort ab einer Stunde eine Entschädigung von 25 Prozent des gezahlten Fahrpreises, bei einer Verspätung ab zwei Stunden eine Entschädigung von 50 Prozent. Entschädigungen werden ab Beträgen von 4,00 Euro ausbezahlt. Einzelfahrkarten können nicht für eine Entschädigung gesammelt werden.

• Entschädigung bei Nutzung einer RMV-Zeitkarte

Sind Sie mit einer RMV-Zeitkarte mit dem Zug unterwegs, erhalten Sie bei einer Verspätung am Zielort von mindestens einer Stunde eine Entschädigung von 1,50 Euro für eine Fahrkarte ohne 1. Klasse-Zuschlag beziehungsweise 2,25 Euro für eine Fahrkarte mit 1. Klasse-Zuschlag. Entschädigungen werden ab Beträgen von 4,00 Euro ausbezahlt. Als Zeitkarteninhaber können Sie allerdings Entschädigungsfälle im Gültigkeitszeitraum der Fahrkarte sammeln.

2. Fahrpreiserstattung

Bei einer zu erwartenden Verspätung von mehr als 60 Minuten am Zielbahnhof können Sie die Reise vorher beenden, wenn die gesamte Fahrt durch die Verspätung sinnlos geworden ist. In diesem Fall wird Ihnen der Fahrpreis erstattet. Das gilt sowohl für die bereits durchgefahrene Strecke als auch für die noch nicht durchgefahrene Strecke und die Rückfahrkarte zum Startbahnhof der Reise.

3. Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels

• Nutzung eines Fernverkehrszuges

Wenn abzusehen ist, dass Ihr Zug mit mindestens 20 Minuten Verspätung sein Ziel erreichen wird, dürfen Sie auch einen Fernverkehrszug, zum Beispiel einen IC oder ICE, nutzen. Die dafür entstehenden Kosten werden Ihnen erstattet.

Ausgeschlossen sind jedoch reservierungspflichtige Züge sowie Fahrten, die nicht dem öffentlichen Personenverkehr dienen wie eisenbahnhistorische Sonderzüge und Charterfahrten mit geschlossenem Teilnehmerkreis. Außerdem gilt diese Regelung nicht für stark vergünstigte RMV-Fahrkarten wie zum Beispiel Gruppentageskarten, KombiTickets und das Hessenticket.

• Taxinutzung

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.

Die dafür entstehenden Kosten werden bis maximal 80,00 Euro erstattet. Diese Regelung gilt auch bei Ausfall des letzten fahrplanmäßigen Zuges des Tages, wenn Sie ansonsten Ihr Ziel nicht vor 24 Uhr erreichen können. Allerdings sind zunächst eventuell zur Verfügung gestellte Ersatzangebote (zum Beispiel Bus- und Schienen-Ersatzverkehre) zu nutzen. Kosten für die Nutzung eines privaten Pkw (Kilometergeld) werden nicht erstattet.