Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr

Sehr geehrter Fahrgast,

für Fahrten in unseren Zügen gelten die einheitlichen Fahrgastrechte, die im Eisenbahnverkehr in Deutschland Anwendung linden.

Allgemeine Informationen

Basis der Fahrgastrechte sind

das Gesetz zur Anpassung eisenbahnrechtlicher Vorschriften an die Verordnung (EU) Nr.2021/782, des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr

die Verordnung (EU) Nr.2021/782,
das Gesetz zur Anpassung eisenbahnrechtlicher Vorschriften an die Verordnung (EU) Nr. 2021/782 des Europäischen Parlaments und Rates vom 29. April 2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr vom 26. Juli 2023 (BGBl. I Nr. 205 vom 02. August 2023))
sowie die Regelungen des Allgemeinen Eisenbahngesetzes (AEG) und der Eisenbahnverkehrsordnung (EVO).

In diesem Rahmen gelten auch die jeweils aktuellen Tarifbestimmungen zur vorliegenden Fahrkarte, d.h. für die Verkehrsleistungen der Eisenbahn-Bau- und Betriebsgesellschaft Pressnitztalbahn (PRESS) und Rügenschen BäderBahn (RüBB):

Tarif- und Beförderungsbestimmungen der Pressnitztalbahn (PRESS) Bergen auf Rügen Putbus Lauterbach Mole
Tarif- und Beförderungsbestimmungen der R0genschen BäderBahn (RüBB)

Die Fahrgastrechte umfassen im Wesentlichen Regelungen zur Entschädigung bei Verspätungen und zur Informationspflicht des Verkehrsunternehmens. Die aus den Fahrgastrechten abgeleitete Haftung gilt auch für Reiseketten aus mehreren Zügen, die im Reiseverlauf gemäß Fahrkarte genutzt werden. Welches Unternehmen den Eisenbahnverkehr betreibt ist dabei unerheblich. Nähere Details zu den Fahrgastrechten und Antragsformulare erhalten Sie unter www.zugbringer.de/fahrgastrechte oder www.ruegensche-baederbahn.corn,fahrgastrechte und an den Fahrkartenausgaben van PRESS und RüBB. Die Abwicklung etwaiger Ansprüche aus den Fahrgastrechten erfolgt für die PRESS stellvertretend durch das Servicecenter Fahrgastrechte (www.fahrgastrechte.info). Die Abwicklung etwaiger Ansprüche aus den Fahrgastrechten erfolgt für die RüBB über das Kundenbüro der RüBB.

Wesentliche Regelungen

Anspruch auf Erstattung besteht, wenn:

eine Ankunftsverspätung des gewählten Zuges am Zielort von 60 Minuten und mehr absehbar ist. Der Fahrgast kann in diesem Fall van der Reise zurücktreten und sich den Fahrpreis erstatten lassen. Eine gleichzeitige Erstattung und Entschädigung für die gleiche Fahrt ist ausgeschlossen.

Anspruch auf Entschädigung bei relationsbezogenen Fahrausweisen besteht:

Ab 60 Minuten Verspätung am Zielbahnhof in Höhe von 25% des gezahlten Fahrpreises.
Ab 120 Minuten, Verspätung am Zielbahnhof in Höhe von 50% des gezahlten Fahrpreises.
Bei der Nutzung von Zeitkarten, in Höhe von pauschal 1,50 EUR pro Fahrt, wenn im Gültigkeitszeitraum des Fahrausweises mindestens drei Mal eine Verspätung von mindestens 20 Minuten eintritt

Bei einer zu erwartenden Verspätung von mindestens 20 Minuten am Zielbahnhof kann der Kunde einen anderen Zug nutzen. Zusätzlich entstehende Kosten (wie z.B. Produkt- oder Umwegzuschläge) sind vom Kunden zunächst auszulegen und können später beim Eisenbahnverkehrsunternehmen zur Erstattung eingereicht werden.
Entschädigungsbeträge werden erst ab einem Betrag von 4,00 EUR ausgezahlt. Um diesen Betrag zu erreichen, können mehrere Anträge gemeinsam eingereicht werden. Für Zeitkarten werden nicht mehr als 25% des Zeitkartenwertes erstattet.Bei Nutzung von Zeitkarten, Ländertickets, Quer-durchs-Land-Tickets o.ä. beträgt die Entschädigung pro pauschal 1,50 €.

Antrage auf Entschädigung

Es sind Originalbelege einzureichen. Antrage auf Basis von Wochen- und Monatskarten sind erst nach Ablauf ihrer Gültigkeit einzureichen. Basis etwaiger Ansprüche zu Verspätungsentschädigung sind die veröffentlichten Fahrpläne (einschl. kurzfristig veröffentlichter Baustellenfahrpläne, Hinweise zu Fahrzeitänderungen o. a.). Bitte achten Sie daher stets auf entsprechende Informationen per Aushang an den Stationen, in den Zügen oder auf den Internetseiten der Eisenbahnunternehmen.

Für ihren Antrag benötigen Sie genaue Angaben zu Ort, Datum, Uhrzeit und Fahrtrichtung.
Zudem sind von Fahrkarten, Taxiquittungen usw. grundsätzlich die Originalbelege erforderlich.
Gemäß Bestimmungen der genannten Gesetze und Verordnungen sind Erstattungen und/oder Entschädigungen in folgenden Fällen ausgenommen:

-Verschulden des Reisenden
- außerhalb des Eisenbahnbetriebs liegende unabwendbare Umstände
- unabwendbares Verhalten Dritter

Darüber hinaus begründet Platzmangel keinen Anspruch auf Entschädigung.

Tarif- und Beförderungsbedingungen

Je nach Fahrkarte bzw. Fahrweg gelten die Tarif- und Beförderungsbestimmungen der PRESS oder der RüBB.

Tarif- und Fahrplaninformationen

Zu Tarifen und Fahrplanen beachten Sie bitte die entsprechenden Aushänge an allen Haltestellen und Bahnhöfen der PRESS und RüBB, insbesondere auch Aushange mit aktuellen und kurzfristigen Fahrplanänderungen. Weitere Informationen unter www.zugbringer.com oder www.ruegensche-baederbahn.de.

Kundendialog

Kundenbüro PRESS / RüBB
Bitte kontaktieren Sie für Anfragen, Anregungen, Kritik oder Beschwerden:
Eisenbahn-Bau- und Betriebsgesellschaft Pressnitztalbahn mbH, Kundenbüro Putbus, Bahnhofstraße 14, 18581 Putbus
Telefon: +49 038301 88 40 12, E-Mail: ruegen@pressnitztalbahn.com Kontaktformular auf der Internetseite der PRESS/ RüBB: www.ruegensche-baederbahn.de.

Durchsetzungsstelle Fahrgastrechte

Pressnitztalbahn Zu(g)bringer

Die Nationale Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte gemäß Fahrgastrechteverordnung vom 1.9.2009 ist das **Eisenbahn-Bundesamt:**
Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte,
Heinemannstr. 6, 53175 Bonn, Telefon: +49 228 30795-400,
Bundesportal: https://verwaltung.bund.de Internet: www.eba.bund.de

Rügensche BäderBahn

Sächsisches Staatsministerium für Infrastruktur und Landesentwicklung
Referat 66 Schienenverkehr
01095 Dresden
E-Mail: poststelle@smil.sachsen.de