

Ab dem 29.07.2009 gilt das Gesetz über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr („Fahrgastreueverordnung-Anwendungsgesetz“).

1. Was beinhalten die neuen Fahrgastreue?

- a) Die neuen Fahrgastreue beschreiben, dass Verkehrsunternehmen eine **Informationspflicht** über die Fahrgastreue den Kunden gegenüber haben.
Während der Fahrt eines Zuges im SPNV muss zudem das EVU die Fahrgäste über den nächsten Halt, über Verspätungen, über Sicherheit und über Dienstleistungen im Zug informieren.
- b) Der Kunde das **Recht auf Erstattung oder Entschädigung bei Verspätungen bzw. bei Zugausfall**. Auch eine alternative, abweichende Fahrtroute mit anderen Produkten im Schienenverkehr oder durch eine alternative Beförderung (z. B. mit einem Taxi) kann bei bestimmten Voraussetzungen erfolgen.
- c) Außerdem müssen **Hilfeleistungen** bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis geboten werden bis hin zur Kostenübernahme von Übernachtungen, Benachrichtigungen an erwartende Personen sowie die Organisation alternativer Beförderungsdienste.

2. Grundlagen

Die Definition einer **Verspätung** ist der vorab zugesagte Fahrweg mit seinen Abfahrt-, Umsteige- und Ankunftszeiten, also der **Fahrplan**. Die Verspätungszeit wird immer auf die Zielhaltestelle bezogen. Basis einer Inanspruchnahme der Fahrgastreue durch den Kunden ist eine gültige RMV-Fahrkarte für seine gesamte Reisstrecke.

3. Welche Produkte sind einbezogen?

Die neuen Kundenrechte beziehen sich ausschließlich auf Schienenverkehre im Nah- und Fernverkehr.

Im **RMV (Nahverkehr)** gelten die Kundenrechte für S-Bahnen (S), Regionalbahnen (RB), Regionalexpress (RE) und im Stadtexpress (SE); also nicht in Straßenbahnen, U-Bahnen, Busse und Schiffe. Ferner gelten diese Rechte auch nicht im Schienenverkehr soweit diese überwiegend aus Gründen historischen Interesses oder zu touristischen Zwecken betrieben werden.

Im **Fernverkehr** sowie bei verbundübergreifenden Fahrten im Nahverkehr gelten die Kundenrechte gemäß den Beförderungsbedingungen Personenverkehr (d. h., für die Züge ICE, IC/EC und D-Zug).

4. Wann hat der Kunde im RMV Anrecht auf (A) Erstattung oder (B) Entschädigung bzw. (C) Ersatzbeförderung?

A) Erstattung (bei Abbruch der Fahrt)

Unter der Voraussetzung, dass davon ausgegangen werden muss, dass die Verspätung des Fahrgastes am Zielbahnhof seiner Reisekette **mehr als 60 Minuten** betragen wird, hat der Fahrgast die Möglichkeit, die Reise vor Erreichen des Zielbahnhofs zu beenden. In diesem Fall hat der Fahrgast einen Anspruch auf entgeltfreie Erstattung des für diese Fahrt entrichteten Fahrpreises, und zwar:

Für die nicht durchfahrene Strecke sowie für die bereits durchfahrene Strecke, wenn die Fahrt nach seinen ursprünglichen Reiseplänen sinnlos geworden ist, sowie für die Rückfahrt zum ersten Ausgangsbahnhof seiner Reisekette bei nächster Gelegenheit.

Eine für die Rückfahrt erworbene RMV-Fahrkarte ist zusammen mit der ursprünglichen Fahrkarte (für die sinnlos gewordene und abgebrochene Hinfahrt) vorzulegen.

B) Entschädigung

Nachträgliche Entschädigungen bei Einzel- oder Zeitkarten

a) Folgende Entschädigungsregelung gelten für die **RMV-Einzelfahrkarten**:

- Einzelfahrt Erw./Kind/BahnCard/Ermäßigt
- Einzelzuschlag je Fahrt Erw. und Kind
- Kurzstrecke Erw./Kind
- Anschlussfahrkarte zur Zeitkarte

Im RMV, bei ausschließlicher Nutzung von Nahverkehrszügen mit einer RMV Einzelfahrkarte, kann der Kunde unter nachfolgenden Voraussetzungen eine Entschädigung nach folgenden Maßgaben bekommen:

- 1) Bei einer **Verspätung am Zielort ab 60 Minuten** beträgt die Entschädigung **25%** des tatsächlich entrichteten Fahrpreises.
- 2) Bei einer **Verspätung am Zielort ab 120 Minuten** beträgt die Entschädigung **50%** des tatsächlich entrichteten Fahrpreises.

Hinweis: Entschädigungen **unter 4,00 EUR** werden nicht ausgezahlt (**Bagatellgrenze**) und die **Ansammlung mehrerer Vorfälle**, wie bei den Zeitkarten möglich, **ist nicht gestattet**.

(Hinweis: Erst bei einem RMV-Einzelfahrkartenpreis von mind. 16,00 EUR und 60-minütiger Verspätung bzw. bei einem RMV-Einzelfahrkartenpreis von mindestens 8,00 EUR und 120-minütiger Verspätung wird eine Entschädigung erfolgen.)

b) Folgende Entschädigungsregelungen gelten für die **RMV-Zeitkarten**:

- Jahreskarte und Fernverkehrs-Ergänzungskarte Jahr Erw.
- CleverCard / MobiTick
- Monatskarte, 9.00 Uhr Monatskarte und Fernverkehrs-Ergänzungskarte Monat Erw./Azubi

- Wochenkarte und Fernverkehrs-Ergänzungskarte Woche Erw./Azubi
- Zuschlagkarten Jahr, Monat, Woche und Fernverkehrs-Ergänzungskarte Erw. und Kind
- Tageskarte Erw./Kind
- Gruppentageskarte und HessenTicket Erw. und Kind
- SemesterTicket
- JobTicket

Im RMV, bei ausschließlicher Nutzung von Nahverkehrszügen mit einer RMV Zeitkarte, kann der Kunde **bei wiederholten Verspätungen** (wiederholte Verspätungen sind definiert als „mindestens 3 x“ im Gültigkeitszeitraum der Fahrkarte) **von mindestens 60 Minuten** Entschädigungen in folgender Höhe erhalten, wobei **maximal 25 %** des tatsächlich gezahlten Zeitfahrkarten-Preises entschädigt werden.

- **1,50 EUR je Verspätungsfall für RMV Zeitkarten ohne 1.-Klasse-Zuschlag (= 2. Klasse)**
- **2,25 EUR je Verspätungsfall für RMV Zeitkarten mit 1.-Klasse-Zuschlag**

Hinweis: Auszahlungsbeträge von zusammen **weniger als 4,00 Euro** für eine Zeitkarte werden nicht ausgezahlt (**Bagatellgrenze**). Eine **Addition** der Entschädigungsbeträge erfolgt nur, wenn die Entschädigungsforderungen **durch den Kunden gesammelt** eingereicht werden. Die gesammelten Entschädigungsforderungen können auch nach Gültigkeitsablauf der Zeitkarten eingereicht werden.

C) Ersatzbeförderung

1) Ersatzbeförderung mit einem anderen Zug

Mit einer RMV-Fahrkarte, bei ausschließlicher Nutzung von Nahverkehrszügen, kann der Kunde die Fahrt mit einem Fernverkehrszug durchführen, sofern vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass der Nahverkehrszug sein Fahrtziel mit mindestens **20-minütiger Verspätung** erreichen wird. Der Kunde kann die Benutzung des anderen Zuges jedoch nicht verlangen, wenn für diesen eine Reservierungspflicht besteht oder der Zug eine Sonderfahrt durchführt.

Beispiel: Fahrt von Fulda nach Frankfurt mit dem Regionalexpress(RE). Der RE hat in Fulda bereits 20 Minuten Verspätung – oder der RE hat (in Fulda) noch keine 20 Minuten Verspätung, es ist aber abzusehen, dass die Verspätung an der Zielhaltestelle mindestens 20 Minuten betragen wird; dann kann der Kunde in diesem Fall den ICE nach Frankfurt nutzen.

Der Kunde muss durch Vorleistung eine ICE-Fahrkarte kaufen und bekommt diese dann vom RMV (rms) erstattet.

Ausgeschlossen von dieser Regelung („Upgrade“) sind stark rabattierte Fahrkarten wie z. B. Gruppentageskarten, KombiTickets, SemesterTickets, Hessenticket und bestimmte Sonderangebote!

2) Ersatzbeförderung mit einem anderen Verkehrsmittel

Mit einer RMV-Fahrkarte, bei ausschließlicher Nutzung von Nahverkehrszügen, kann der Kunde die Fahrt mit einem anderen Verkehrsmittel (z. B. Taxi) durchführen, sofern die **Ankunftszeit zwischen 0.00 Uhr und 5.00 Uhr fällt** und vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass dieser sein Fahrtziel mit mindestens **60-minütiger Verspätung** erreichen wird. Des Weiteren gilt diese Regelung bei Ausfall des letzten fahrplanmäßigen Zuges des Tages (ohne Nutzungsmöglichkeit eines alternativen Zuges) und Erreichen des Zielortes nach 0.00 Uhr. Die maximale Erstattungshöhe für die Nutzung des alternativen Verkehrsmittels beträgt 80,00 EUR.

Beispiel: Fahrt von Frankfurt nach Hofheim mit der letzten S-Bahn. Die S-Bahn fällt aus. Der Kunde kann ein Taxi nutzen. Das Taxi muss der Kunde durch Vorleistung selber bezahlen. Er bekommt die Kosten vom RMV bis zu der definierten maximalen Höhe (aktuell EUR 80,00) erstattet, wobei der Kunde einen Nachweis über die ihm erstandenen Kosten erbringen muss (Quittung mit USt-Nummer).

Allerdings sind zunächst evtl. zur Verfügung gestellte Ersatzangebote (z. B. Busersatzverkehre) zu nutzen.

Hinweis: Die Nutzung eines anderen Verkehrsmittel beinhaltet nicht die Abholung in einem privaten Verkehrsmittel z.B. PKW, Motorrad usw.

5. Wann hat der Kunde kein Anrecht auf Erstattungen oder Entschädigungen?

Sofern die Verspätung durch das Verschulden des Kunden selber, das Verhalten eines Dritten (z. B. Suizid) oder durch betriebsfremde, nicht vermeidbare Umstände trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermieden werden konnte und dessen Folgen nicht abgewendet werden konnten, besteht **kein Anspruch** auf Erstattung oder Entschädigung.

Über die genannten Erstattungs- und Entschädigungsansprüche hinausgehende weitere Ansprüche (z. B. ein verpasster Flug oder bei einer nicht mehr nutzbaren Kino-Eintrittskarte, etc.) werden nicht übernommen.

6. Hilfeleistungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis

Sollte mit einer RMV-Fahrkarte, bei ausschließlicher Nutzung von Nahverkehrszügen mit einer RMV-Fahrkarte, ein Zug verspätet oder ausgefallen sein und der Kunde seine Fahrt nicht am selben Tag fortsetzen können oder eine Fortsetzung am selben Tag nicht zumutbar ist, umfasst der Schadenersatz die dem Reisenden im Zusammenhang mit der Übernachtung und mit der Benachrichtigung ihn erwartender Personen entstandenen angemessenen Kosten.

Sofern dies praktisch durchführbar ist, wird eine kostenlose Unterbringung in einem Hotel oder einer anderweitigen Unterkunft angeboten. Alternativ kann auch ein kostenloser Beförderungsdienst an Stelle einer Übernachtung angeboten werden. Sollte dieser Fall vorkommen, wird der Kunde die Übernachtungs- bzw. die Beförderungskosten in Vorleistung bezahlen müssen, um sie sich im Nachgang vom RMV erstatten zu lassen.

Ist ein Zug auf der Strecke blockiert oder besteht keine Möglichkeit zur Fortsetzung des Verkehrs mehr, organisiert das Verkehrsunternehmen so rasch wie möglich eine kostenlose alternative Beförderung zum Bahnhof, zu einem alternativen Abfahrtort oder zum Zielort, sofern dies praktisch durchführbar ist.

7. Wer ist Ansprechpartner ? – Beispiele!

- a) **RMV-Fahrkarten** erkennt der Kunde am RMV-Fahrkartenpapier oder an Fahrkartenpapier mit RMV-Logo („Fremdpapier“) bzw. mit dem Aufdruck RMV-XXX-Übergangstarif.

Beispiel 1: Der Kunde hat **eine RMV-Fahrkarte** von Höchst (Odw.) nach Frankfurt. Möchte der Kunde hier seine Kundenrechte in Anspruch nehmen, muss er sich an den RMV (rms) wenden.

Die Höhe der Erstattung bezieht sich auf den vollständigen RMV-Fahrpreis.

„Kombinations-Beispiel“ 2: Der Kunde hat **zwei RMV-Fahrkarten** (z. B. ein JobTicket für das TG 5000 und eine Einzelfahrkarte für das TG 6600, PS 03, 2,30 EUR) für eine Fahrt von Flörsheim nach Frankfurt. Durch die unterschiedlichen Gültigkeiten der Fahrkartenarten (Zeit- bzw. Einzelfahrkarte) muss zweimal gerechnet werden. Da es sich aber um einen Fahrweg handelt, werden die Einzelbeträge addiert.
(Die Abwicklung erfolgt über den RMV (rms).)

Berechnungsbeispiel zu 2:

Der Kunde meldet insgesamt die drei o.g. Verspätungen: Die ersten beiden Verspätungen finden im TG 5000 mit seinem JobTicket statt (gesamt: $2 \times 1,50 \text{ EUR} = 3,00 \text{ EUR}$).

Die dritte Verspätung ist das o. g. „Kombinations-Beispiel 2“ mit zwei RMV-Fahrkarten: 1,50 EUR für das JobTicket und 0,56 EUR für die Einzelfahrt in PS 03 (2,30 geteilt durch 4 (da 25 %-Erstattung bei 60 minütiger-Verspätung)).

Gesamterstattungsbetrag: $2 \times 1,50 \text{ EUR} + 1 \times 1,50 \text{ EUR} + 1 \times 0,56 \text{ EUR} = 5,06 \text{ EUR}$.
Da der Gesamterstattungsbetrag über 4,00 EUR liegt, werden 5,06 EUR ausgezahlt.

- b) Bei allen **anderen Fahrkartenarten** (ohne RMV Logo oder RMV-XXX-Übergangstarif-Aufdruck) muss der Kunden sich an das „Servicecenter Fahrgastrechte, Frankfurt“ wenden.

Beispiel 3: Der Kunde hat eine **DB AG-Fahrkarte** von Höchst (Odw.) nach Kiel. Möchte der Kunde hier seine Kundenrechte in Anspruch nehmen, muss er sich an das „Servicecenter Fahrgastrechte“ wenden. Die Höhe der Erstattung bzw. Entschädigung bezieht sich auf den vollständigen DB-Fahrpreis.

- c) Sollte der gesamte Fahrweg aus einer Aneinanderreihung **von einer RMV-Fahrkarte und einer sonstigen Fahrkarte** bestehen, so ist dieser Zustand wie zwei unterschiedliche Fahrten zu betrachten.

Beispiel 4: Der Kunden hat eine **RMV-Fahrkarte** von Höchst (Odw) nach Frankfurt **und** eine **DB AG-Fahrkarte** von Frankfurt HBF nach Kiel. Möchte der Kunde hier seine Kundenrechte in Anspruch nehmen, muss er sich bei einer Verspätung im ersten Fahrtabschnitt (Höchst (Odw.) nach Frankfurt) an den RMV (rms) wenden und beim zweiten

Fahrtabschnitt (Frankfurt HBF nach Kiel) an das Servicecenter Fahrgastrechte.
Die Höhe der Erstattung bzw. Entschädigung bezieht sich auf den Fahrpreis für den je-
weiligen Fahrtabschnitt auf der Fahrkarte.

- d) Sollte der gesamte Fahrtweg des Kunden aus einer **RMV-DB-Fahrkarten-Kombination** bestehen in Form einer RMV-Wochen-, Monats-, Jahreskarte (ohne 9.00 Uhr-Zeitkarten!) oder einem RMV-JobTicket **und** einer DBAG-Aufpreiskarte (Zeitkarte der DBAG) für die IC/EC Nutzung, muss der Kunde sich bei einer Verspätung im IC/EC an das Servicecenter Fahrgastrechte wenden.
Sollte die Verspätung im Vor- oder Nachlauf im Regionalzug oder der S-Bahn oder auch im Hauptlauf im Nahverkehr (hier gilt die RMV Zeitkarte und nicht die DBAG Aufpreiskarte) muss der Kunde sich an den RMV (rms) wenden.
Hierbei ist zu beachten, dass zwei unterschiedliche Beförderungsverträge abgeschlossen wurden und nur der jeweilige Verspätungsfall (mit RMV- oder DB-Fahrkarte) entschädigt wird und nicht die Gesamtstrecke.

Hinweis: Fahrkartenmuster von RMV und DB entnehmen Sie bitte der Anlage 1.

8. Wie teilt der Kunde dem RMV seine Ansprüche mit und wie erhält er seine Entschädigungszahlungen?

Die Abwicklungsstelle für Anträge auf Erstattung/Entschädigung von Fahrkarten des RMV-Verbundtarifs ist die

**Rhein-Main-Verkehrsverbund Servicegesellschaft mbH
Am Hauptbahnhof 6
60329 Frankfurt am Main**

Für die Geltendmachung ist der Antrag auf Entschädigung/Erstattung zu benutzen, dem der Original RMV-Verbundtarif -Fahrausweis sowie alle sonstigen relevanten Belege beizufügen ist. In berechtigten Ausnahmefällen (z. B. Zeitkarte) reicht anstelle des Fahrausweises die Übersendung einer Kopie. Beim RMV-HandyTicket erfolgt der Nachweis anhand der vom RMV monatlich ausgestellten Rechnung über die Fahrkartenkäufe.

Per Antrag: Den Antrag für die Inanspruchnahme der Kundenrechte auf Nahverkehrszüge im RMV erhalten die Kunden auf www.rmv.de (zum Herunterladen), durch Anfrage bei der RMV-Mobilitätsberatung (Hotline) oder in personalbedienten Mobilitätszentralen oder RMV-Vertriebsstellen, die einen Internetanschluss haben.

Auszahlung von Erstattungs- und Entschädigungsansprüchen: Die Erstattungs- und Entschädigungsansprüche werden auf das im Antrag angegebene Konto überwiesen.

9. Fristen

Der Anspruch auf Fahrpreisentuschädigung / Erstattung muss innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Geltungsdauer des Fahrausweises geltend gemacht werden.

10. Schlichtungsstelle

Lt. Gesetz ist auf eine geeignete Schlichtungsstelle hinzuweisen. Die Schlichtungsstelle für Hessen wird noch bekannt gegeben und dann in den RMV-Beförderungsbedingungen ergänzt.

Bitte beachten!

Die hier beschriebenen Informationen bieten einen ersten Überblick; rechtsverbindlich sind die Regelungen in den Gemeinsamen Beförderungsbedingungen des RMV, vor allem im dortigen § 16, die u.a. im Internet unter www.rmv.de finden sind.

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