

## Entschädigung bei Zugverspätung...

... erhalten Sie in Höhe von 25% des Fahrpreises, wenn Ihr Zug 60 Minuten verzögert am Zielort ankommt, das Eisenbahnunternehmen die Verspätung zu vertreten hat und der zu erstattende Betrag über 4 Euro liegt. Bei 120 Minuten Verspätung bekommen Sie eine Erstattung von 50 %.

Für Inhaber von Zeitfahrkarten gelten gesonderte Regelungen. Lassen Sie sich die Verspätung und den möglichen Verfall von Reservierungen vom Zugbegleiter schriftlich bestätigen. In bestimmten Fällen werden bei Verspätung bzw. Ausfall des Zuges auch Hotel- und Taxikosten übernommen.

... **Hinweis:** Machen Sie Ihre Ansprüche mit dem Fahrgastrechteformular geltend. Erhältlich ist es im Zug, am Bahnhof oder unter [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info).

Rückfragen beantwortet das Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt unter Tel. 01805/ 202178 (14 Ct/Min. aus dem deutschen Festnetz, Tarif bei Mobilfunk max. 42 Ct/Min).

## Wichtige Adressen für Beschwerden

- ... Eisenbahnbundesamt  
Heinemannstr. 6, 53175 Bonn  
Tel.: 0228/307 95-400 (Mo-Fr 9-12)  
Fax: 0228/307 95-499  
[www.eba.bund.de](http://www.eba.bund.de)
- ... söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.  
Fasanenstr. 81, 10623 Berlin  
Tel.: 030/644 99 33-0  
Fax: 030/644 99 33-10  
[www.soep-online.de](http://www.soep-online.de)

Weitere Informationen zum Thema und rechtliche Beratung erhalten Sie in Ihrer nächsten örtlichen Beratungsstelle der Verbraucherzentrale.

... **Servicetelefon** (keine Beratung) **(0381) 208 70 50**

**Beratungsstelle Rostock**  
Strandstr. 98  
18055 Rostock  
Fon (0381) 208 70 50  
Fax (0381) 208 70 60

**Beratungsstelle Schwerin**  
Dr.-Külz-Str. 18  
19053 Schwerin  
Fon (0385) 591 81 10  
Fax (0385) 591 81 20

**Beratungsstelle Stralsund**  
Frankenstr. 1-2  
18439 Stralsund  
Fon (03831) 289 26 10  
Fax (03831) 289 26 20

**Beratungsstelle Neubrandenburg**  
Kranichstr. 4a  
17034 Neubrandenburg  
Fon (0395) 568 34 10  
Fax (0395) 568 34 20

**Beratungsstelle Güstrow**  
Mühlenstr. 17  
(Eingang Bau Str.)  
18273 Güstrow  
Fon (03843) 465 397  
Fax (03843) 466 941

**Beratungsstelle Wismar**  
Dr.-Leber-Str. 2  
23966 Wismar  
Fon (0385) 591 81 10  
Fax (0385) 591 81 20

Impressum: Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V., Seppel-Glückert-Passage 10, 55116 Mainz  
in Kooperation mit der Verbraucherzentrale Niedersachsen.  
Gefördert durch das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz  
aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages. 1. Auflage, Stand: 09/2010

**verbraucherzentrale**

*Mecklenburg-Vorpommern*

**Neue Verbraucherzentrale in  
Mecklenburg und Vorpommern e.V.**  
Landesgeschäftsstelle

Strandstr. 98, 18055 Rostock  
Fon 0381-208 70-0  
Fax 0381-208 70 30

[info@nvzmv.de](mailto:info@nvzmv.de) · [www.nvzmv.de](http://www.nvzmv.de)

**SOS Info**

**SOS-Notruf**

**Information**

**verbraucherzentrale**

**Mit dem Zug  
unterwegs ...**

Informationen für Bahnreisende

# Wir haben einige Tipps für Sie.

## Vor der Reise ...

... **informieren Sie sich am besten über verschiedene Reisemöglichkeiten.** Die Fahrt mit Regionalbahn, Regional-Express oder InterCity ist sparsamer als die Fahrt mit dem InterCityExpress.

Der zeitliche Mehraufwand ist oft erstaunlich gering. Fragen Sie am Schalter gezielt nach preiswerten Verbindungen oder vergleichen Sie im Internet verschiedene Möglichkeiten und entfernen Sie das Häkchen für die schnellste Verbindung.

92 bis 3 Tage vor Reisebeginn können Sie Karten zu günstigen Sparpreisen erwerben. Interessant sind hier Mitfahrer-Rabatte und eine Kombination von Rabatten, z.B. mit der BahnCard 25.

**Achtung:** Die Kontingente der Angebote sind begrenzt, zudem besteht – außer bei Verspätungen – Zugbindung und der Umtausch und die Erstattung sind eingeschränkt oder oft sogar ausgeschlossen.

**Tipp:** Sind Sparpreise der 2. Klasse ausverkauft, könnten Sparpreise der 1. Klasse günstiger als der Normalpreis 2. Klasse sein.

... **Hinweis:** Für Sparpreise werden **am Schalter** 5 Euro pro Fahrkarte, pro Länder- und Wochenendticket 2 Euro mehr berechnet.

## Online-Tickets ...

... **sind ab einer Entfernung von 51 Kilometern bequem und ohne Gebühren buchbar.** Achten Sie auf den richtigen Ausdruck des Tickets. Neuerdings ist auch die Online-Buchung für einen anderen möglich.

... **Hinweis:** Es muss immer die Identifizierungskarte der Buchung, z.B. BahnCard oder Kreditkarte, mitgeführt werden.

## Die BahnCard ...

... **bietet Sparmöglichkeiten.** Nutzen Sie vor dem Kauf den BahnCard-Rechner im Internet oder lassen Sie sich am Schalter ausrechnen, wann der Erwerb einer BahnCard 25 oder 50 sich lohnt.

... **Hinweis:** Der Rechner auf der Internetseite der Bahn AG legt immer die schnellste Verbindung und die höchste Produktklasse zugrunde.

Fertigen Sie eine Kopie des Antragsformulars an, bevor Sie es am Schalter abgeben oder an das BahnCard Center schicken.

**Achtung:** Die BahnCard gilt ein Jahr und verlängert sich automatisch um ein Jahr, falls nicht sechs Wochen vor Ablauf gekündigt wird.

**TIPP:** Falls Sie kein solches Dauer-Abo benötigen, kündigen Sie am besten schon sofort nach Erhalt Ihrer Karte, immer schriftlich an: BahnCard-Center 60643 Frankfurt. Ratsam ist, dies zu Beweis-zwecken per Einschreiben mit Rückschein zu tun.

Haben Sie Ihre BahnCard vergessen, müssen Sie den Bordpreis ohne Rabatt nachzahlen. Gegen ein Entgelt von 15 Euro wird er Ihnen innerhalb von 14 Tagen wieder erstattet.

... **Hinweis:** Bei der BahnCard 25 gibt es eine Zusatzkarte für je 10 Euro für Familienmitglieder (Ehe- und Lebenspartner sowie im Haushalt lebende minderjährige Kinder). Für einmalig

10 Euro gibt es für Jugendliche eine spezielle BahnCard 25, die vom 6. bis einschließlich 18. Lebensjahr gilt – unabhängig vom Kauf einer Erwachsenen-BahnCard.

## Menschen mit eingeschränkter Mobilität ...

... **können sich über die Mobilitätservice-Zentrale der Bahn unter Tel. 0180 5 512 512 oder Tel. 0180 5 99 66 33, Stichwort: »Betreuung« über barrierefreies Reisen informieren.**

Der Anruf kostet 14 Ct/Min. aus dem Festnetz, Tarif bei Mobilfunk max. 42 Ct/Min.).

Alle Ein-, Aus- und Umstiegshilfen durch DB-Mitarbeiter sind **kostenlos**.

... **Hinweis:** Der Hilfebedarf muss jedoch mindestens einen Werktag vorher angemeldet werden.

## Fahrkartenautomat defekt ...

... **notieren Sie sich Standort, Gerätenummer und fotografieren Sie – wenn möglich – die Anzeige.**

Wenden Sie sich noch vor Abfahrt des Zuges an den Zugbegleiter oder Lokführer. Informieren Sie diesen, dass Sie keine Fahrkarte kaufen konnten.

Widersprechen Sie bei einer etwaigen Nachzahlung schriftlich bei der auf dem Beleg angegebenen Adresse. Zahlen Sie nur den tatsächlich angefallenen Fahrpreis.

... **Hinweis:** Beim Fahrscheinkauf am Automaten, sollten Sie genügend kleine Scheine und Münzgeld mitführen. Größere Geldscheine, wie z.B. 50 Euro-Scheine, werden nicht angenommen.