

Tipps für Ihre Reise

Wenn Sie beim Fahrkartenkauf, bei der Buchung und bei Ihrer Reise einige Grundregeln beachten und damit „typische Fallen“ umgehen, können Sie sich jede Menge Ärger ersparen. Deshalb haben wir Tipps für Sie zusammengestellt, wie Sie rund um die Reise Ihre Rechte und Ansprüche optimal wahrnehmen können.

Für Ihre Flugreise

Wenn Sie beim bei der Buchung und bei Ihrer Reise einige Grundregeln beachten und damit „typische Fallen“ umgehen, können Sie sich jede Menge Ärger ersparen. Deshalb haben wir Tipps für Sie zusammengestellt, wie Sie rund um die Reise Ihre Rechte und Ansprüche optimal wahrnehmen können.

CheckIn

- Halten Sie unbedingt die Meldefristen ein, die die Fluggesellschaften in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) für das Einchecken angeben. Üblicherweise sind das 90 Minuten vor dem planmäßigen Abflug.
- Sollten Sie die Meldefristen nicht einhalten können und verfällt dadurch das Flugticket für den Hinflug, weisen Sie ausdrücklich darauf hin, dass Sie die Absicht haben, den im Flugticket evtl. gebuchten Rückflug anzutreten.

Schaden oder Verlust von Gepäck

- Ein Schaden am Gepäck muss unverzüglich nach Entdeckung des Schadens binnen sieben Tagen dem Luftfrachtführer schriftlich angezeigt werden. Für die Anzeige einer Beschädigung reicht die Aufgabe eines „Property Irregularity Reports“ (P.I.R.) am Flughafen.
- Gepäckverspätungen müssen schriftlich ebenfalls mit Hilfe eines P.I.R.s am Flughafen beim Luftfrachtführer gemeldet werden. Schadensersatzansprüche infolge der Gepäckverspätung sollten zusätzlich innerhalb von 21 Tagen nach Erhalt des Gepäcks beim Luftfrachtführer schriftlich angezeigt werden
- Bei Gepäckverlust sind keine ausdrücklichen Anzeigefristen vorgesehen.
- Sollten während einer Luftbeförderung Teile des Kofferinhalts verloren gehen, muss dieses ebenfalls unverzüglich binnen sieben Tagen beim Luftfrachtführer schriftlich angezeigt werden.
- Führen verschiedene Luftfrachtführer die Flugreise durch, können Reisende die Schadensanzeige sowohl bei dem Luftfrachtführer aufgeben, der das Gepäck entgegen genommen hat, als auch bei dem, der das Gepäck wieder ausgehändigt hat.

- Bewahren Sie Belege über Schäden in Folge von verspätetem Reisegepäck auf, um Ihren Schadensersatzanspruch besser durchsetzen zu können.

Annullierung, Nichtbeförderung, Verspätung

- Wenden Sie sich bei Schadensersatzforderungen oder mit Beschwerden in Fällen von Verspätung, Annullierung oder Nichtbeförderung sowohl an das vertragliche als auch an das ausführende Luftfahrtunternehmen, sofern sie sich unterscheiden. Das vertragliche Luftfahrtunternehmen ist durch Name oder Code auf dem Flugschein zu identifizieren.
- Verlangen Sie in diesen Fällen von der verantwortlichen Fluggesellschaft eine schriftliche Ausfertigung über die Regeln für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen gemäß der VO (EG) Nr. 261/2004.
- Bewahren Sie Belege der Kosten (Hotel-, Taxi-, Verpflegungskosten), die aufgrund von Verspätungen, Annullierungen oder Nichtbeförderung entstanden sind, auf, um Ihren Schadensersatzanspruch besser durchsetzen zu können.
- Lassen Sie sich die Annullierung, Nichtbeförderung oder Verspätung bescheinigen, wenn möglich mit Angabe eines Grundes. Nicht jede „schlechte“ Wetterlage und nicht jeder technische Defekt entlastet die Fluggesellschaften von der Haftung. Falls ein Flug wegen eines technischen Defekts oder schlechter Wetterbedingungen annulliert oder verschoben wird, fordern Sie eine schriftliche Bestätigung unter Angabe des konkreten Sachverhaltes. Dies kann Ihre Rechtsposition verbessern, wenn es um eine mögliche Entlastung der Fluggesellschaften geht.

Stornierung

- Bitte bedenken Sie, dass bei Low-Cost-Airlines oftmals Stornierungen nicht möglich sind. Nehmen Sie aber einen gebuchten Flug nicht wahr, können Sie, sobald der Flug stattgefunden hat, Ihre bereits bezahlten Steuern und Gebühren, die passagierbezogen erhoben werden und nur anfallen, wenn der Flug auch angetreten wird, zurückfordern.

Für Ihre Bahnreise

BahnCard

- BahnCard 25 und BahnCard 50 können nur im Abo bezogen werden. Das Abo verlängert sich automatisch jeweils um ein Jahr. Die Kündigung muss fristgerecht (spätestens 6 Wochen vor Ablauf der BahnCard) schriftlich beim BahnCard-Service in 60645 Frankfurt (Main) erfolgen. Eine Kündigung ist auch per Fax möglich unter 01805-121998. Sinnvoll ist es, sich eine Faxbestätigung ausgeben zu lassen. Im Zweifelsfall kann so nachgewiesen werden, wann die Kündigung erfolgte.

- Erfragen Sie beim Kauf einer BahnCard genau, welche BahnCard für Sie am günstigsten ist. Wichtig sind Fahrverhalten, wie Häufigkeit und Entfernung. So kann die für Sie günstigste BahnCard ermittelt werden.
- Lassen Sie sich in jedem Fall eine Kopie Ihres Bahn-Card-Abo-Vertrages aushändigen oder fordern Sie eine Kopie beim BahnCard-Service in 60645 Frankfurt (Main) an.
- Unter bestimmten Voraussetzungen kann die BahnCard 50 zum ermäßigten Tarif von derzeit 110,00 Euro erworben werden. Eine ermäßigte BahnCard 50 erhalten u.a. Senioren, die das 60. Lebensjahr vollendet haben. Bei einem laufenden BahnCard-Vertrag erfolgt erfahrungsgemäß keine automatische Umstellung auf den ermäßigten Tarif. Wir empfehlen daher, die BahnCard 50 fristgerecht zu kündigen und eine neue zum ermäßigten Tarif zu beantragen.
- Eine BahnCard wird zu den jeweils geltenden BahnCard-Bedingungen ausgegeben. Dies gilt auch für Folgekarten im Abo. Ändern sich die Bedingungen, werden diese dem/der BahnCard-InhaberIn schriftlich mitgeteilt. Lesen Sie daher aufmerksam die Schreiben des BahnCard-Services. Sind Sie mit den Änderungen nicht einverstanden, besteht die Möglichkeit einer Kündigung innerhalb von 4 Wochen nach Zugang der Mitteilung, wiederum in schriftlicher Form.
- Die BahnCard muss bei jeder Fahrt im Original mitgeführt werden. Zwar ist es so, dass im System der Bahn ersichtlich ist, ob der/die KundIn InhaberIn einer BahnCard ist, laut Beförderungsbedingungen ist der/die KundIn jedoch verpflichtet, die BahnCard im Original mitzuführen. Beim Vergessen der BahnCard wird eine Nachzahlung von 25 bzw. 50 % des Bordpreises (siehe hierzu auch unter „Fahrkarten“) fällig. Dieser Betrag kann innerhalb von 14 Tagen durch Vorlage einer gültigen BahnCard auf 15 Euro reduziert werden. Bei Nichteinhalten dieser Frist besteht kein Anspruch mehr auf die Erstattung des Betrages.
- Eine Railplus-Ermäßigung wird nur auf Normalfahrtscheine gewährt.

Fahrkarten

Erwerb

- Geben Sie beim Kauf einer Fahrkarte möglichst genau Ihre Reisewünsche an. Kommt es Ihnen z.B. darauf an, möglichst schnell an Ihr Ziel zu kommen oder ist Ihnen eine preisgünstigere Variante lieber, auch wenn die Reise dadurch länger dauert? Vergewissern Sie sich, ob Ihre Wünsche berücksichtigt wurden.
- Überprüfen Sie sofort nach Erhalt der Reiseunterlagen die Angaben über Ihre Reise auf Ihrem Fahrschein und auf Ihrer Reservierung genau auf ihre Richtigkeit. Ist es bspw. das richtige Reisedatum, stimmen Datums- und Zugangangaben auf dem Fahrschein und der Reservierung überein? Wenden Sie sich bei Fragen an die zuständigen DB-MitarbeiterInnen.
- Fahrkarten können nur in nicht reservierungspflichtigen Fernverkehrszügen (ICE, IC/EC) und im reservierungspflichtigen ICE-Sprinter erworben werden. Es gilt beim Kauf im Zug immer der Bordpreis. Der Bordpreis setzt sich zusammen aus dem Normalfahrpreis und einem Aufschlag von 10 % auf diesen Normalpreis, mindestens jedoch 2 Euro und höchstens 10 Euro. Der Bordpreis ist allerdings nicht immer fällig. Falls Sie im Besitz einer „Fahrkarte Anfangsstrecke“ sind, am Startbahnhof weder ein Schalter geöffnet noch ein Fahrkartenautomat mit Bargeldfunktion vorhanden war, müssen Sie den Bordpreis-Zuschlag nicht zahlen.
- In Nahverkehrszügen können in der Regel keine Fahrkarten gekauft werden. Achten Sie unbedingt auf die unterschiedlichen Bedingungen in den verschiedenen Verkehrsverbänden, z.B. sind in manchen Verkehrsverbänden die Fahrscheine nur dann gültig, wenn sie entwertet wurden.
- Automatenstandorte können unter www.bahn.de für jeden Bahnhof abgefragt werden. Geben Sie dazu im Suchen-Feld den Begriff Automatenstandorte ein. Sie gelangen dann zum entsprechenden Link.
- Stellen Sie beim geplanten Kauf am Automaten fest, dass dieser kaputt ist, vermerken Sie sich den Standort und die Nummer des Automaten. So können Sie ggf. beweisen, dass es Ihnen unmöglich war, einen Fahrschein zu erwerben.

Umtausch

- Beachten Sie unbedingt die Sonderbedingungen beim Umtausch für Sparpreistickets. Ein Umtausch ist nur vor dem 1. Geltungstag gegen eine Bearbeitungsgebühr von 15 Euro möglich.
- Sonderangebote wie z.B. „Schönes-Wochenend-Ticket“ oder „Dauer Spezial Tickets“ können gar nicht umgetauscht werden.
- Beachten Sie bitte die Besonderheiten bei Umtausch/Rückgabe von Online-Tickets. Diese können vor dem ersten Geltungstag nur online über www.bahn.de über den Bereich "Buchungsrückschau" gegen Gutschrift

des bezahlten Fahrpreises zurückgegeben werden. Ab dem ersten Geltungstag erfolgt die Erstattung durch Übersendung der Fahrkarte mittels Postsendung an das Servicecenter (DB Vertrieb GmbH, Fulfillment-Center, Postfach 60 05 03, 22205 Hamburg, Telefon : 01805-10 11 11, Telefax: 01805-10 15 10 , E-Mail: fahrkartenservice@bahn.de). Dies gilt sowohl für online gekaufte als auch für online bestellte und per Postversand zugestellte Fahrkarten.

Aufhebung der Zugbindung

- Wenn aufgrund einer Verspätung ein Anschlusszug, für den eine Zugbindung besteht, nicht mehr erreicht wird, kann die Zugbindung aufgehoben werden. Dafür sollte sich der/die Reisende die Verspätung bescheinigen und beim Servicepoint eine Aufhebung der Zugbindung ausstellen lassen. Dies gilt sowohl bei Verspätungen in Fern- als auch in Nahverkehrszügen.
- Am Geltungstag eines Sparpreistickets kann gegen Zahlung einer Bearbeitungsgebühr von 15 Euro sowie der Zahlung des Differenzbetrages zum Normalpreis eine Zusatzkarte erworben werden, die Zugbindung wird dadurch aufgehoben. Ein Umtausch oder eine Erstattung ist jedoch ausgeschlossen.

Reiseplanung

- Buchen Sie so früh wie möglich, um die günstigsten Tarife nutzen zu können. Der Nachteil wiederum ist, dass dann kurzfristig angebotene und zeitlich begrenzte Sondertarife, die möglicherweise noch günstiger sind, nicht genutzt werden können.
- Vergleichen Sie die Preise. Ein Sonderangebot ist nicht immer der günstigste Fahrschein.
- Falls Sie Zubringer wie S-Bahn oder Regionalzüge oder sonstige öffentliche Verkehrsmittel nutzen, um ihren gebuchten Zug zu erreichen, planen Sie unbedingt einen Zeitpuffer ein, damit evtl. Verspätungen auszugleichen sind.
- Planen Sie auf Ihrer Reise ausreichende Zeitpuffer ein, um notwendige Anschlüsse oder Termine auch bei Zugverspätungen zu erreichen.
- Die vom Verkehrsunternehmen in den Reiseverbindungen gemachten Angaben über Anschlüsse sind nicht verbindlich.

Online-Reiseauskunft

- Beachten Sie bei Online-Reiseauskünften, dass die angegebenen Preise erst bei der tatsächlichen Buchung verbindlich werden. Die Auskunft, die Sie auf Ihre Anfrage erhalten, zeigen möglicherweise Sparpreise an. Diese können mittels Button auf Verfügbarkeit geprüft und die Fahrt, wenn gewünscht, geändert werden.
- Achten Sie bei Online-Reiseauskünften auf die Angaben zur Zugverbindung. Die automatische Voreinstellung sucht immer die „schnellste“, nicht aber die „preisgünstigste“ Verbindung. Diese kann jedoch herausgenommen werden, so dass auch Verbindungen angezeigt werden, die vielleicht etwas langsamer, dafür im Vergleich preislich wesentlich günstiger sind. Zusätzlich kann über die Wahl der Verkehrsmittel das Reiseprofil präzisiert werden.

Online-Buchung

- Im Online-Buchungsportal der DB AG müssen Sie eine Identifikationsnummer (ID) angeben (Nummer der Kreditkarte, BahnCard oder ec-Karte/maestro). Diese Nummer ist dann auf Ihrem Onlinefahrtschein vermerkt und wird bei der Kontrolle im Zug mit Ihrer Kreditkarte, BahnCard oder ec-Karte abgeglichen. Sie sind daher verpflichtet, die bei der Buchung angegebene ID-Karte mitzuführen. Bei Unstimmigkeiten wird Ihr Fahrtschein im Zug als ungültig gewertet.
- Online-Tickets sind personengebunden und nicht auf Dritte übertragbar.
- Sollte es aufgrund kurzfristiger Änderungen bspw. Ihrer Kreditkartennummer zu Problemen kommen, weisen Sie die Zugbegleitung darauf hin, dass durch einen Anruf beim Online-Service die Gültigkeit Ihrer Fahrkarte geklärt werden kann. Dies könnte bspw. dann der Fall sein, wenn Sie nach dem getätigten Online-Kauf der Fahrkarte eine neue Kreditkarte erhalten.
- Ein Online-Kauf kann nur dann getätigt werden, wenn die Möglichkeit besteht, den Fahrtschein selbst auszudrucken. Ist dies nicht möglich und der Fahrtschein wird zugeschickt, handelt es sich um eine Online-Bestellung. In beiden Fällen ist die Sitzplatzreservierung kostenpflichtig. Bei einer Online-Bestellung werden die Fahrtscheine unentgeltlich an die angegebene Postadresse gesendet. Dies ist insbesondere dann von Vorteil, wenn Sie Fahrkarten für andere Personen kaufen wollen, wie für Ihr alleinreisendes Kind.
- Wer Fahrkarten ausschließlich online kauft, hat auch hier die Möglichkeit einen Reisegutschein einzulösen. Senden Sie den Reisegutschein mit der Bitte um Gutschrift auf Ihr Konto an folgende Adresse: DB Reise & Touristik Fulfillment-Center, Postfach 200264 in 60606 Frankfurt. Beim nächsten Fahrtscheinkauf wird zwar Ihr Konto mit den Fahrtscheinkosten belastet, gleichzeitig wird aber auch der Gutschein Ihrem Konto gutgeschrieben. Es

werden keine neuen Gutscheine über etwaige Restguthaben ausgestellt, sondern der gesamte Betrag überwiesen.

- Plätze in Kinderabteilen können nicht online gebucht werden.

City-Ticket

- Als BahnCard-InhaberIn können Sie in vielen Städten am An- und Abreisetag den öffentlichen Nahverkehr nutzen. Ob dies im gesamten Stadtgebiet möglich ist, wird von den teilnehmenden Städten festgelegt. Hat Ihre Fahrkarte eine City-Funktion, ist dies auf der Fahrkarte vermerkt (Stadt+City). Ohne diesen Aufdruck können Öffentliche Verkehrsmittel nicht entgeltfrei genutzt werden. Nähere Informationen zum City-Ticket finden Sie unter www.bahn.de. Geben Sie dazu im Suchen-Feld den Begriff City-Ticket-Geltungsbereiche ein. Sie gelangen dann zum entsprechenden Link.

Verspätung

- Für den Fern- und Nahverkehr gibt es seit 29.07.09 neue Regelungen für Verspätung und Ausfall von Zügen. Diese finden Sie zusammengefasst in unserer Broschüre „Neue Fahrgastrechte“ (www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org/neuefahrgastrechte.html) und auf unserer Internetseite „Ihre Rechte“.

Mitnahme von Fahrrädern

- Bei reservierungspflichtigen Zügen sollten Sie so früh wie möglich die Stellplätze für die Fahrräder reservieren, da in Fernverkehrszügen meist nur eine sehr begrenzte Anzahl von Stellplätzen angeboten wird.
- Bei nicht reservierungspflichtigen Nahverkehrszügen kann bei Platzmangel die Beförderung verweigert werden. Sind Sie mit größeren Gruppen unterwegs, ist eine Anmeldung durchaus sinnvoll. Wenden Sie sich dazu bitte an die Gruppen-Hotline der DB AG, zu erreichen unter 01805-995511.
- Für jedes Fahrrad muss eine Fahrradkarte erworben werden. Im Fernverkehr kann diese in Verbindung mit einer Fahrkarte auch online gebucht werden. Enthält die Verbindung nur Nahverkehrszüge ist die online-Buchung der Fahrradkarte nicht möglich. Außer an Fahrkartenausgabestellen besteht die Möglichkeit, die Fahrradkarten über die Radfahrer-Hotline telefonisch zu bestellen. Diese werden dann zugestellt oder können auf Wunsch am Automaten abgeholt werden. Die Radfahrer-Hotline erreichen Sie unter 01805-151415. Dort erhalten Sie auch Informationen über die gewünschte Fahrstrecke und mögliche Streckensperrungen mit Beförderung durch Schienenersatzverkehr. In diesen Fällen haben Sie keinen Anspruch auf die Beförderung Ihres Fahrrads.