

Fahrgastrechte der RMV-Bahnkunden

Ihre Rechte bei Verspätungen und Zugausfall



Rhein-Main-Verkehrsverbund



RMV-Fahrgastrechte

Im Eisenbahnverkehr gelten gesetzliche Fahrgastrechte. Als RMV-Bahnkunde haben Sie bei erheblichen Zugverspätungen beziehungsweise bei Ausfall Ihres Zuges Anspruch auf Entschädigung oder Erstattung des Fahrpreises. Auch eine alternative Beförderung mit einem Fernverkehrszug oder einem Taxi kann unter bestimmten Voraussetzungen erfolgen.

Geltung nur im Eisenbahnverkehr

Die Fahrgastrechte gelten ausschließlich bei Störungen im Eisenbahnverkehr. Der Eisenbahnverkehr im RMV umfasst alle Nahverkehrszüge, also S-Bahnen (S), Regionalbahnen (RB), RegionalExpress (RE) und StadtExpress (SE) – dabei spielt es keine Rolle, von welchem Eisenbahnverkehrsunternehmen sie betrieben werden. Um die RMV-Fahrgastrechte in Anspruch nehmen zu können, müssen Sie mit einer gültigen RMV-Fahrkarte unterwegs sein.

Bei deutlichen Zugverspätungen oder bei einem Zugausfall stehen Ihnen im Wesentlichen folgende Rechte zu:

Erstattung des Fahrpreises bei Abbruch der Reise

Bei einer zu erwartenden Verspätung an Ihrem Zielbahnhof von mehr als 60 Minuten können Sie die Reise vorher beenden, wenn die gesamte Fahrt durch die Verspätung sinnlos geworden ist. In diesem Fall erstatten wir Ihnen den Fahrpreis. Das gilt sowohl für die noch nicht durchfahrene Strecke als auch für die bereits durchfahrene Strecke und für die Rückfahrkarte zum Startbahnhof Ihrer Reise.

Entschädigung für verspätete Ankunft am Zielbahnhof

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

● **Entschädigung bei Nutzung von RMV-Einzelfahrkarten**

Sind Sie mit einer RMV-Einzelfahrkarte mit dem Zug unterwegs, können Sie bei einer Verspätung am Zielort ab einer Stunde 25 % des gezahlten Fahrpreises erstattet bekommen, bei einer Verspätung ab zwei Stunden 50 %.

● **Entschädigung bei Nutzung einer RMV-Zeitkarte**

Haben Sie als Nutzer einer RMV-Zeitkarte im Bahnverkehr eine mindestens 60-minütige Verspätung, können Sie für eine Fahrkarte ohne 1. Klasse-Zuschlag 1,50 Euro, mit einem 1. Klasse-Zuschlag 2,25 Euro Entschädigung erhalten.

● **Auszahlung erst ab 4 Euro**

Entschädigungen werden jedoch erst ab Beträgen von 4 Euro ausbezahlt. Allerdings haben Sie als Zeitkarteninhaber die Möglichkeit, Entschädigungsfälle zu sammeln.

Nutzung eines anderen Verkehrsmittels

Wenn abzusehen ist, dass Ihr Zug mit mindestens 20 Minuten Verspätung Ihr Ziel erreichen wird, dürfen Sie auch einen Fernverkehrszug, z.B. einen IC oder ICE, nutzen. Wir erstatten Ihnen dann die dafür entstehenden Kosten. Allerdings dürfen Sie weder Züge mit Reservierungspflicht noch Sonderzüge nutzen. Stark vergünstigte RMV-Fahrkarten wie z.B. Gruppentageskarten, KombiTickets und das HessenTicket sind von dieser Regelung jedoch ausgenommen.

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. Wir erstatten Ihnen dann Aufwendungen bis zu 80,00 Euro. Diese Regelung gilt auch bei Ausfall des letzten fahrplanmäßigen Zuges des Tages, wenn Sie sonst Ihr Ziel nicht vor 24 Uhr erreichen können.

Allerdings sind zunächst eventuell zur Verfügung gestellte Ersatzangebote (z.B. Busnotverkehre) zu nutzen. Kosten für die Nutzung eines privaten Pkw (km-Geld) werden nicht erstattet.

Wann ist eine Erstattung oder Entschädigung nicht möglich?

Wurde der Ausfall oder die Verspätung Ihres Zuges durch betriebsfremde, nicht vermeidbare Umstände, Ihr eigenes Verschulden oder durch ein nicht abwendbares Verhalten eines Dritten (wie Suizid) verursacht, gibt es keine Entschädigung oder Erstattung.

Wie können Sie Ihre Ansprüche bei einer Verspätung geltend machen?

Die Abwicklungsstelle für Anträge auf Entschädigung oder Erstattung von RMV-Fahrkarten ist die

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

Das Antragsformular für die Erstattung oder Entschädigung erhalten Sie unter www.rmv.de oder durch Anfrage beim RMV-Service-Telefon unter 01801/7 68 46 36 (3,9 Cent/Minute aus dem dt. Festnetz. Mobilfunkpreise anbieterabhängig, max. 42 Cent/Minute).

Achten Sie bitte darauf, dem Antrag die Original-Fahrkarte, Original-Taxiquittung, ggfs. die Fahrkarte für den Fernverkehr bzw. bei noch gültigen Zeitkarten eine Kopie davon beizufügen. Beim eTicket RheinMain wird der Nachweis anhand des Beleges erbracht (Quittung, Ausgabedokument), der zu jeder ausgegebenen elektronischen Fahrtberechtigung erzeugt wird.

Über die Fahrgastrechte hinausgehende Ansprüche sind ausgeschlossen.



Weitere Informationen

Die hier beschriebenen Regeln bieten einen ersten Überblick, rechtsverbindlich sind die Regelungen in den Gemeinsamen Beförderungsbedingungen des RMV, vor allem im dortigen § 15, die Sie u.a. 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**.

Wussten Sie eigentlich, ...

... dass das **RMV-Service-Telefon** **01801/768 4636** rund um die Uhr erreichbar ist?

Unter dieser Nummer bekommen Sie 24 Stunden täglich alle Infos für Ihr Weiterkommen:

Fahrplanauskünfte, Infos zur aktuellen Lage im Straßenverkehr, Freizeit-Tipps und vieles mehr.

Egal, mit welchem Verkehrsmittel Sie zwischen Marburg und Darmstadt oder zwischen Limburg und Fulda unterwegs sind, unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geben Ihnen die gewünschte Auskunft.

Für 3,9 Cent pro Minute aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkpreise anbieterabhängig, maximal 42 Cent pro Minute.

Stand: April 2012



RMV-Service-Telefon (3,9 Cent/Minute)*

01801/768 4636

*aus dem dt. Festnetz, Mobilfunkpreise anbieterabhängig,
max. 42 Cent/Minute



Internet

www.rmv.de



Beratung vor Ort

RMV-Mobilitätszentralen