



# Faktenblatt

## Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr

(Berlin, August 2021) Bei ausgefallenen oder verspäteten Zügen können Kund:innen der Deutschen Bahn ihre Fahrgastrechte geltend machen. Diese gelten unabhängig von der Ursache für den Ausfall oder die Verspätung, also auch im Falle von Streiks. Die wichtigsten Regeln im Überblick:

Ab 60 Minuten Verspätung am Zielbahnhof erhalten Fahrgäste eine Entschädigung von 25 Prozent des gezahlten Fahrpreises für die einfache Fahrt. Ab 120 Minuten Verspätung sind es 50 Prozent. Das bezieht sich auf die gesamte Reisekette.

Wenn es abzusehen ist, dass Kund:innen mindestens 20 Minuten verspätet an dem auf der Fahrkarte aufgedruckten Zielort ankommen, können sie:

- bei nächster Gelegenheit die Fahrt auf der gleichen Strecke oder über eine andere Strecke fortsetzen oder
- die Fahrt zu einem späteren Zeitpunkt fortsetzen, wenn dadurch die Ankunftsverspätung am Zielbahnhof reduziert werden kann oder
- einen anderen, nicht reservierungspflichtigen Zug nutzen.

Wenn der Fahrgast eine Fahrkarte des Nahverkehrs (RE, RB, IRE und S-Bahn) besitzt, aber einen höherwertigen Zug (z.B. Züge des Fernverkehrs, also IC/EC, ICE) nutzen möchte, ist zunächst die zusätzlich erforderliche Fahrkarte beziehungsweise der Aufpreis zu bezahlen. Anschließend lassen sich die Kosten über das Fahrgastrechte-Formular oder über das Kundenkonto online zurückfordern. Diese Regelung gilt nicht bei stark ermäßigten Fahrkarten (z.B. Länder-Tickets).

Bei einer zu erwartenden Verspätung am Zielbahnhof von mehr als 60 Minuten können Fahrgäste

- von der Reise zurücktreten und sich den vollen Fahrpreis erstatten lassen
- sich den nicht genutzten Anteil erstatten lassen, wenn sie nur einen Teil der gebuchten Strecke gefahren sind
- sich den bereits genutzten Anteil und den nicht genutzten Anteil erstatten lassen, wenn sie die Reise abgebrochen haben und zum Ausgangsbahnhof zurückgefahren sind.

Fahrgäste können ihren Entschädigungsanspruch jetzt auch online über ihr Kundenkonto auf [bahn.de](http://bahn.de) und im DB Navigator geltend machen. Dazu muss die entsprechende Fahrkarte über dieses Kundenkonto gekauft worden bzw. dort hinterlegt sein (z.B. bei einer BahnCard 100).

Natürlich ist es auch weiterhin möglich, das Fahrgastrechte-Formular zu nutzen und per Post an das Servicecenter Fahrgastrechte zu senden.

Weitere Informationen zu den Fahrgastrechten gibt es auf [bahn.de/fahrgastrechte](http://bahn.de/fahrgastrechte).

Pressestelle 24/7  
Tel. +49 (0) 30 297-61030  
[presse@deutschebahn.com](mailto:presse@deutschebahn.com)  
[deutschebahn.com/presse](http://deutschebahn.com/presse)  
[twitter.com/DB\\_Presse](https://twitter.com/DB_Presse)