

Fahrgastrechte

Sehr geehrter Fahrgast,

wir sind stets bemüht, Sie schnell und zuverlässig an Ihr Ziel zu bringen. Für Verspätungen oder Zugausfälle bitten wir vielmals um Entschuldigung. Wir bieten Ihnen gemäß unseren Beförderungsbedingungen im Rahmen der gesetzlichen Fahrgastrechte (beginnend ab einer Verspätung von 60 Minuten am Zielbahnhof) eine Entschädigung an, falls die Verspätung oder der Ausfall durch die Trans Regio Deutsche Regionalbahn GmbH verursacht wurde. Bitte beachten Sie, dass Beträge unter 4,00 EUR nicht ausgezahlt werden.

Neben den gesetzlichen Fahrgastrechten, siehe auch unter www.fahrgastrechte.info, bieten viele Verkehrsverbünde eigene Kunden- und Mobilitätsgarantien. Nähere Informationen sowie die Antragsformulare erhalten Sie unter www.trans-regio.de und www.mittelrheinbahn.de bzw. auch auf den Seiten der jeweiligen Verkehrsverbünde. Sollte Ihre Verspätung durch einen Zug eines anderen Eisenbahnverkehrsunternehmens begründet sein, füllen Sie bitte das Fahrgastrechteformular des TBNE, dem Tarifverband der Bundeseigenen und Nichtbundeseigenen Eisenbahnen, aus.

Zur Bearbeitung Ihrer Ansprüche benötigen wir neben diesem vollständig ausgefüllten Formular die Originalfahrkarte bzw. eine Kopie Ihrer Zeitkarte. Sie können Ihren Antrag entweder bei einem unserer Kundencenter einreichen oder Sie schicken alle Unterlagen an die Transdev Service GmbH, Demminer Straße 65, 17034 Neubrandenburg. Eine Bestätigung der Verspätung können Sie bereits von unserem Zugpersonal erhalten.

Bitte in BLOCKSCHRIFT ausfüllen!

1. Ihr geplanter Reiseverlauf*

Reisedatum Tag, Monat, Jahr . .

Startbahnhof

Abfahrt laut Fahrplan : Uhr

Zielbahnhof

Ankunft laut Fahrplan : Uhr

2. Ihr tatsächlicher Reiseverlauf*

Ankunftsdatum Tag, Monat, Jahr . .

Ankunft tatsächliche : Uhr

mit Zug RE / RB **Zugnummer**

Erster verspäteter bzw. ausgefallener Zug RE / RB **Zugnummer**

Hinweis: Sie können, sofern gleichzeitig aus den gesetzlichen Fahrgastrechten und der Kundengarantie ein Entschädigungsanspruch entsteht, nur einmal eine Entschädigung erhalten. Die Trans Regio Deutsche Regionalbahn GmbH entschädigt Sie in diesem Fall mit dem höheren Betrag. So ist sichergestellt, dass Sie mindestens die Ihnen nach den gesetzlichen Regelungen zustehenden Ansprüche erhalten.

Sie haben die Möglichkeit, dieses Formular unter

www.trans-regio.de/de/service/fahrgastrechte oder

www.mittelrheinbahn.de/wichtige-reiseinformationen abzurufen.

Alle mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtangaben.

Die Zuggattung und Zugnummern finden Sie auf Fahrplänen, im Internet oder den Fahrgastinformationssystemen. Die Zuggattung gibt dabei an, welches Zugprodukt bzw. Eisenbahnunternehmen betroffen ist. Zugnummern sind ein- bis fünfstelligen Zahlenfolgen.

3. Grund der Komplikation

Zutreffendes bitte ankreuzen und entsprechenden Bahnhof eintragen

- Mein Zug hatte Verspätung Bahnhof
- Der Anschlusszug wurde verpasst im Bahnhof Bahnhof
- Der letzte Umstieg war im Bahnhof Bahnhof
- Die Reise wurde aufgrund dieser Verspätung nicht angetreten oder wurde aufgrund dieser Verspätung im nachfolgenden Bahnhof abgebrochen und die Rückreise angetreten. Bitte Originalbelege beifügen Bahnhof
- Die Reise wurde aufgrund dieser Verspätung im nachfolgenden Bahnhof abgebrochen und die Weiterfahrt mit einem anderen Verkehrsmittel / Zug angetreten, für das / den Mehrkosten entstanden sind. Bitte Originalbelege beifügen Bahnhof
- Erster und letzter mit der MittelrheinBahn / Trans Regio genutzter Bahnhof Falls oben noch nicht angegeben Bahnhof

4. Persönliche Daten

Frau* Herr* Firma

Titel

Vorname*

Nachname*

Straße*, Hausnummer*

PLZ*, Wohnort*

Adresszusatz

Staat

Telefonnummer

E-Mail-Adresse

Bahncard oder Abonummer* Falls vorhanden

Alle mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtangaben.

Ihre personenbezogenen Daten werden ausschließlich für die Abwicklung und Kontrolle sowie die Plausibilitätsprüfung zwischen den beteiligten Unternehmen automatisiert erhoben, verarbeitet und genutzt. Fällt Ihr Antrag ganz oder teilweise in die Zuständigkeit eines anderen Unternehmens in Deutschland oder innerhalb der EU, findet eine Weiterleitung Ihrer Unterlagen an dieses Unternehmen statt.

Hiermit beantrage ich die mir zustehenden Fahrgastrechte gemäß den gemachten Angaben und beigelegten Belegen. Ich bestätige die Richtigkeit meiner Angaben, dass ich der rechtmäßige Inhaber des Tickets bin, und akzeptiere, dass meine Originalunterlagen nicht zurückgeschickt werden können.

- Ich bin damit einverstanden, dass meine Kontaktdaten für Marktanalysen im Zusammenhang mit den Fahrgastrechten verwendet und anschließend anonymisiert genutzt werden.

5. Ihre Kontodaten

Kontoinhaber Nachname*

Kontoinhaber Vorname*

IBAN*


BIC*


Datum*

Unterschrift*

Vielen Dank für Ihre Bemühungen!

 www.trans-regio.de
www.mittelrheinbahn.de

 24h-Hotline
0261 98887070

 **Kundencenter**
Emil-Schüller-Straße 37
56068 Koblenz

Öffnungszeiten:
Mo – Fr 09:30 – 18:00 Uhr
Sa 09:00 Uhr – 14:00 Uhr

