

Presseinformation

Einheitliches Entschädigungsverfahren für Bahnkunden

Fahrgastrechte-Gesetz ab 29. Juli in Kraft • Neues Fahrgastrechteformular und Servicecenter regeln unternehmensübergreifend Abwicklung der Entschädigungsansprüche • Unabhängige Schlichtungsstelle gegründet

(Berlin, 15. Juli 2009) Pünktlich zum Inkrafttreten des neuen Fahrgastrechte-Gesetzes am 29. Juli 2009 hat der Tarifverband der Bundeseigenen und Nichtbundeseigenen Eisenbahnen in Deutschland (TBNE) zusammen mit der Deutschen Bahn ein einheitliches Entschädigungsverfahren auf den Weg gebracht. Damit können Bahnkunden in Zukunft ihre Ansprüche nach Zugverspätungen oder -ausfällen unternehmensübergreifend geltend machen.

Das neue Fahrgastrechte-Gesetz bringt erstmals bundesweit einheitliche Entschädigungsregelungen für Zugverspätungen. Ulrich Homburg, Vorstand Personenverkehr der Deutschen Bahn erklärt: „Die neuen Regelungen bringen unseren Kunden klare Vorteile und schaffen einheitliche Bedingungen für alle Eisenbahnunternehmen. Dank der guten Zusammenarbeit mit dem TBNE können wir die neuen kundenfreundlichen Entschädigungsverfahren zeitgerecht zur Gesetzeseinführung für unsere Fahrgäste anwenden.“

Seine Ansprüche kann der Kunde künftig mit dem bundeseinheitlichen Fahrgastrechte-Formular geltend machen, das der TBNE gemeinsam mit der DB entwickelt hat und beim Servicepersonal im Zug, in den Vertriebsstellen der teilnehmenden Bahnen, im Internet und bei den DB Service Points erhältlich ist. Alle Bahnen in Deutschland haben die Möglichkeit, an diesem Verfahren teilzunehmen. So können Kunden unabhängig von der genutzten Bahngesellschaft Ihre Ansprüche einfach und schnell mit einem einzigen Formular geltend machen. Die teilnehmenden Eisenbahnen werden mit der Bearbeitung der Verspätungsfälle das Servicecenter Fahrgastrechte beauftragen.

Bernd Rössner, Geschäftsführer des TBNE: „Bei der Umsetzung der neuen Fahrgastrechte stand der Kunde stets im Fokus. Damit ist es gelungen, den Kunden trotz des Wettbewerbs zwischen den Eisenbahnen ein Verfahren aus einer Hand anzubieten.“

Hans Leister, Geschäftsführer Keolis Deutschland: „Für die Fahrgäste hört die Reise nicht an den Unternehmensgrenzen auf, deshalb ist die einheitliche Entschädigung ein richtiger Schritt zum Wohle aller Kunden. Die Eisenbahnen in Deutschland haben hier gezeigt, dass gemeinsam der öffentliche Verkehr attraktiver gemacht werden kann.“

Für Streitfälle hat die DB zusammen mit weiteren Verkehrsgesellschaften in Deutschland heute einen Trägerverein für die neue bundesweite Schlichtungsstelle öffentlicher Verkehr gegründet. Der Verein steht allen

Herausgeber: DB Mobility Logistics AG
Potsdamer Platz 2, 10785 Berlin, Deutschland
Verantwortlich für den Inhalt:
Leiter Kommunikation Oliver Schumacher

Tarifverband der Bundeseigenen und
Nichtbundeseigenen Eisenbahnen in
Deutschland (TBNE)
Stephensonstraße 1
60326 Frankfurt am Main

Bernd Rössner
Geschäftsführer des TBNE
info@tbne.de

Robert Kohl
KEOLIS Deutschland
Leiter Marketing
presse@keolis.com
Tel.: +49 (0) 30 2639570 0

Jürgen Kornmann
Deutsche Bahn Sprecher
Tel. +49 (0) 30 297-60010
Fax +49 (0) 30 297-60012
presse@deutschebahn.com

Presseinformation

Verkehrsunternehmen in Deutschland offen und wird ab Dezember 2009 für Streitfälle im gesamten öffentlichen Verkehr auf Schiene, Straße und in der Luft zuständig sein. Zur Wahrung der Kundeninteressen wird ein Beirat gebildet, in dem unter anderem Vertreter von Fahrgastverbänden tätig sind. Die Unabhängigkeit der neuen Institution wird durch die Satzung garantiert. Die Schlichtungsstelle finanziert sich aus Eigenmitteln der beteiligten Verkehrsunternehmen und belastet damit nicht die öffentliche Hand.

Weitere Informationen zu den neuen Fahrgastrechten sind ab dem 29. Juli auf der TBNE-Seite unter www.fahrgastrechte.info und unter www.bahn.de/fahrgastrechte abrufbar.

Bernd Rössner
Geschäftsführer des TBNE
info@tbne.de

Robert Kohl
KEOLIS Deutschland
Leiter Marketing
presse@keolis.com
Tel.: +49 (0) 30 2639570 0

Jürgen Kornmann
Deutsche Bahn Sprecher
Tel. +49 (0) 30 297-60010
Fax +49 (0) 30 297-60012
presse@deutschebahn.com

Herausgeber: DB Mobility Logistics AG
Potsdamer Platz 2, 10785 Berlin, Deutschland
Verantwortlich für den Inhalt:
Leiter Kommunikation Oliver Schumacher

Tarifverband der Bundeseigenen und
Nichtbundeseigenen Eisenbahnen in
Deutschland (TBNE)
Stephensonstraße 1
60326 Frankfurt am Main