

## Entschädigung bei Verspätung

Ist während Ihrer Reise mit Eurail oder Interrail eine Verspätung von 60 Minuten oder mehr aufgetreten? Dann haben Sie Anspruch auf eine Entschädigungszahlung. In diesem Kapitel erfahren Sie mehr über unsere Grundsätze und wie Sie eine Entschädigungszahlung erhalten.

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde, die Beförderungsunternehmen im Eisenbahnverkehr haben das Ziel, stets pünktlich zu sein. Aus unterschiedlichsten Gründen können dennoch Zugverspätungen auftreten. Wir bedauern, dass Sie bei der Reise mit dem Pass Unannehmlichkeiten durch die Verspätung oder den Ausfall eines Zuges entstanden sind. Wir entschuldigen uns dafür und möchten Sie über Ihre Rechte auf Entschädigung informieren.

### 1. Was umfasst die Entschädigungsleistung der Eurail Group G.I.E.?

Die Entschädigungsleistung der Eurail Group GIE bezieht sich auf eine Entschädigung im Falle einer Verspätung oder des Ausfalls eines Zuges während Ihrer Reise. Die Entschädigung umfasst Verspätungen, die bei Fahrten auf einer der am Angebot Eurail Pass oder Interrail beteiligten Bahnen aufgetreten sind. Entschädigungen werden für alle Arten von Eurail- oder Interrail-Pässen gezahlt, außer für Complimentary Passes (Gratispässe).

Ein Anspruch auf Entschädigung besteht jedoch nicht, wenn die Verspätung(en) oder verpasste Anschlüsse aufgrund einer oder mehrerer der folgenden Situation(en) erfolgte(n):

- Verspätungen/Zugausfälle liegen nicht im Verantwortungsbereich des Eisenbahnverkehrsunternehmens und konnten durch dieses nicht vermieden werden
- Bei eigenem Verschulden des/der Reisenden oder
- Verspätungen/Zugausfälle wurden durch Dritte verschuldet und konnten durch das Eisenbahnverkehrsunternehmen nicht vermieden werden.
- Bei Verkehrseinschränkungen aufgrund von Streikmaßnahmen, über die die/der Reisende auf angemessene Weise vorab informiert wurde.

Entschädigungen für Aufpreise (z.B. Reservierungen) sowie ggf. die Erstattung von Zusatzkosten, die aufgrund der Verspätung entstanden sind (z.B. für andere Verkehrsmittel, Übernachtungen), fallen in die Zuständigkeit des jeweiligen Beförderungsunternehmens und seinen Beförderungsbedingungen. Die Anträge auf Entschädigung müssen direkt an das betreffende Beförderungsunternehmen gerichtet werden oder werden von der Eurail Group GIE dorthin weitergeleitet. Die Grundsätze umfassen nicht Entschädigungen für Verspätungen bei Bonuspartnern, die sich an den Angeboten Eurail Pass und Interrail beteiligen, aber keine Eisenbahnverkehrsunternehmen sind. Hier gelten die individuellen Beförderungsbestimmungen des jeweiligen Beförderers, die u.U. eigene Entschädigungsregeln vorsehen.

## **2. Wann erhalte ich eine Entschädigung?**

Als Verspätung wird die Abweichung Ihrer tatsächlichen Ankunftszeit von der im Fahrplan veröffentlichten Ankunftszeit definiert.

Ist während Ihrer Reise eine Verspätung von mindestens 60 Minuten aufgetreten, besteht Anspruch auf eine Entschädigung.

Bitte beachten Sie, dass Anträge auf Entschädigungen spätestens drei Monate nach dem letzten Geltungstag des Passes einzureichen sind.

## **3. Wie hoch ist der Entschädigungsbetrag?**

Der Entschädigungsbetrag errechnet sich aus der Länge der aufgetretenen Verspätungen, des Preises und der Geltungsdauer Ihres Passes.

Bitte beachten Sie, dass der Minimalerstattungsbetrag € 4,00 ist. Beträge unter € 4,00 werden von der Eurail Group G.I.E. nicht erstattet. Entschädigungen werden in Form von Geld in Euro durch Banküberweisung erstattet.

## **4. Wie stelle ich einen Antrag auf Entschädigung?**

Ganz einfach! Sie füllen ein Online-Formular aus, fügen die Kopie Ihres Passes, des "Travel Diary" und ggf. noch weitere Unterlagen hinzu und dann senden Sie uns Ihren Antrag zu.

Wir melden uns bei Ihnen schnellstmöglich, in der Regel innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt Ihres Antrags.

## **5. Weitere Informationen**

Unsere Grundsätze für die Entschädigungsleistung basieren auf der Verordnung (EC) Nr. 1371/2007 des Europaparlaments, des Rats vom 23. Oktober 2007 zu den Fahrgastrechten und Verpflichtungen (PRR) sowie den allgemeinen Beförderungsbedingungen im Eisenbahnverkehr (GCC-CIV/PRR).

## **6. Weitere Unterstützung**

Ihnen sind Unannehmlichkeiten während Ihrer Reise mit dem Eurail Pass oder Interrail entstanden und Sie möchten dies bei der Eurail Group GIE vorbringen? Unser Kundendialog steht Ihnen unter: [customerservice@eurailgroup.org](mailto:customerservice@eurailgroup.org) gerne zur Verfügung.