

Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr

Passenger rights in rail transport

Droits des passagers dans le transport ferroviaire

Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr (DE)

1. Anwendbarkeit und Verantwortlichkeit für den Inhalt

Im Eisenbahnverkehr innerhalb der EU gelten die Fahrgastrechte der europäischen Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr. Sie räumen den Reisenden gleiche Rechte bei allen Eisenbahnunternehmen ein und gelten für alle Züge von der S-Bahn bis zum Fernverkehr, unabhängig davon, von welchem Eisenbahnunternehmen sie betrieben werden.

2. Rechte bei Verspätung, Anschlussverlust oder Ausfall von Zügen

Voraussetzungen für den berechtigten Anspruch:

- Besitz einer für die verspätete/ausgefallene Fahrt gültigen Fahrkarte zum Ereigniszeitpunkt;
- Es besteht Anspruch auf Entschädigung für gesamte Reiseketten –also auch aus Zügen verschiedener Eisenbahnunternehmen, sofern diese mit einer Fahrkarte genutzt werden;
- Entschädigungssumme muss mindestens 4 Euro betragen.

Verspätung am Zielbahnhof	Entschädigung
Ab 60 Minuten	25% des Fahrpreises für die einfache Fahrt
Ab 120 Minuten	50% des Fahrpreises für die einfache Fahrt

Weitere Details finden Sie in der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/ALL/?uri=celex%3A32007R1371>

Ansprüche nach den eisenbahnrechtlichen Regelungen sind gemäss den Bestimmungen der lokalen Vertriebskanäle dem Eisenbahnunternehmen zu melden. Falls die lokalen Bestimmungen unklar sind, melden Sie sich unter Angabe von Ihrer Fahrstrecke, Ort, Verspätungszeit und Nummer der Reise an den FAIRTIQ-Kundendienst.

Passenger rights in rail transport (EN)

1. Applicability and responsibility for the content

For rail transport within the EU, the passenger rights of European Regulation (EC) No 1371/2007 of the European Parliament and of the Council on rail passengers' rights and obligations apply. They grant passengers the same rights with all railway undertakings and apply to all trains from suburban to long-distance services, regardless of which railway undertaking operates them.

2. Rights in the event of delay, loss of connection or cancellation of trains

Prerequisites for the justified claim:

- Possession of a ticket valid for the delayed/cancelled journey at the time of the event;
- There is a right to compensation for entire travel chains - i.e. also from trains of different railway undertakings, provided these are used with one ticket;
- The amount of compensation must be at least 4 euros.

Delay at destination station	Compensation
From 60 minutes	25% of the one-way fare
From 120 minutes	50% of the one-way fare

Further details can be found in Regulation (EC) No 1371/2007 of the European Parliament and of the Council of 23 October 2007 on rail passengers' rights and obligations:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32007R1371>

Claims under railway regulations must be reported to the railway undertaking in accordance with the provisions of the local distribution channels. If the local regulations are unclear, contact FAIRTIQ Customer Service stating your route, place, time of delay and number of the journey.

Droits des passagers dans le transport ferroviaire (FR)

1. Applicabilité et responsabilité du contenu

Pour le transport ferroviaire au sein de l'UE, les droits des passagers définis dans le règlement européen (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires s'appliquent. Elles accordent aux passagers les mêmes droits dans toutes les entreprises ferroviaires et s'appliquent à tous les trains, des services de suburbain aux services à longue distance, quelle que soit l'entreprise ferroviaire qui les exploite.

2. Droits en cas de retard, de perte de correspondance ou d'annulation de trains

Conditions préalables à la demande justifiée :

- Possession d'un billet valable pour le voyage retardé/annulé au moment de l'événement ;
- Il existe un droit à l'indemnisation pour des chaînes de voyage entières, c'est-à-dire également pour des trains de différentes entreprises ferroviaires, à condition qu'ils soient utilisés avec un seul billet ;
- Le montant de l'indemnisation doit être d'au moins 4 euros.

Retard à la station de destination	Compensation
A partir de 60 minutes	25% du prix d'un aller simple
A partir de 120 minutes	50% du prix d'un aller simple

De plus amples informations sont disponibles dans le règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires :

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=celex%3A32007R1371>

Les réclamations au titre de la réglementation ferroviaire doivent être signalées à l'entreprise ferroviaire conformément aux dispositions des canaux de distribution locaux. Si la réglementation locale n'est pas claire, contactez le service clientèle de FAIRTIQ en indiquant votre itinéraire, le lieu, l'heure du retard et le numéro du trajet.